

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 78/2020

**TÉRMINOS Y CONDICIONES
PARA LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO - SVA****1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREAS DE COBERTURA:****1.1 Descripción técnica y detallada del servicio a brindar**

COMSATELITAL S.R.L., ofrece el servicio de rastreo a distancia a través de un sistema de administración denominado "CLocator" que permite a través del software y aplicativos la gestión, seguimiento, telemetría de vehículos, flotas a través de dispositivos GPS (fijos o portátiles), la administración del software y los aplicativos será a través de la web y teléfonos inteligentes (smartphones).

El software "CLocator" y aplicativos mencionados son propiedad de **COMSATEL PERU S.A.C.**,

Las características y funcionamiento de los dispositivos GPS instalados y/o de dispositivos portátiles varían de acuerdo a la marca, modelo y año de adquisición. Estos dispositivos tienen un tiempo de vida estimado de 3 años. Pasado dicho tiempo y debido al avance tecnológico y uso continuo de los dispositivos, éstos se considerarán tecnológicamente obsoletos y pueden presentar problemas en su funcionamiento. El **USUARIO O USUARIA** es responsable de coordinar con **COMSATELITAL S.R.L.** la adquisición de nuevos dispositivos los cuales estarán sujetos a un costo o a un nuevo plan de servicio.

COMSATELITAL S.R.L. ofrecerá al **USUARIO O USUARIA** en calidad de venta, alquiler o comodato los dispositivos GPS homologados por la ATT (fijos y portátiles), necesarios para el servicio de rastreo vehicular.

Los citados dispositivos se basan en la tecnología GPS (Global Positioning System) y otras que permiten el rastreo y/o ubicación de vehículos y dispositivos en cualquier momento, siempre que se encuentren dentro de la cobertura de los satélites de localización y dentro del área de cobertura GPRS o de data celular de la empresa de comunicación inalámbrica que se utilice para establecer la comunicación entre los dispositivos GPS y los servidores del sistema de gestión de vehículos y de localización.

El **SERVICIO** y planes que se prestarán, se podrán actualizar en el tiempo, y se encuentran disponibles en la página web: www.comsatelital.com.bo cuyas características serán correctamente informadas al **USUARIO O USUARIA** al momento de la solicitar información del **SERVICIO**. La información vigente de cada plan de servicio también estará disponible en la página web de **COMSATELITAL S.R.L.** o podrá ser solicitada al personal de ventas cuando el **USUARIO O USUARIA** lo estime conveniente.

Por motivos de seguridad, el **SERVICIO** no incluye la entrega de información de ubicación de los dispositivos GPS (fijos y portátiles) en los vehículos en ningún caso, salvo requerimiento fiscal.

COMSATELITAL S.R.L. brindará al **USUARIO O USUARIA** del servicio una vez acceda al **SERVICIO** al menos un usuario para el acceso a alguno de los sistemas de seguimiento (CLocator y aplicativos para smartphones), de acuerdo al plan de servicio contratado.



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683, Esq. España y La Paz
(El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni;
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Edificio Gardenia, Condominio
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Méndez N° 311
esq. Alejandro del Carpio
Barrio Las Pinosas
Telf.: 6644135 - 6112611

Línea Gratuita de Protección al
Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 78/2020

COMSATELITAL S.R.L., en ningún caso realizará la recuperación de vehículos sustraídos o que hubieran sufrido disposición física, sin consentimiento y/o conocimiento de sus propietarios, ni tampoco participará en la búsqueda de bienes o personas extraviadas. COMSATELITAL S.R.L. solo brindará la información que tenga disponible en sus sistemