

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023

La Paz, 27 de septiembre de 2023

VISTOS:

El Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 928/2023 de 09 de agosto de 2023 (**INFORME TÉCNICO**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF JUR LP 1610/2023 de 27 de septiembre de 2023, (**INFORME JURÍDICO**), la normativa vigente y todo lo que ver convino y se tuvo presente;

CONSIDERANDO 1.-

Que el Artículo 20 de la Constitución Política del Estado, establece que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones; es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles de gobierno, la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias. En los casos de electricidad, gas domiciliario y telecomunicaciones se podrá prestar el servicio mediante contratos con la empresa privada. La provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.

Que el Artículo 232 de la Constitución Política del Estado, señala que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que el numeral 2 del Parágrafo II del Artículo 298 de la Constitución Política del Estado, establece como una competencia exclusiva del nivel central del Estado, el régimen general de las comunicaciones y telecomunicaciones.

Que el inciso c) del Artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002 (**Ley N° 2341**), sobre el principio de sometimiento pleno a la ley, señala que la Administración Pública debe regir sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

Que el Artículo 27 de la Ley N° 2341, señala que se considera acto administrativo, toda declaración, disposición o decisión de la Administración Pública, de alcance general o particular, emitida en ejercicio de la potestad administrativa, normada o discrecional, cumpliendo con los requisitos y formalidades establecidos en la referida Ley, que produce efectos jurídicos sobre el administrado; es obligatorio, exigible, ejecutable y se presume legítimo.

Que el Parágrafo I del Artículo 32 de la Ley N° 2341, refiere que: *“Los actos de la Administración Pública sujetos a esta Ley se presumen válidos y producen efectos desde la fecha de su notificación o publicación”*.

Que el Parágrafo II del Artículo 8 de la de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación de 08 de agosto de 2011 (**Ley N° 164**), establece que: *“La administración, asignación, autorización, control, fiscalización y supervisión del uso de frecuencias electromagnéticas en redes de telecomunicaciones, radiodifusión y otras en el territorio nacional corresponde al nivel central del Estado a través de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, de acuerdo al Plan Nacional de Frecuencias”*.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

Que los numerales 1, 2, 5, 14 y 15 del Artículo 14 de la Ley N° 164, establece como atribuciones de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, cumplir y hacer cumplir la presente Ley y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos; autorizar, regular y fiscalizar los servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como al servicio postal a nivel nacional; regular, controlar, supervisar y fiscalizar la correcta prestación de los servicios y actividades por parte de los operadores o proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación; aprobar los modelos de contratos, términos y condiciones entre el proveedor de servicios y las usuarias o usuarios, de acuerdo a reglamento; elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.

Que los numerales 1 y 2 del Artículo 59 de la Ley N° 164, disponen como obligaciones de los operadores y proveedores, someterse a la jurisdicción y competencia de la ATT; proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

Que el Parágrafo I del Artículo 9 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, establece en cuanto a los efectos de las resoluciones lo siguiente: *“Las resoluciones de alcance general producirán sus efectos a partir del día siguiente al de su publicación en un órgano de prensa de amplia circulación nacional”*.

Que los incisos d) y l) del Artículo 17 del Decreto Supremo N° 071 de 09 de abril de 2009 (**D.S. N° 0071**), establece como competencias de la ATT el de regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades por parte de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora, y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales; asimismo, implementar los aspectos relativos a la regulación, control, fiscalización y supervisión de los sectores de telecomunicaciones y transportes, en el marco de la CPE.

Que el Artículo 88 del Reglamento General a la Ley N° 164 para el Sector de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012 (**Reglamento General a la Ley N° 164**), dispone que el proveedor del Servicio de Acceso a Internet debe cumplir con los términos y condiciones que las usuarias o usuarios han contratado, siendo responsabilidad de los operadores o proveedores informar oportunamente a las usuarias y usuarios respecto de las características del servicio. La ATT establecerá el estándar de calidad que contenga mínimamente los parámetros o indicadores de calidad a que debe regirse el servicio, teniendo en consideración las particularidades del mismo tanto entre proveedores a usuarias y usuarios, así como a otros ISP.

Que el Artículo 167 del Reglamento General a la Ley N° 164, señala que los modelos de contratos de adhesión de servicios, deberán ser aprobados por la ATT e incorporarán un resumen de los términos generales y condiciones para la provisión de los servicios. En caso de contratos tácitos, se aplicarán los términos generales y condiciones para la provisión de los servicios aprobados por la ATT, previo al inicio de prestación del servicio. Los proveedores de servicios establecerán los términos generales y condiciones para la provisión de servicios incluyendo mínimamente una descripción de los servicios provistos y aspectos asociados; características técnicas para optar por los servicios, habilitación de los servicios, procedimientos de facturación, cobranza y corte; parámetros de calidad; derechos y obligaciones de las usuarias y usuarios, y proveedores, servicios de información, asistencia, reclamo y emergencia, prohibiciones en el uso del servicio, suspensión del servicio y formas de la conclusión de la provisión del servicio. Las usuarias y usuarios que así lo soliciten, podrán celebrar contratos con condiciones especiales, dichos contratos deberán ser reportados a la ATT. Todo proveedor deberá

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

presentar a la ATT los términos y condiciones propuestos para la provisión de cada servicio y el respectivo modelo de contrato de provisión de servicio, así como actualizaciones de los mismos, para su aprobación dentro del plazo de quince (15) días de su presentación.

Que el Resuelve Cuarto de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013, aprueba los Términos y Condiciones para la provisión del Servicio de Acceso a Internet - SAI, los cuales se detallan en su Anexo D; el numeral 10 del referido Anexo, señala que los términos y condiciones deben estar enmarcados en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes; cualquier modificación futura a estas disposiciones legales serán de aplicación inmediata en lo concerniente a los términos y condiciones.

CONSIDERANDO 2.-

Que mediante Informe Técnico Jurídico ATT-DTLTIC-INF TJ LP 427/2022 de 07 de junio de 2022, se concluyó que el modelo de Términos y Condiciones para el Servicio de Acceso a Internet, aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 0200/2013 de 24 de abril de 2013, no considera aspectos que fueron introducidos a través de normativa posterior a su emisión, como ser: el Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte, el Estándar de Calidad del Servicio de Acceso a Internet, Sitios Web Gratuitos y otros, motivo por el cual, dicho documento debe ser actualizado; la ATT, en la actualidad, viene atendiendo solicitudes de modificación de los Términos y Condiciones, a fin de ajustarlos a la normativa vigente, corresponde establecer un modelo de Términos y Condiciones para el Servicio de Acceso a Internet Fijo que contemple la actualización de la normativa vigente.

Que a través del Informe Técnico Jurídico ATT-DTLTIC-INF TJ LP 692/2022 de 23 de septiembre de 2022, se concluyó que: *“(...) El presente informe tiene como propósito complementar Informe Técnico Jurídico ATT-DTLTIC-INF TJ LP 427/2022 de 07 de junio de 2022, mediante el cual se elabora una segunda propuesta de modificación del Modelo de Términos y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet aprobado a través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013. (...) Queda pendiente la elaboración de una modificación del Modelo de Contrato de Adhesión del Servicio de Acceso a Internet aprobado a través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013”.*

Que mediante Informe Técnico Jurídico ATT-DTLTIC-INF TJ LP 700/2022 de 27 de septiembre de 2022, se recomendó remitir los antecedentes a la Dirección Jurídica, a fin de determinar la pertinencia de aprobar el modelo de los Términos y Condiciones para el Servicio de Acceso a Internet Fijo a través del acto administrativo correspondiente. Asimismo, de acuerdo a lo recomendado en el Informe Técnico Jurídico ATT-DTLTIC-INF TJ LP 427/2022, incluir dentro de la parte resolutive un plazo a ser determinado por la Jefatura de Operaciones Legales de Otorgamientos, para que los actuales Operadores y/o Proveedores del Servicio de Acceso a Internet Fijo puedan adecuar sus Términos y Condiciones vigentes, considerando el modelo a ser aprobado.

Que mediante INFORME TÉCNICO, se concluyó que la propuesta de Modelo de Términos y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet Fijo y Móvil considera las sugerencias, observaciones y aportes de los operadores o proveedores, de la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC, de la Dirección de Fiscalización y Control y, de la Dirección Jurídica; la propuesta de los referidos modelos, añade características que promueven el uso de las TIC's, que son en beneficio de los usuarios.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

Que a través del INFORME JURÍDICO, se concluyó que: “(...) El numeral 14 del Artículo 14 de la Ley N° 164 dispone que la ATT tiene como atribución, la aprobación de los modelos de términos y condiciones entre el proveedor de servicios y los usuarios, de acuerdo a reglamento; (...) Las propuestas de Términos y Condiciones para la provisión del Servicio de Acceso a Internet Fijo y de Servicio de Acceso a Internet Móvil, han cumplido con los principios de la administración pública; además se enmarcan en las atribuciones y competencias de la ATT, establecidas en los numerales d) y l) del Artículo 17 del Decreto Supremo N° 071, así como en los numerales 1, 2, 5, 14 y 15 del Artículo 14 de la Ley N° 164, por lo que no contraviene ninguna norma legal vigente”.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, Abg. NÉSTOR RÍOS RIVERO, designado mediante Resolución Suprema N° 27479 de 29 de marzo de 2021 emitida por el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes previamente señaladas;

RESUELVE:

PRIMERO.- MODIFICAR el Anexo D “**Términos y Condiciones para la Provisión del Servicio de Acceso a Internet Fijo - SAIF**”, aprobados por el Resuelve Cuarto de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013, los cuales se detallan en el Anexo A, que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

SEGUNDO.- APROBAR e INCORPORAR los “**Términos y Condiciones para la Provisión del Servicio de Acceso a Internet Móvil - SAIM**”, como Anexo E de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013; los cuales se detallan en el Anexo B, que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

TERCERO.- DISPONER que en el plazo de sesenta (60) días hábiles, a partir de la publicación de la presente Resolución Administrativa Regulatoria, los operadores y proveedores del Servicio de Acceso a Internet, deben adecuar sus Términos y Condiciones, conforme los Anexos A y B; y, remitir los mismos a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, para su aprobación y posterior efectivización.

CUARTO.- DISPONER que en tanto se aprueben los modelos de Términos y Condiciones, conforme lo señalado en el Resuelve Tercero, los operadores y proveedores del Servicio de Acceso a Internet deberán brindar los servicios ofrecidos a las usuarias y usuarios, de acuerdo a los modelos vigentes.

QUINTO.- INSTRUIR a los operadores y proveedores del Servicio de Acceso a Internet, que solamente podrán modificar o ajustar algunos aspectos de los Términos y Condiciones descritos en los Anexos A y B de la presente Resolución Administrativa, de acuerdo al siguiente detalle:

- **Anexo A**

1. Descripción del servicio y aspectos asociados.

Párrafo Segundo.

1.1 Registro de la Solicitud de Servicio

3. Instalación, habilitación y traslado del servicioFirmado Digitalmente
Verificar en:

I-LP-3574/2022

3.1.2

5. Procedimiento de facturación, cobranza y corte

5.1 Facturación

10. Servicios de información, asistencia, reclamo y emergencia

10.1 Centros de Información y Asistencia.

- **Anexo B**

1. Descripción del servicio y aspectos asociados

Párrafo Segundo.

1.1. Modalidades de Pago.

1.2. Tipo de Planes.

1.3. Registro de la Solicitud de Servicio.

10. Servicios de información, asistencia, reclamo y emergencia

10.1 Centros de información y asistencia.

SEXO.- DISPONER que las modificaciones e incorporaciones realizadas sean aplicadas únicamente a los Términos y Condiciones, establecidos en los Anexos A y B de la presente Resolución Administrativa, quedando las demás consideraciones y disposiciones contenidas en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013, vigentes, firmes y subsistentes.

SÉPTIMO.- INSTRUIR a la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC la publicación del presente acto administrativo en un órgano de prensa de circulación nacional, conforme a lo dispuesto en el Artículo 34 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo y en la página web www.att.gob.bo.

Regístrese y archívese

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

ANEXO A
TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA
PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO - SAIF

1. Descripción del servicio y aspectos asociados: El Servicio de Acceso a Internet Fijo, es el servicio al público de acceso a la red internet que se presta a usuarias y usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas.

De acuerdo a la oferta vigente, el Servicio provisto por el Operador o Proveedor funciona en las bandas de frecuencias asignadas por la ATT, de acuerdo a la cobertura de cada operador y las siguientes tecnologías: LTE, WIMAX, FTTH, HFC, XDSL, SATELITAL u otros.

La única modalidad de pago permitida para el Servicio de Acceso a Internet Fijo es la de Post-pago, en el entendido de que se ofertan velocidades y no volumen de datos.

La usuaria o usuario, dentro del ámbito de estos Términos y Condiciones, y en cumplimiento de la normativa vigente, tendrá la posibilidad de efectuar transacciones descritas en este documento tanto de forma presencial como no presencial, utilizando los canales habilitados por el Operador o Proveedor mediante el empleo de las TIC's. Para ello, es necesario que dichos canales y procedimientos estén previamente autorizados por el Operador o Proveedor y cuenten con mecanismos que permitan una identificación clara y precisa del usuario. Se recomienda el empleo de firma digital para mayor seguridad en las transacciones.

Cuando el Operador o Proveedor habilite medios no presenciales para el registro de la solicitud de servicio, que posteriormente signifique una habilitación del mismo, El Operador se obliga a habilitar medios no presenciales para realizar mínimamente las transacciones de solicitud de desconexión, solicitud de suspensión temporal del servicio y reclamaciones.

1.1 Registro de la Solicitud de Servicio: El Operador o Proveedor deberá contar con respaldo físico o electrónico, enviado o firmado por la usuaria o usuario (formulario de solicitud de servicio) y registro en sus sistemas donde especifique al menos lo siguiente:

a) Datos personales:

- **Persona natural:** Nombres, apellidos, teléfonos de referencia, fotografía actual y cédula de identidad, contacto para aplicación de mensajería instantánea, carnet de extranjería (si corresponde).
- **Persona jurídica:** Razón Social, Numero de Identificación Tributaria – NIT, teléfonos de referencia, correo electrónico, dirección del domicilio legal, Nombres, apellidos, fotografía actual y cédula de identidad y Poder Notariado del representante legal, contacto para aplicación de mensajería instantánea.

b) Ubicación del lugar de instalación: Dirección de instalación (departamento, provincia, localidad, unidad vecinal, manzana, zona/barrio, calle/avenida, número, edificio, piso, departamento, referencias).

c) Croquis de ubicación: La usuaria o usuario deberá presentar o indicar de forma detallada la ubicación, georreferenciada y digitalizada si corresponde, del lugar donde requiere que el servicio sea instalado.

d) Datos del servicio contratado: Tipo de equipo terminal del Operador o Proveedor, en adelante denominado CPE (Customer Premises Equipment – Equipo Local del Cliente) (router, modem, otro), número de cuenta del servicio, velocidad de subida y velocidad de bajada contratada, velocidad de subida y velocidad de bajada comprometida (según corresponda), nombre del plan tarifario registrado en la Plataforma de Información Tarifaria del Sector de Telecomunicaciones denominada “Tarifas Online” de la ATT.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- e) **El tipo de acceso al servicio:** Alámbrico, en caso de uso de línea física o Inalámbrico Fijo en caso de uso de frecuencias radioeléctricas.
- f) **Provisión del equipo terminal, accesorios, material y disposiciones relativas a su devolución:** El Operador o Proveedor deberá especificar de forma clara la modalidad de provisión de los equipos, accesorios y material para la prestación del servicio (comodato, alquiler, venta, obsequio u otro).

1.2 Acceso a otros servicios de telecomunicaciones provistos por Operador o Proveedor: En caso de que la usuaria o usuario acceda a otros servicios de telecomunicaciones provistos por el Operador o Proveedor y regulados por la ATT, dichos servicios se someterán a sus respectivos términos y condiciones. Los precios y tarifas de cualquier plan que agrupe diferentes servicios, así como sus demás condiciones y requisitos, serán establecidos de manera separada.

1.3 Acceso a otros servicios provistos por terceros: En caso de que la usuaria o usuario, por medio del Servicio de Acceso a Internet provisto por el Operador o Proveedor, acceda a otros servicios de telecomunicaciones provisto por terceros operadores y/o proveedores, la responsabilidad sobre dichos servicios será de los terceros y no del Operador o Proveedor, salvo que la responsabilidad por las deficiencias de los servicios de terceros sea atribuible al Operador.

2. Requisitos para optar por el Servicio de Acceso a Internet Fijo

2.1. Requisitos para la usuaria o usuario: Los requisitos necesarios para que la usuaria o usuario pueda acceder al servicio, son los siguientes:

- a) Informar al operador o proveedor, previamente a la instalación, sobre la ubicación, condiciones y situación de su inmueble a objeto de prever la factibilidad de entrega del servicio.
- b) Gestionar o permitir los ingresos o accesos necesarios para proceder con la instalación del cableado y/o equipos utilizados para la prestación del servicio.
- c) Disponer de tomas de energía eléctrica adecuadas y estables en el ambiente donde se instalarán los equipos, las cuales serán verificadas por el Operador o Proveedor.
- d) Disponer de un equipo terminal para acceder al servicio.
- e) Informar al Operador o Proveedor el sitio específico para la instalación del CPE.

2.2. Requisitos para el Operador o Proveedor: Los requisitos necesarios para que el Operador o Proveedor pueda prestar el servicio, son los siguientes:

- a) Deberá tener autorización para la prestación del servicio y contar con títulos habilitantes aprobados por la ATT.
- b) Deberá mantener actualizada y publicada en su sitio web oficial la información de las áreas de cobertura y disponibilidad del servicio.
- c) Podrá realizar un análisis de prefactibilidad del área de cobertura, desde sus dependencias o por canales virtuales autorizados por el Operador o Proveedor, informando al usuario el resultado del mismo.
- d) Deberá realizar un análisis de factibilidad técnica para la instalación y habilitación del servicio in situ, informando al usuario el resultado del mismo.
- e) Deberá informar la capacidad de la red por la cual se proveerá el servicio de acceso a internet.
- f) Coordinar previamente con la usuaria o usuario la fecha y hora de instalación y cumplir con los horarios previstos, en caso de reprogramación deberá informar con la antelación mínima de 24 horas.
- g) Poner a disposición de las usuarias y usuarios herramientas digitales o aplicaciones (p.ej test de velocidad online) que permitan verificar el rendimiento del servicio instalado, esta verificación debe realizarse en condiciones normales de uso del servicio.

3. Instalación, habilitación y traslado del servicio

3.1. Instalación y habilitación del servicio

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- 3.1.1.** Una vez efectuada la firma del contrato de prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo por la usuaria o usuario, el Operador o Proveedor realizará la instalación del servicio en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles en el área urbana y diez (10) días hábiles en el área rural, coordinando previamente la fecha y hora de instalación con la usuaria o usuario. Toda reprogramación deberá ser puesta en conocimiento de la usuaria o el usuario con una antelación mínima de 24 horas.
- 3.1.2.** El Operador o Proveedor proporcionará la longitud de cable o fibra óptica y el material necesario para la instalación del servicio, como parte del costo de instalación, siendo la provisión enteramente su responsabilidad hasta un máximo de longitud determinada por el Operador o Proveedor e informada al usuario. Si la instalación supera la longitud de cable o fibra óptica definida, genera factibilidad negativa podrá rescindirse el contrato, sin imposición de multas o cargos adicionales al usuario.
- 3.1.3.** La ubicación final de instalación del CPE deberá ser consensuado entre la usuaria o usuario y el Operador o Proveedor, no pudiendo imponerse multas o cargos adicionales que no estén contemplados en el contrato o anexos al mismo.
- 3.1.4.** En caso de comprobarse que la velocidad ofertada del servicio de acceso a internet sufre una degradación originada por la instalación del servicio, y que no esté de acuerdo a lo adquirido por el Usuario, los costos de modificación de la instalación serán asumidos por el Operador o Proveedor.
- 3.1.5.** La infraestructura y distribución interna, a partir del CPE hacia los equipos terminales que hagan uso del servicio es de responsabilidad de la usuaria o usuario.
- 3.1.6.** El registro de los equipos y materiales utilizados en la instalación, deberá ser especificado en la orden de trabajo al momento de la instalación y en los sistemas de información del Operador o Proveedor.
- 3.1.7.** El Operador o Proveedor deberá iniciar la facturación por el Servicio de Acceso a Internet, considerando la fecha en la que el usuario firmó la conformidad de habilitación del servicio.
- 3.1.8.** En caso de presentarse problemas no previstos ni determinados en el análisis de factibilidad técnica, a solicitud expresa de la usuaria o usuario, se dará por terminado el contrato, dejando el mismo sin efecto legal alguno, el Operador o Proveedor deberá reintegrar los pagos realizados por la usuaria o usuario, excepto valores de Crédito Fiscal irrecuperables y que pudieron haber beneficiado a la usuaria o usuario.

3.2. Traslado del Servicio

- 3.2.1.** Toda solicitud de traslado del servicio realizada por la usuaria o usuario, se sujetará a un procedimiento igual al de una nueva instalación y habilitación de servicio, conforme lo establece el Estándar de Calidad aprobado para el efecto.
- 3.2.2.** A partir de la solicitud de traslado del servicio, la usuaria o usuario y el Operador o Proveedor coordinarán la ejecución de los trabajos de traslado, no pudiendo realizar dichos traslados por cuenta propia de la usuaria o usuario o a través de terceros no autorizados por el Operador o Proveedor.

4. Tarifas, Promociones, Ofertas u otros Beneficios a la usuaria o usuario

4.1 Tarifas: El Operador o Proveedor deberá hacer conocer a la ATT, a través de nota dirigida a su máxima autoridad ejecutiva, los planes ofertados y sus tarifas, sus particularidades y correspondientes condiciones generales para adquirir los mismos, publicando los mismos en un medio de circulación nacional, su página web, en la plataforma dispuesta por la ATT y en los medios de comunicación establecidos en el presente documento previo a su puesta en vigencia. Se procederá de la misma manera en el caso de modificación de tarifas de sus planes, previa justificación y conocimiento de la ATT.

Queda prohibido que el Operador o Proveedor, en el momento en el que la usuaria o usuario decida modificar su condición o prescindir del servicio, efectúe cobros por beneficios asociados a la prestación del servicio, que claramente fueron señalados como gratuitos o con descuento a través de una promoción. Por otra parte, la migración de un plan tarifario no tiene costo.

El Operador o Proveedor no migrará de una categoría tarifaria o plan tarifario a otra(o) sin el consentimiento expreso de la usuaria o usuario, salvo que la misma represente mayores beneficios que no impliquen un incremento económico o costo adicional a la usuaria o usuario. En todos los casos la migración debe ser previamente informada

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

y aceptada por el usuario, a través de alguno de los medios establecidos en el presente documento o a través de la firma del formulario de solicitud de servicios.

El hecho de que la usuaria o usuario pague la factura del mes en el que se produjo el incremento de la tarifa, no implica una aceptación tácita del mismo, debiendo existir una aceptación expresa de la usuaria o usuario verificable y realizada por alguno de los medios establecidos en el presente documento.

La usuaria o usuario podrá solicitar un cambio de plan que implique una tarifa diferente en cualquier momento, dicho cambio se hará efectivo a partir del día de la solicitud o de la fecha coordinada entre el usuario y Operador o Proveedor, debiendo proceder con el prorrateo de ambas tarifas al momento de la facturación del mes en curso. El usuario no deberá tener deuda pendiente de su servicio para realizar un cambio de plan.

Sin perjuicio de lo anterior, el Operador o Proveedor debe regirse a lo establecido por el artículo 44 de la ley N°164 y el artículo 119 (si corresponde) del Reglamento General a la Ley N°164 aprobado por D.S.1391

4.2 Promociones, ofertas u otros beneficios a la usuaria o usuario: Cuando la prestación del servicio, provenga de una promoción que esté vinculada a Costos de Instalación, Tarifas Especiales, Paquetes u otras condiciones particulares y especiales, estas deben ser expresamente plasmadas y transparentadas por el Operador o Proveedor con un valor monetario en el formulario de solicitud de servicio anexo al contrato de adhesión con el objeto de que la usuaria o usuario se encuentre debidamente informado.

5. Procedimiento de facturación, cobranza y corte

5.1. Facturación: El Operador o Proveedor emitirá y dispondrá la factura para su pago de acuerdo a los ciclos de facturación establecidos por este.

En caso de existir omisiones en la facturación mensual, éstas podrán ser cobradas conforme se establece en la normativa sectorial vigente.

5.1.1. Facturación conjunta: La factura deberá consignar la información sobre el tipo de servicio y el periodo facturado, además de lo establecido en normativa vigente.

Previo conocimiento de las condiciones y efectos de la facturación conjunta, la usuaria o usuario podrá autorizar la facturación de otros servicios de telecomunicaciones brindados en una sola factura.

5.1.2. Reclamaciones sobre facturación: La usuaria o usuario podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura conforme se establece en la normativa sectorial vigente. La reclamación no estará condicionada al pago de deudas pendientes.

Las facturas del plan contratado, posteriores al periodo objeto de reclamo, deben ser pagados de manera regular por la usuaria o usuario.

5.2. Cobranza: El cobro de la mensualidad que corresponde al mes de la instalación y/o solicitud de desconexión del servicio, debe tomar en cuenta la alícuota parte del mes, en función de la fecha de habilitación o deshabilitación del servicio.

El Operador o Proveedor no podrá efectuar cobros de manera anticipada por el servicio prestado, salvo que el servicio contratado provenga de una promoción, oferta temporal o facilidad otorgada en el marco de la normativa vigente, que sea aceptada por la usuaria o usuario.

Se establece como fecha límite de pago del Servicio de Acceso a Internet Fijo el correspondiente al establecido en normativa vigente.

5.3. Desconexión y Corte del Servicio

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

5.3.1. Desconexión a solicitud de la usuaria o usuario: El Operador o Proveedor debe proceder a la desconexión del servicio a solicitud de la usuaria o usuario, misma que debe ser realizada a través de los medios autorizados en el presente documento y habilitados por el Operador o Proveedor, en un periodo de 24 horas o al siguiente día hábil de hecha la solicitud, encontrándose prohibida la aplicación de penalidades u otros pagos por desconexión; debiendo permanecer vigentes aquellas obligaciones pendientes de cumplimiento de la prestación del servicio.

El Operador o Proveedor no efectuará ningún cobro adicional por beneficios otorgados a iniciativa propia o por promociones.

El cobro de la mensualidad que corresponde al mes de desconexión del servicio solicitado, debe considerar el prorrateo de los días transcurridos del mes, en función de la fecha de solicitud de desconexión del servicio.

Los equipos, accesorios y material entregados a la usuaria o usuario en calidad de préstamo o comodato, una vez resuelto el contrato, deberán ser retirados por el Operador o Proveedor sin costo, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles a partir de la solicitud de desconexión o baja del servicio, previa coordinación de la fecha y hora. Posterior a este plazo, el proveedor asume la responsabilidad de sus equipos.

La usuaria o usuario no está en la obligación de desinstalar los equipos y devolverlos en las oficinas del Operador o Proveedor. Sin embargo, si el Operador o Proveedor solicita esta acción a la usuaria o usuario y este acepta, el Operador o Proveedor deberá asegurarse de verificar el estado del equipo CPE, brindando asesoramiento al usuario antes de proceder con la desconexión. Deslindando de cualquier responsabilidad al usuario por las acciones realizadas durante la desconexión.

5.3.2 Corte por incumplimiento de pago: Si la usuaria o usuario, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, ésta se constituirá en mora y el Operador o Proveedor podrá proceder al corte del servicio previa comunicación al usuario, con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por alguno de los medios establecidos en el presente documento. En caso de que la usuaria o usuario se constituya en mora, el Operador o Proveedor no podrá aplicar intereses.

5.3.3 Corte por fraude en los servicios: En caso de que el Operador o Proveedor considere que existen indicios suficientes de fraude, daño a la red, de conexiones y/o reventas ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte del servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios.

El Operador o Proveedor que procedió al corte de servicio conforme al párrafo precedente, deberá remitir a la ATT la información pertinente para efectos de registro, en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborables o hasta el primer día laborable siguiente.

5.4. Rehabilitación y/o Reconexión del Servicio

5.4.1 Rehabilitación del servicio: El Operador o Proveedor rehabilitará el servicio que fue restringido o cortado de forma inmediata conforme a normativa vigente, 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; la rehabilitación del servicio es gratuita, no pudiendo imponerse multas o cargos adicionales que no estén contemplados en el contrato o anexos al mismo, que no formen parte del régimen tarifario registrado en la ATT.

5.4.2 Reconexión del servicio: En caso de reconexión del servicio que involucre el desplazamiento del personal del Operador o Proveedor, éste debe realizarse dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio o a partir de la fecha pactada mediante acuerdo entre partes para el pago de la deuda que originó la desconexión; la reconexión del servicio puede conllevar un costo adicional que deberá ser informado por el Operador o Proveedor de manera oportuna a través de los medios autorizados por la ATT en el presente documento.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

En caso de interrupción por fallas técnicas no atribuibles al Operador o Proveedor, se procederá con la rehabilitación del servicio dentro del día hábil siguiente computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causal de corte, suspensión o interrupción, según corresponda. La atención técnica para la rehabilitación del servicio por fallas no atribuibles al Operador o Proveedor, serán atendidas de acuerdo a la programación de las actividades y operaciones de cada Operador o Proveedor. El tiempo que el Operador o Proveedor demore en la rehabilitación no deberá ser cobrada al usuario.

6. Parámetros de calidad: El Operador o Proveedor deberá garantizar el porcentaje de las velocidades mínimas en condiciones normales declaradas por el mismo, en base a lo establecido en el Estándar de Calidad del Servicio de Acceso a Internet aprobado por la ATT.

La información referida a la calidad del servicio prestado por los Operadores o Proveedores es de carácter público y podrá ser consultada por la usuaria o usuario en el sitio web oficial del Operador o Proveedor, en los medios habilitados de acuerdo al presente documento y la ATT.

El Operador o Proveedor debe informar a la usuaria o usuario los factores técnicos que pueden afectar la prestación del servicio y las limitaciones de éste, incluida la naturaleza de Internet y sus protocolos, como ser:

- a) El ancho de banda;
- b) El estado y la configuración de los equipos;
- c) La hora de acceso al servicio (hora de máximo tráfico);
- d) El rendimiento de los servidores de los sitios web externos que accederá el usuario.
- e) Las limitantes y características técnicas opcionales para la habilitación del acceso por WiFi y/o por medios físicos;
- f) Fallas defectos o limitaciones en los equipos terminales que el Usuario utilice para acceder al servicio.
- g) Otras características técnicas adicionales según las tecnologías utilizadas.

7. Derechos y obligaciones de las usuarias y los usuarios

7.1. Derechos de usuarias y usuarios

- a) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- b) Elegir y cambiar libremente de Operador o Proveedor de 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.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del servicio de acceso a Internet mediante equipo terminal fijo, a ser proporcionada por los Operadores o Proveedores del servicio.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la ATT.
- e) 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.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y normativa vigente.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación del servicio de acceso a Internet mediante equipo terminal fijo.
- h) Suscribir contratos del servicio de acceso a internet mediante equipo terminal fijo de acuerdo a los modelos de contratos y términos y condiciones, previamente aprobados por la ATT.
- i) Ser informado por el Operador o Proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, tarifas o planes contratados previamente, por los medios autorizados y dispuestos por el Operador o Proveedor.
- j) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte indebido del servicio.
- k) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al Operador o Proveedor.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- m) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios por alguno de los medios establecidos en el presente documento.
- n) Reclamar ante los Operadores o Proveedores de servicios y acudir ante la ATT en aquellos casos que la usuaria o el usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna
- o) Recibir protección del Operador o Proveedor del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la usuaria o el usuario, en el marco de la normativa vigente.
- p) Disponer, como usuaria o usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad de facilidades de acceso al servicio, conforme a normativa vigente.
- q) Solicitar información para la habilitación de mecanismos para la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- r) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- s) Acceder a la desconexión del Servicio de Acceso a Internet Fijo y resolución del contrato en cualquier momento.
- t) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, leyes y demás normas aplicables.

7.2. Obligaciones de usuarias y usuarios

- a) Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso de ese servicio bajo su supervisión o control.
- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los Operadores o Proveedores.
- d) Cumplir con las instrucciones y planes que emita la ATT en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- e) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- f) Utilizar los servicios solo para los fines contratados, no pudiendo darle uso distinto, por lo que asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
- g) Controlar la adecuada administración del o los nombres de usuarios y contraseñas que pudieran otorgárseles, quedando el Operador o Proveedor liberado de cualquier consecuencia por un mal uso de los mismos.
- h) Asumir total y absoluta responsabilidad por las aceptaciones o autorizaciones que la usuaria o usuario brinde en páginas de Internet u otras aplicaciones que utilice, para que los servicios o aplicaciones de la red Internet hagan uso de su información como ser número telefónico, identidad, ubicación georreferenciada u otros datos, o si esta información es compartida por sus contactos en la red Internet; quedando el Operador o Proveedor libre de responsabilidad en estos casos.
- i) Aceptar y aplicar los mecanismos alternativos de resolución de controversias, establecidos por el operador y la autoridad regulatoria.
- j) Conocer los presentes Términos y Condiciones del Servicio, mismos que deberán ser puestos a disposición por el Operador o Proveedor y autorizados por la ATT.
- k) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

8. Derechos y obligaciones de los Operadores o Proveedores

8.1. Derechos del Operador o Proveedor del Servicio

- 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 de las usuarias o usuarios, previa comunicación, conforme a lo establecido por normativa vigente.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Realizar gestiones de cobro a usuarios que tengan conceptos pendientes de pago.
- e) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 164 y demás normas aplicables.

8.2. Obligaciones del Operador o Proveedor del Servicio

- a) Someterse a la jurisdicción y competencia de la ATT.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- b) Proveer el Servicio de Acceso a Internet fijo en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida, el servicio de acceso a internet.
- c) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación a usuarias o usuarios.
- d) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la ATT.
- e) Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la ATT.
- f) Entregar de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos del servicio de acceso a internet, 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 el servicio prestado.
- g) Suscribir contratos del servicio de acceso a internet de acuerdo al modelo de contrato y términos y condiciones, previamente aprobados por la ATT.
- h) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de usuarias o usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte indebido del servicio.
- 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 usuarias o usuarios.
- k) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del servicio.
- l) Brindar protección sobre los datos personales, evitando la divulgación no autorizada por usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la normativa legal vigente.
- m) Facilitar a usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso al servicio, conforme a normativa vigente.
- 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 a usuarias y usuarios.
- q) Informar a usuarias y usuarios las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizadas.
- r) Respetar el derecho de la usuaria o el usuario de desconexión de un determinado servicio. Además de respetar la voluntad de los mismos a la resolución de un contrato.
- s) Publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas del Operador o Proveedor.
- t) 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.
- u) No solicitar u obtener información personal de los usuarios mediante terceras personas, salvo lo establecido en normativa vigente.
- v) En ningún caso, el Proveedor procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado de forma regular y efectiva
- w) El Proveedor está obligado a prestar el servicio, no pudiendo exigir un periodo de permanencia mínimo a la usuaria o usuario; salvo cuando la prestación del servicio, provenga de una promoción que esté vinculada a Costos de Instalación, Tarifas Especiales, Paquetes y otras condiciones particulares y especiales, y dicho beneficio otorgado haya sido plasmado en el formulario de solicitud de servicio (anexo al Contrato), para efectos de determinación del importe pendiente a ser prorrateado en función al servicio efectivamente prestado.
- x) Aplicar los mecanismos alternativos de resolución de controversias, establecidos por el operador y la autoridad regulatoria.
- y) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



9. Medidas para salvaguardar la protección de la información personal de la usuaria o usuario:

9.1 Inviolabilidad y secreto de las comunicaciones: En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, los Operadores o Proveedores de redes públicas y Operadores o Proveedores de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deben garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de usuarias o usuarios, salvo los contemplados en facturas y otros establecidos por norma.



I-LP-3574/2022

9.2 Protección de los datos personales:

- a) El Operador o Proveedor está obligado a guardar el secreto de existencia o contenido de las comunicaciones y a la protección de los datos personales y la intimidad de la usuaria o usuario.
- b) El Operador o Proveedor está obligado a adoptar las medidas más idóneas para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la usuaria o usuario, salvo en los siguientes casos:
- i) De existir una orden judicial específica o requerimiento fiscal.
 - ii) Con consentimiento previo, expreso y por escrito de la usuaria o usuario titular.
 - iii) Cuando la información sea necesaria para la emisión de facturas, atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- c) El Operador o Proveedor deberá coadyuvar en la identificación de los presuntos responsables de vulneraciones a la inviolabilidad, secreto de las comunicaciones, protección de los datos personales y la intimidad de la usuaria o usuario, que su personal pudiera cometer en las instalaciones del Operador o Proveedor.
- d) Queda prohibido que el Operador o Proveedor permita a su personal o externos, el acceso a registros o bases de datos de la usuaria o usuario, ya sea de manera individual o a través de listas o números, con fines comerciales o de publicidad, salvo autorización previa, expresa y escrita de la usuaria o usuario que desee recibir dicha publicidad.

10. Servicios de información, asistencia, reclamo y emergencia

10.1. Centros de información y asistencia: El Operador o Proveedor informará y asistirá a la usuaria o usuario en todo lo relacionado a la provisión del servicio a través de centros de atención en locales comerciales, y/o líneas gratuitas de atención, que funcionarán de forma continua, página web u otros medios permitidos por el ordenamiento jurídico para prestar dichos servicios.

El Operador o Proveedor informará los lugares, horarios de atención y demás condiciones de acceso a dichos medios, así como las posibles suspensiones de los mismos, mediante publicaciones en medios de circulación nacional, su sitio web u otros permitidos por el ordenamiento jurídico.

10.2. Derecho de reclamación: La usuaria o usuario tiene el derecho de recibir la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, tanto la ATT como el Operador o Proveedor podrán habilitar medios alternativos para la atención de su reclamación, ya sean éstos presenciales o no presenciales.

10.2.1. Reclamación Directa: La usuaria, el usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su Reclamación Directa, ante el operador o proveedor o a la ATT por cualquier medio de comunicación habilitado para el efecto. La reclamación será presentada en forma gratuita, escrita o verbal. El Operador o Proveedor registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que le informará al usuario para su seguimiento.

El Operador o Proveedor pronunciará la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión, detallando si existió alguna propuesta de solución a objeto de brindar un mejor servicio a la usuaria o el usuario. El Operador o Proveedor comunicará al reclamante la resolución de la reclamación dentro del plazo previsto por normativa vigente, e informará de manera expresa a la usuaria o usuario sobre su derecho a presentar reclamación administrativa ante la ATT, en caso que no se encuentre de acuerdo con su resolución.

El operador o proveedor deberá aplicar mecanismos alternativos de resolución de reclamaciones directas, a objeto de dar una solución pronta y efectiva a la usuaria o al usuario, conforme los parámetros y lineamientos dados por la autoridad reguladora.

10.2.2. Reclamación Administrativa: Toda usuaria, usuario o un tercero por él, tienen derecho a presentar su reclamación administrativa, misma que podrá realizarse ante el operador o proveedor o a la ATT por cualquier

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

medio de comunicación habilitado para el efecto, acreditando que con anterioridad realizó la Reclamación Directa mediante la presentación del número asignado, dentro del plazo asignado por normativa vigente, una vez sea notificado con la resolución a la reclamación directa, o en su defecto, al día siguiente de vencido el plazo para su notificación.

La usuaria o usuario podrá presentar las pruebas documentales que considere pertinentes.

El operador o proveedor deberá aplicar mecanismos alternativos de resolución de reclamaciones administrativas, a objeto de dar una solución pronta y efectiva a la usuaria o al usuario, conforme los parámetros y lineamientos dados por la autoridad reguladora.

11. Prohibiciones en el uso del servicio: La usuaria o usuario no podrá:

- a) Alojar, publicar o difundir imágenes, textos, documentos, “links” o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente contenido relacionado a: violencia, pornografía infantil, discriminación, trata y tráfico de personas u otros actos ilícitos verificables por la autoridad competente.
- b) El uso del Servicio de Acceso a Internet para cometer Delitos Informáticos de acuerdo a normativa vigente.
- c) Conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- d) 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.
- e) Comercializar, revender, delegar, transmitir, transferir, ceder y/o subrogar bajo ningún título del servicio los derechos y obligaciones estipulados en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones.

12. Suspensión o interrupción del servicio

12.1 Suspensión temporal de servicio:

- a) La usuaria o usuario, que pague todas sus deudas pendientes por el servicio de Acceso a Internet sujeto a prorrato, podrá solicitar de forma escrita o por los medios autorizados en el presente documento, al Operador o Proveedor, la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual el Operador o Proveedor tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución.
- b) Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa de la usuaria o usuario, el Operador o Proveedor deberá rehabilitar el servicio previa comunicación y confirmación verificable a la usuaria o usuario por alguno de los medios establecidos en el presente documento, en el plazo máximo de veinticuatro (24) horas.
- c) Cumplido el plazo de la suspensión temporal, si el usuario no confirma la reactivación en un plazo de diez (10) días el Operador o Proveedor podrá rescindir contrato, asumiendo que el usuario no requiere el servicio
- d) No podrán aplicarse cobros o penalizaciones a la usuaria o usuario por realizar la suspensión temporal de su servicio, siendo la suspensión temporal gratuita.

12.2 Interrupción del servicio:

- a) Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la ATT.
- b) En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas continuas, el Operador o Proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito, verificados por la ATT.

El Operador o Proveedor no podrá interrumpir la operación de su red pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación del servicio, sin la autorización previa y escrita de la ATT, y sin haber informado a las usuarias o usuarios que resultaren afectados, a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días calendario de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

c) La interrupción de la operación de la red del Operador o la suspensión del SERVICIO puede darse, en casos de emergencia, eventos de fuerza mayor, caso fortuito o avería súbita. En estos casos el Operador deberá reportar tales interrupciones a la autoridad competente en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

12.3 Rehabilitación por interrupción del servicio: El Operador o Proveedor deberá prorratear el costo del servicio considerando el tiempo de servicio no prestado ocasionado por la interrupción del mismo cuando se demuestre que el hecho fue suscitado a causas atribuibles al operador, en la factura del mes en el que se produjo la interrupción.

13. Formas de conclusión de la provisión del servicio: Procederá la Resolución del Contrato en los siguientes casos:

a) Por cumplimiento del contrato, si corresponde.

b) A solicitud de la usuaria o usuario;

c) Por acuerdo entre partes.

d) Por incumplimiento a cualquier cláusula del Contrato, los presentes Términos y Condiciones o al ordenamiento jurídico aplicable. Si el Operador o Proveedor o la usuaria o usuario incumplieran alguna de las obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable, previamente demostrado en los presentes Términos y Condiciones o alguna cláusula del Contrato, la otra parte requerirá en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles el respectivo cumplimiento. Vencido este plazo, en caso de permanecer el incumplimiento, la relación jurídica entre el Operador o Proveedor y la usuaria o usuario quedará resuelta sin necesidad de actuación judicial o extrajudicial alguna.

14. Modificación de los Términos y Condiciones.

Cualquier modificación a la normativa de telecomunicaciones vigente, será de aplicación inmediata en lo concerniente a los presentes Términos y Condiciones.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

ANEXO B

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA
PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL - SAIM

1. Descripción del servicio y aspectos asociados: El Servicio de Acceso a Internet Móvil, es el servicio al público de acceso a la red internet que se presta a usuarias y usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal móvil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas.

De acuerdo a la oferta y modalidad de pago vigente, el Servicio provisto por el Operador o Proveedor funciona en las bandas de frecuencias asignadas por la ATT, de acuerdo a la cobertura de cada operador y las siguientes tecnologías:

- a) EDGE/GPRS/2G.
- b) 3G/3.5G/3.75G.
- c) 4G, LTE, LTE-ADVANCE.
- d) 5G, NR.
- e) Otros según avance tecnológico.

El equipo terminal móvil o portátil de la usuaria o usuario, utilizado para el acceso al Servicio debe estar homologado por la ATT para poder operar en la frecuencia y en la red celular del Operador o Proveedor.

La usuaria o usuario, dentro del ámbito de estos Términos y Condiciones, y en cumplimiento de la normativa vigente, tendrá la posibilidad de efectuar transacciones descritas en este documento tanto de forma presencial como no presencial, utilizando los canales habilitados por el Operador o Proveedor mediante el empleo de las TIC's. Para ello, es necesario que dichos canales y procedimientos estén previamente autorizados por el Operador o Proveedor y cuenten con mecanismos que permitan una identificación clara y precisa del usuario. Se recomienda el empleo de firma digital para mayor seguridad en las transacciones.

Cuando el Operador o Proveedor habilite medios no presenciales para el registro de la solicitud de servicio, que posteriormente signifique una habilitación del mismo, El Operador se obliga a habilitar medios no presenciales para realizar mínimamente las transacciones de solicitud de desconexión, solicitud de suspensión temporal del servicio y reclamaciones.

1.1. Modalidades de pago: A continuación, se describe los tipos de modalidad de pago para el Servicio de Acceso a Internet Móvil:

- a) **Pre-pago:** El pago es realizado antes de utilizar el Servicio de Acceso a Internet Móvil por el tipo de plan ofertado por el Operador o Proveedor.
- b) **Post-pago:** El pago es realizado después de utilizar el Servicio de Acceso a Internet Móvil (acceso al servicio a través de la firma de un contrato con el operador, mediante el cual se suscribe a un tipo de plan ofertado por el Operador o Proveedor).

1.2. Tipos de Planes: El Operador o Proveedor podrá ofrecer la provisión del servicio de acceso a internet móvil a través de diferentes tipos de planes registrados en la Plataforma de Información Tarifaria del Sector de Telecomunicaciones denominada "Tarifas Online" de la ATT, o por su estructura tarifaria, teniendo como ejemplo, no limitativo, los siguientes tipos de planes:

- a) **Planes por volumen de datos.** Este tipo de plan, permite a la usuaria o usuario acceder a un volumen de datos fijo asignado por el Operador o Proveedor, con una vigencia establecida (ej. horas, día, semana o mes) en función a la elección realizada por la usuaria o usuario, permitiendo que los datos no consumidos sean acumulados, conforme a la normativa legal aplicable.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- b) **Planes por tiempo de vigencia.** Este tipo de plan, permite a la usuaria o usuario el acceso al servicio sin límite de consumo de datos dentro de un periodo de tiempo pre establecido para el plan.
- c) **Planes por consumo de crédito.** Este tipo de plan, permite a la usuaria o usuario acceder al servicio exclusivamente en función a la autorización expresa del usuario de su crédito disponible.
- d) **Otros planes.** El Operador o Proveedor podrá desarrollar otros planes, que no contravengan la normativa vigente

1.3. Registro de la Solicitud de Servicio:

- a) **Datos personales:**
 - **Persona natural:** Nombres, apellidos, teléfonos de referencia, fotografía actual y cédula de identidad, contacto para aplicación de mensajería instantánea. Para el caso de persona extranjera se aplicará normativa vigente.
 - **Persona jurídica:** Razón Social, Numero de Identificación Tributaria – NIT, teléfonos de referencia, correo electrónico, dirección del domicilio legal, Nombres, apellidos, fotografía actual y cédula de identidad y Poder Notariado del representante legal, contacto para aplicación de mensajería instantánea.
- b) **Datos del servicio contratado:** Número de cuenta del servicio, plan tarifario registrado por la ATT.
- c) **El tipo de acceso al servicio:** Móvil.
- d) **Tipo de tecnologías a utilizar:** EDGE/GPRS/2G, 3G/3.5G, 4G, LTE, 5G u otros.
- e) **Modalidad de facturación:** Post Pago (Pago posterior a la prestación del servicio) o Pre Pago (Pago previo a la prestación del servicio).
- f) **Para Post-Pago:** El Operador o Proveedor deberá contar con respaldo físico o electrónico, enviado o firmado por la usuaria o usuario (formulario de solicitud de servicio).
- g) **Pre-Pago:** El Operador o Proveedor deberá contar con un registro en sus sistemas donde especifique al menos los incisos a) al e).

1.4 Acceso a otros servicios de telecomunicaciones provistos por operador: En caso que la usuaria o usuario acceda a otros servicios de telecomunicaciones provistos por el Operador o Proveedor y regulados por la ATT, dichos servicios se someterán a sus respectivos términos y condiciones. Los precios y tarifas de cualquier plan que agrupe diferentes servicios, así como sus demás condiciones y requisitos, serán establecidos de manera separada.

1.5 Acceso a otros servicios provistos por terceros: En caso que la usuaria o usuario, por medio del Servicio de Acceso a Internet provisto por el Operador o Proveedor, acceda a otros servicios de telecomunicaciones provisto por terceros operadores y/o proveedores, la responsabilidad sobre dichos servicios será de los terceros no del Operador o Proveedor, salvo que la responsabilidad por las deficiencias de los servicios de terceros sea atribuible al Operador.

1.6 Aspectos relacionados a la Portabilidad: En caso de que la usuaria o usuario realicen una portación numérica, el Operador o Proveedor dejará sin efecto todos los derechos de uso, como ser: saldos de crédito, minutos, megabytes, SMS, programas de fidelización, promociones y otros, otorgadas a la usuaria o usuario titulares del número portado en el operador Donante, cuando éste sea habilitado en el Operador Receptor, de acuerdo a normativa vigente.

2. Requisitos para optar por el servicio de acceso a Internet móvil:

2.1. Requisitos para la usuaria o usuario: Los requisitos necesarios para que la usuaria o usuario pueda acceder al servicio, son los siguientes:

- a) Tener un terminal móvil registrado por cualquier Operador o Proveedor y homologado por la ATT.
- b) Una tarjeta SIM, E-SIM o similar que sea compatible con las tecnologías que presta el Operador o Proveedor.
- c) El terminal móvil debe encontrarse bajo la cobertura del despliegue de la red del Operador o Proveedor.
- d) Contar con una línea móvil habilitada y registrada por el Operador o Proveedor.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- e) Contar con un plan contratado o saldo disponible o en su defecto con un paquete de volumen de datos asociado a la línea de la usuaria o usuario.

2.2. Requisitos para el Operador o Proveedor: Los requisitos necesarios para que el Operador o Proveedor pueda prestar el servicio, son los siguientes:

- a) Deberá tener autorización para la prestación del servicio y contar con títulos habilitantes aprobados por la ATT.
- b) Deberá mantener actualizada y publicada en su sitio web oficial la información de las áreas de cobertura del servicio.
- c) El Operador o Proveedor proporcionará la configuración del terminal móvil para operar en la tecnología habilitada.
- d) El Operador o Proveedor dispondrá mecanismos para el registro de la línea de acceso móvil y la terminal móvil, debiendo contar para el efecto de una validación del titular de la línea.
- e) La facturación del servicio que se cobre por volumen de datos, debe ser realizado con un fraccionamiento a 1 Kilobyte (1 KB) o a normativa vigente.
- f) Poner a disposición de las usuarias y usuarios herramientas digitales o aplicaciones (p.ej test de velocidad online) que permitan verificar el rendimiento del servicio instalado, ésta verificación debe realizarse en condiciones normales de uso del servicio.

3. Habilitación del servicio

3.1. Pre Pago: Se entenderá el servicio como habilitado una vez que la línea cuente con crédito y/o sean adquiridos los paquetes por volúmenes de bytes, tiempo de vigencia o tipos de planes declarados en el presente documento, a través de los mecanismos habilitados por el Operador o Proveedor, pudiendo ser estos: Servicio de Datos Suplementarios No Estructurados (USSD), Servicio de Mensajería Corta (SMS), aplicaciones, u otros.

3.2. Post Pago: Una vez efectuada la firma del contrato de prestación del Servicio de Acceso a Internet Móvil por la usuaria o usuario, el Operador o Proveedor procederá a la habilitación del mismo de manera inmediata, con el prorrateo correspondiente a la fecha de habilitación del servicio.

3.3. Para ambas modalidades de pago: En caso de presentarse problemas no previstos en la habilitación del servicio, la usuaria o usuario podrá solicitar al Operador o Proveedor el reintegro de los gastos efectuados a través de alguno de los medios establecidos en el presente documento.

4. Tarifas, Promociones, Ofertas u otros Beneficios a la usuaria o usuario

4.1 Tarifas: El Operador o Proveedor deberá hacer conocer a la ATT, a través de nota dirigida a su máxima autoridad ejecutiva, los planes ofertados y sus tarifas, sus particularidades y correspondientes condiciones generales para adquirir los mismos, publicando los mismos en un medio de circulación nacional, su página web, en la plataforma dispuesta por la ATT y en los medios de comunicación establecidos en el presente documento previo a su puesta en vigencia. Se procederá de la misma manera en el caso de modificación de tarifas de sus planes, previa justificación y conocimiento de la ATT.

Queda prohibido que el Operador o Proveedor, en el momento en el que la usuaria o usuario decida modificar su condición o prescindir del servicio, efectúe cobros por beneficios asociados a la prestación del servicio, que claramente fueron señalados como gratuitos o con descuento a través de una promoción. Por otra parte, la migración de un plan tarifario no tiene costo.

El Operador o Proveedor no migrará de una categoría tarifaria o plan tarifario a otra(o), sin el consentimiento de la usuaria o usuario, salvo que la misma represente mayores beneficios que no impliquen un incremento económico o costo adicional a la usuaria o usuario. En todos los casos la migración debe ser previamente informada, y aceptada, a través de alguno de los medios establecidos en el presente documento o a través de la firma del formulario de solicitud de servicios.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

El hecho de que la usuaria o usuario pague la factura del mes en el que se produjo el incremento de la tarifa, no implica una aceptación tácita del mismo, debiendo existir una aceptación expresa de la usuaria o usuario verificable y realizada por alguno de los medios establecidos en el presente documento.

La usuaria o usuario podrá solicitar un cambio de plan que implique una tarifa diferente en cualquier momento, dicho cambio se hará efectivo a partir del día de la solicitud o de la fecha coordinada entre el usuario y Operador o Proveedor, debiendo proceder con el prorrateo de ambas tarifas al momento de la facturación del mes en curso. El usuario no deberá tener deuda pendiente de su servicio para realizar un cambio de plan.

En la modalidad post pago, el volumen de datos no consumido se sumará al volumen de datos del mes siguiente, excepto en los planes y paquetes que oferten planes ilimitados con un determinado tiempo de vigencia

Para ambas modalidades pre pago y post pago, cada volumen de datos no consumido se acumulará mínimamente por dos meses, excepto en los planes o paquetes que oferten datos ilimitados con un determinado tiempo de vigencia.

Para modalidades pre pago y post pago, cuando no se cuente con un volumen de datos adquirido o asignado o su vigencia haya expirado o una vez que el total de volumen de datos se ha consumido, el operador o proveedor del servicio no podrá utilizar el saldo o crédito disponible sin consentimiento expreso de la usuaria o el usuario.

Para ambas modalidades pre pago y post pago, el operador o proveedor deberá emitir alertas de consumo de datos durante el uso de volumen de datos adquirido o asignado, asimismo, podrá implementar mejoras en sus mecanismos de notificación para requerir el consentimiento expreso de la usuaria o el usuario que permita adquirir un volumen de datos o la utilización del saldo o crédito disponible.

Sin perjuicio de lo anterior, el Operador o Proveedor debe regirse a lo establecido por el artículo 44 de la ley N°164 y el artículo 119 (si corresponde) del Reglamento General a la Ley N°164 aprobado por D.S.1391

4.2. Crédito disponible y volumen de datos: En caso de que los créditos acumulados estén próximos al vencimiento de su vigencia, el Operador deberá dar las posibilidades de transferencia o reversión del mismo, a través de mecanismos habilitados por el Operador o Proveedor, pudiendo ser estos: Servicio de datos suplementarios no estructurados (USSD), aplicaciones, SMS u otros.

El crédito disponible podrá ser incrementado a raíz de recargas mediante códigos pre pago, efectos de doble carga, fidelización, transferencias de saldo y todos aquellos procedimientos que el Operador o Proveedor establezca para el incremento del crédito disponible.

Todos los paquetes podrán ser adquiridos sin restricción alguna a partir del crédito disponible, por lo que el mismo debe ser dispuesto como una billetera única.

Para paquetes por volúmenes de bytes, el volumen no consumido se sumará al siguiente volumen de datos adquirido, siempre y cuando la usuaria o el usuario realice una compra del mismo paquete u otro similar en un periodo no mayor a sesenta (60) días.

En caso de adquisición de un plan de consumo de datos ilimitado, el volumen de datos disponible (remanente) adquirido con anterioridad, permanecerá vigente por un periodo mínimamente por sesenta (60) días.

Para post pago, el volumen de datos no consumido se sumará al volumen de datos del mes siguiente, excepto en los planes o paquetes que oferten datos ilimitados con un determinado tiempo de vigencia.

Cuando no se cuente con un volumen de datos adquirido o asignado o su vigencia haya expirado o una vez que el total de volumen de datos sea consumido, el operador o proveedor del servicio no podrá utilizar el saldo o crédito disponible sin consentimiento expreso de la usuaria o el usuario.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

El Operador o Proveedor deberá emitir de manera oportuna alertas de consumo de datos durante el uso del volumen de los mismos que fueron adquiridos o asignados, asimismo, deberá implementar mejoras en sus mecanismos de notificación para requerir el consentimiento expreso de la usuaria o el usuario que permita adquirir un volumen de datos o la utilización del saldo o crédito disponible.

El tipo de consumo de datos deberá ser a partir del paquete más antiguo adquirido.

5. Procedimiento de facturación, cobranza y corte

5.1. Facturación:

- **Pre Pago:** La forma de facturación del servicio es a través de las facturas pre pagadas, las cuales contendrán el NIT y toda la información requerida en la normativa vigente. Una vez habilitado el servicio, el Operador o Proveedor registrará y cargará todos los créditos pre pagados.

El Operador o Proveedor podrá desarrollar otros medios de recarga y facturación cuyas características y condiciones serán comunicadas a la usuaria o usuario.

- **Post Pago:** El Operador o Proveedor emitirá y dispondrá la factura para su pago de acuerdo a los ciclos de facturación establecidos por este, según la modalidad de pago contratada.

En caso de existir omisiones en la facturación mensual, éstas podrán ser cobradas conforme se establece en la normativa sectorial vigente.

La facturación de los servicios de acceso a Internet por volumen de datos, se realizará por el volumen de tráfico de datos efectivamente transferidos. El fraccionamiento de volumen de datos será de 1KB.

5.1.1. Facturación conjunta: La factura deberá consignar la información sobre el tipo de servicio y el periodo facturado, además de lo establecido en normativa vigente.

Previo conocimiento de las condiciones y efectos de la facturación conjunta, la usuaria o usuario podrá autorizar la facturación de otros servicios de telecomunicaciones brindados en una sola factura.

En caso de portación numérica el Operador o Proveedor desvinculará la facturación conjunta de forma inmediata prorrateando los pagos correspondientes por cada servicio, de acuerdo a normativa vigente.

5.1.2. Estado de Cuenta: A partir de solicitud de la usuaria o usuario a través de los medios autorizados en este documento, y dispuestos por el Operador o Proveedor proporcionará el estado de su cuenta.

5.1.3. Reclamaciones sobre facturación: La usuaria o usuario podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura conforme se establece en la normativa sectorial vigente. La reclamación no estará condicionada al pago de deudas pendientes.

Para el caso de portabilidad numérica, la usuaria o usuario, deberá presentar cualquier reclamación sobre la facturación al operador que le brindo el servicio durante el periodo observado.

La facturación del plan contratado de los meses siguientes al periodo objeto de la reclamación debe ser pagado de manera regular por la usuaria o usuario.

5.2. Cobranza: El cobro de la mensualidad que corresponde al mes de la habilitación y/o solicitud de desconexión del servicio, debe tomar en cuenta la alícuota parte del mes, en función de la fecha de habilitación o deshabilitación del servicio.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

Para la modalidad de pago Post Pago, el Operador o Proveedor no podrá efectuar cobros de manera anticipada por el servicio prestado, salvo que el servicio contratado provenga de una promoción, oferta temporal o facilidad otorgada en el marco de la normativa vigente, que sea aceptada por la usuaria o usuario.

Se establece como fecha límite de pago del Servicio de Acceso a Internet Fijo el correspondiente al establecido en normativa vigente.

5.3. Desconexión y Corte del Servicio: De producirse una interrupción injustificada del servicio superior a las doce (12) horas, bajo causales atribuibles al Operador o Proveedor, éste procederá a la devolución o compensación a la usuaria o usuario en función al tiempo de interrupción, sin perjuicio de las acciones que éstos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.

El Operador o Proveedor proporcionará diferentes alternativas como mecanismo de devolución o compensación a la usuaria o usuario. Las mismas pueden incluir, pero no se limitan a: Devolución o compensación en la factura del mes en curso, asignación de paquetes de navegación, descuentos o en efectivo.

5.3.1. Desconexión a solicitud de la usuaria o usuario: El Operador o Proveedor debe proceder a la desconexión del servicio a solicitud de la usuaria o usuario, misma que debe ser realizada a través de los medios autorizados en el presente documento y habilitados por el Operador o Proveedor, en un periodo de 24 horas o el siguiente día hábil, encontrándose prohibida la aplicación de penalidades u otros pagos por desconexión; debiendo permanecer vigentes aquellas obligaciones pendientes de cumplimiento de la prestación del servicio.

El Operador o Proveedor no efectuará ningún cobro adicional por beneficios otorgados a iniciativa propia o por promociones.

El cobro de la mensualidad que corresponde al mes de corte del servicio solicitado, debe considerar el prorrateo de los días transcurridos del mes, en función de la fecha de solicitud de desconexión del servicio, salvo que en el mes de habilitación o desconexión se haya abonado todos los componentes del plan a la línea del usuario

5.3.2. Corte por incumplimiento de pago: Si la usuaria o usuario, pasados los cuarenta y cinco (45) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, ésta se constituirá en mora y el Operador o Proveedor podrá proceder al corte del servicio previa comunicación verificable, con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por alguno de los medios establecidos en el presente documento.

En la modalidad Post pago, en caso que la usuaria o usuario contrate el servicio por límites de consumo, el Operador o Proveedor procederá a la transferencia a modalidad pre pago.

En caso que la usuaria o usuario adquiera un servicio mensual, el corte de servicio se efectuará por el incumplimiento de pago, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago.

En caso de que el Operador o Proveedor, no proceda al cambio de modalidad de pago, una vez que la usuaria o usuario ha alcanzado su límite de consumo, el Operador o Proveedor será responsable del consumo realizado por éste, no pudiendo facturar por el mismo.

En la modalidad Post pago, en caso de que la usuaria o usuario se constituya en mora, el Operador o Proveedor no podrá aplicar intereses por mora.

5.3.3. Corte por fraude en el servicio: En caso de que el Operador o Proveedor considere que existen indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte del servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios.

El Operador o Proveedor que procedió al corte de servicio conforme al párrafo precedente, deberá remitir a la ATT la información pertinente para efectos de registro, en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborables o hasta el primer día laborable siguiente.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

5.3.4. Corte por incumplimiento de registro: El operador o Proveedor procederá al corte del Servicio, en caso de que la usuaria o usuario no haya realizado el registro de la línea o del dispositivo conforme a la normativa vigente.

5.4. Rehabilitación y/o Reconexión del servicio

5.4.1 Rehabilitación del servicio: El Operador o Proveedor rehabilitará el servicio que fue restringido o cortado de forma inmediata conforme a normativa vigente, 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; la rehabilitación del servicio es gratuita, no pudiendo imponerse multas o cargos adicionales que no estén contemplados en el contrato o anexos al mismo, que no formen parte del régimen tarifario registrado por la ATT.

En caso de interrupción por fallas técnicas no atribuibles al Operador o Proveedor, se procederá con la rehabilitación del servicio dentro del día hábil siguiente computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causal de corte, suspensión o interrupción, según corresponda. La atención técnica para la rehabilitación del servicio por fallas no atribuibles al Operador o Proveedor, serán atendidas de acuerdo a la programación de las actividades y operaciones de cada Operador o Proveedor. El tiempo que el Operador o Proveedor demore en la rehabilitación no deberá ser cobrada al usuario.

6. Parámetros de calidad: Se reconoce que las redes móviles trabajan al mejor esfuerzo, por lo que el Operador o Proveedor deberá informar el porcentaje de las velocidades mínimas en condiciones normales declaradas por el mismo, en base a lo establecido en el Estándar de Calidad del Servicio de Acceso a Internet aprobado por la ATT.

El Operador o Proveedor debe informar a la usuaria o usuario los factores técnicos que pueden afectar la prestación del servicio y las limitaciones de éste, incluida la naturaleza de Internet y sus protocolos, como ser:

- a) El ancho de banda;
- b) El estado y la configuración de los equipos;
- c) La hora de acceso al servicio (hora de máximo tráfico);
- d) El rendimiento de los servidores de los sitios web externos que accederá el usuario.
- e) Las limitantes y características técnicas opcionales para la habilitación del acceso por WiFi y/o por medios físicos;
- f) Fallas defectos o limitaciones en los equipos terminales que el Usuario utilice para acceder al servicio.
- g) Otras características técnicas adicionales según las tecnologías utilizadas.

7. Derechos y obligaciones de las usuarias y los usuarios

7.1. Derechos de usuarias y usuarios

- a) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- b) Elegir y cambiar libremente de Operador o Proveedor de 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.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del servicio de acceso a Internet.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la ATT.
- e) 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.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y normativa vigente.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación del servicio de acceso a Internet. Publicados por el Operador de servicio y el ente regulador.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- h)** Suscribir contratos del servicio de acceso a Internet Móvil mediante terminales que puedan registrarse en la red del operador de acuerdo a los modelos de contratos y términos y condiciones, previamente aprobados por la ATT.
- i)** Ser informado por el Operador o Proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, tarifas o planes contratados previamente, por los medios autorizados y disponibilizados por el Operador o Proveedor.
- j)** Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte indebido del servicio.
- k)** Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l)** Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al Operador o Proveedor.
- m)** Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios por los medios establecidos en la normativa vigente.
- n)** Reclamar ante los Operadores o Proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o el usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna
- o)** Recibir protección del Operador o Proveedor del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la usuaria o el usuario, en el marco de la normativa vigente.
- p)** Disponer, como usuaria o usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad de facilidades de acceso al servicio, conforme a normativa vigente.
- q)** Solicitar información para la habilitación de mecanismos para la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- r)** Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- s)** Acceder a la desconexión del servicio de Acceso a Internet Móvil y resolución del contrato en cualquier momento.
- t)** Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, leyes y demás normas aplicables.

7.2. Obligaciones de usuarias y usuarios

- a)** Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b)** Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- c)** No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los Operadores o Proveedores.
- d)** Cumplir con las instrucciones y planes que emita la ATT en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- e)** No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- f)** Utilizar los servicios solo para los fines contratados, no pudiendo darle uso distinto, por lo que asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
- g)** Comunicar en caso de pérdida, robo o hurto del equipo terminal al Operador o Proveedor, para que se proceda al bloqueo del servicio, asumiendo la responsabilidad exclusiva del pago por los cargos emergentes hasta la fecha de solicitud del bloqueo.
- h)** Controlar la adecuada administración del o los nombres de usuarios y contraseñas que pudieran otorgárseles, quedando el Operador o Proveedor liberado de cualquier consecuencia por un mal uso de los mismos.
- i)** Asumir total y absoluta responsabilidad por las aceptaciones o autorizaciones que la usuaria o usuario brinde en páginas de Internet u otras aplicaciones que utilice, para que los servicios o aplicaciones de la red Internet hagan uso de su información como ser número telefónico, identidad, ubicación georreferenciada u otros datos, o si esta información es compartida por sus contactos en la red Internet; quedando el Operador o Proveedor libre de responsabilidad en estos casos.
- j)** Aceptar y aplicar los mecanismos alternativos de resolución de controversias, establecidos por el operador y la autoridad regulatoria.
- k)** Conocer los Términos y Condiciones del Servicio, mismos que deberán ser proporcionados por el Operador o Proveedor y autorizados por la ATT.
- l)** Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

8. Derechos y obligaciones de los Operadores o Proveedores**8.1. Derechos del Operador o Proveedor del Servicio**

- 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 de usuarias o usuarios, previa comunicación, conforme a lo establecido por normativa vigente.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Realizar gestiones de cobro a usuarios que tengan conceptos pendientes de pago.
- e) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 164 y demás normas aplicables.

8.2. Obligaciones del Operador o Proveedor del Servicio

- a) Someterse a la jurisdicción y competencia de la ATT.
- b) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida, el servicio de acceso a Internet.
- c) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación a usuarias o usuarios.
- d) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la ATT.
- e) Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la ATT.
- f) Para la modalidad post pago, entregar de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos del servicio de acceso a Internet, 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 el servicio prestado. En servicios de modalidad pre pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- g) Suscribir contratos del servicio de acceso a Internet de acuerdo al modelo de contrato y términos y condiciones, previamente aprobados por la ATT.
- h) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de usuarias o usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte indebido del servicio.
- 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 usuarias o usuarios.
- k) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del servicio.
- l) Brindar protección sobre los datos personales, evitando la divulgación no autorizada por usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la normativa legal vigente.
- m) Facilitar a usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso al servicio, conforme a normativa vigente.
- 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 a usuarias y usuarios.
- q) Informar a usuarias y usuarios las áreas de cobertura de sus servicios, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados.
- r) Respetar el derecho de la usuaria o el usuario de desconexión de un determinado servicio. Además de respetar la voluntad de los mismos a la resolución de un contrato.
- s) Publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas del Operador o Proveedor.
- t) 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.
- u) No solicitar u obtener información personal de los usuarios mediante terceras personas, salvo lo establecido en normativa vigente.
- v) En ningún caso, el Proveedor procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado de forma regular y efectiva

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- w) El Proveedor está obligado a prestar el servicio, no pudiendo exigir un periodo de permanencia mínimo a la usuaria o usuario; salvo cuando la prestación del servicio, provenga de una promoción que esté vinculada a Costos de Instalación, Tarifas Especiales, Paquetes y otras condiciones particulares y especiales, y dicho beneficio otorgado haya sido plasmado en el formulario de solicitud de servicio (anexo al Contrato), para efectos de determinación del importe pendiente a ser prorrateado en función al servicio efectivamente prestado.
- x) Aplicar los mecanismos alternativos de resolución de controversias, establecidos por el operador y la autoridad regulatoria.
- y) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

9. Medidas para salvaguardar la protección de la información personal de la usuaria o usuario:

9.1 Inviolabilidad y secreto de las comunicaciones: En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, los Operadores de redes públicas y de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deben garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de usuarias o usuarios, salvo los contemplados en facturas y otros establecidos por norma.

9.2 Protección de los datos personales:

a) El Operador o Proveedor está obligado a guardar el secreto de existencia o contenido de las comunicaciones y a la protección de los datos personales y la intimidad de la usuaria o usuario.

b) El Operador o Proveedor está obligado a adoptar las medidas más idóneas para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la usuaria o usuario, salvo en los siguientes casos:

- i) De existir una orden judicial específica o requerimiento fiscal.
- ii) Con consentimiento previo, expreso y por escrito de la usuaria o usuario titular.
- iii) En casos que la información sea necesaria para la emisión de facturas, atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.

c) El Operador o Proveedor deberá coadyuvar en la identificación de los presuntos responsables de vulneraciones a la inviolabilidad, secreto de las comunicaciones, protección de los datos personales y la intimidad de la usuaria o usuario, que su personal pudiera cometer en las instalaciones del Operador o Proveedor.

d) Queda prohibido que el Operador o Proveedor permita a su personal o externos, el acceso a registros o bases de datos de la usuaria o usuario, ya sea de manera individual o a través de listas o números, con fines comerciales o de publicidad, salvo autorización previa, expresa y escrita de la usuaria o usuario que desee recibir dicha publicidad.

10. Servicios de información, asistencia, reclamo y emergencia

10.1 Centros de información y asistencia: El Operador o Proveedor informará y asistirá a la usuaria o usuario en todo lo relacionado a la provisión del servicio a través de alguno de los medios establecidos en el presente documento u otros medios permitidos por el ordenamiento jurídico para prestar dichos servicios.

El Operador o Proveedor informará los lugares, horarios de atención y demás condiciones de acceso a dichos medios, así como las posibles suspensiones de los mismos, mediante publicaciones en medios de circulación nacional, su sitio web u otros permitidos por el ordenamiento jurídico.

10.2 Derecho de reclamación: La usuaria o usuario tiene el derecho de recibir por parte del Operador o Proveedor, 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, podrá solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, tanto la ATT como el Operador o Proveedor podrá habilitar medios alternativos para la atención de su reclamación, ya sean éstos presenciales o no presenciales.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

10.2.1. Reclamación Directa: La usuaria, usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su Reclamación Directa, ante el operador o proveedor o a la ATT por cualquier medio de comunicación habilitado para el efecto. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal y gratuita. El Operador o Proveedor registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que le informará al usuario para su seguimiento.

El Operador o Proveedor pronunciará la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. El Operador o Proveedor comunicará al reclamante la resolución de la reclamación dentro del plazo previsto por normativa vigente, e informará de manera expresa a la usuaria o usuario sobre su derecho a presentar reclamación administrativa ante la ATT, en caso que no se encuentre de acuerdo con su resolución.

El operador o proveedor deberá aplicar mecanismos alternativos de resolución de reclamaciones directas, a objeto de dar una solución pronta y efectiva a la usuaria o al usuario, conforme los parámetros y lineamientos dados por la autoridad reguladora.

El operador o proveedor deberá aplicar mecanismos alternativos de resolución de reclamaciones, propios de la reclamación directa, a objeto de dar una solución pronta y efectiva a la usuaria o al usuario, conforme los parámetros y lineamientos dados por la autoridad reguladora.

10.2.2. Reclamación Administrativa: Toda usuaria, usuario o un tercero por él, tienen derecho a presentar su reclamación administrativa, misma que podrá realizarse ante el operador o proveedor o a la ATT por cualquier medio de comunicación habilitado para el efecto, acreditando que con anterioridad realizó la Reclamación Directa mediante la presentación del número asignado, dentro del plazo previsto por normativa vigente, posteriores a la notificación con la resolución a la reclamación directa, o en su defecto, al día siguiente de vencido el plazo para su notificación.

La usuaria o usuario podrá presentar las pruebas documentales que considere pertinentes.

El operador o proveedor deberá aplicar mecanismos alternativos de resolución de reclamaciones administrativas, a objeto de dar una solución pronta y efectiva a la usuaria o al usuario, conforme los parámetros y lineamientos dados por la autoridad reguladora.

El operador o proveedor deberá aplicar mecanismos alternativos de resolución de reclamaciones, propios de la reclamación administrativa, a objeto de dar una solución pronta y efectiva a la usuaria o al usuario, conforme los parámetros y lineamientos dados por la autoridad reguladora.

11. Prohibiciones en el uso del servicio: La usuaria o usuario no podrá:

- a) Alojjar, publicar o difundir imágenes, textos, documentos, “links” o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente contenido relacionado a: violencia, pornografía infantil, discriminación, trata y tráfico de personas u otros actos ilícitos verificables por la autoridad competente.
- b) El uso del Servicio de Acceso a Internet para cometer Delitos Informáticos de acuerdo a normativa vigente.
- c) Conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- d) 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.
- e) Comercializar, revender, delegar, transmitir, transferir, ceder y/o subrogar bajo ningún título del servicio los derechos y obligaciones estipulados en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones.

12. Suspensión o interrupción del servicio

12.1 Suspensión temporal de servicio:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- a) La usuaria o usuario, que pague todas sus deudas pendientes por el servicio de Acceso a Internet móvil sujeto a prorrato, podrá solicitar de forma escrita o por los medios autorizados en el presente documento, al Operador o Proveedor, la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual el Operador o Proveedor tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución.
- b) Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa de la usuaria o usuario, el Operador o Proveedor deberá rehabilitar el servicio previa comunicación y confirmación verificable a la usuaria o usuario por alguno de los medios establecidos en el presente documento, en el plazo máximo de un (1) día.
- c) Cumplido el plazo de la suspensión temporal, si el usuario no confirma la reactivación en un plazo de diez (10) días el Operador o Proveedor podrá rescindir contrato, asumiendo que el usuario no requiere el servicio.
- d) No podrán aplicarse cobros o penalizaciones a la usuaria o usuario por realizar la suspensión temporal de su servicio, siendo la suspensión temporal gratuita.
- e) En caso que la tarjeta SIM o E-SIM de la usuaria o usuario se hubiese extraviado o declarado perdido o sufrido hurto o robo, la usuaria o usuario deberá comunicar inmediatamente tales hechos al Operador o Proveedor y solicitar de manera clara la suspensión del Servicio. Dicha comunicación podrá ser realizada a través de los medios autorizados en el presente documento, siendo responsabilidad del Operador o Proveedor comprobar la identidad del usuario previa suspensión.

Cuando la vigencia de la línea expire, el Operador o Proveedor podrá disponer de la línea asignada a la usuaria o usuario, si es que no comunique su decisión de adquirir otra tarjeta SIM o habilitación de E-SIM con la misma línea dentro de un plazo no menor a noventa (90) días calendario y será comunicado a la Usuaria o Usuario previamente.

La Usuaria o Usuario deberá apersonarse a los locales comerciales del proveedor u otros medios habilitados para la adquisición de un nuevo chip (SIM CARD) o habilitación de E-SIM dentro del plazo anteriormente señalado, siendo responsabilidad del Proveedor comprobar la identidad del usuario previa reposición del chip.

En caso que la Usuaria o Usuario adquiera otro chip (SIM CARD) o habilite un nuevo E-SIM dentro del plazo, se le rehabilitará el servicio y se le asignará la misma línea y se le recargará el saldo de crédito en el plazo de hasta un (1) día.

12.2 Interrupción del servicio:

- a) Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la ATT.
- b) En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas continuas, el Operador o Proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito, verificados por la ATT.

El Operador o Proveedor no podrá interrumpir la operación de su red pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación del servicio, sin la autorización previa y por escrito de la ATT y después de haber informado a las usuarias o usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días calendario de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.

- c) La interrupción de la operación de la red del Operador o la suspensión del SERVICIO puede darse, en casos de emergencia, eventos de fuerza mayor, caso fortuito o avería súbita. En estos casos el Operador deberá reportar tales interrupciones a la autoridad competente en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

12.3 Rehabilitación por interrupción del servicio: El Operador o Proveedor deberá prorratar el costo del servicio considerando el tiempo de servicio no prestado ocasionado por la interrupción del mismo cuando se demuestre que el hecho fue suscitado a causas atribuibles al operador, en la factura del mes en el que se produjo la interrupción.

13. Formas de conclusión de la provisión del servicio: Procederá a la Resolución del Contrato de modalidad post pago en los siguientes casos:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- a) Por cumplimiento del contrato, si corresponde;
- b) A solicitud de la usuaria o usuario;
- c) Por acuerdo entre partes;
- d) Por incumplimiento a cualquier cláusula del Contrato, los presentes Términos y Condiciones o el ordenamiento jurídico aplicable. Si el Operador o Proveedor o la usuaria o usuario incumplieran alguna de las obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable, previamente demostrado en los presentes Términos y Condiciones o alguna cláusula del Contrato, la otra parte requerirá en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles el respectivo cumplimiento. Vencido este plazo, en caso de permanecer el incumplimiento, la relación jurídica entre el Operador o Proveedor y la usuaria o usuario quedará resuelta sin necesidad de actuación judicial o extrajudicial alguna.

14. Modificación de los Términos y Condiciones.

Cualquier modificación a la normativa de telecomunicaciones vigente, será de aplicación inmediata en lo concerniente a los presentes Términos y Condiciones.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

La presente es una versión imprimible de un documento firmado digitalmente en el Sistema de Gestión y Flujo Documental de la ATT.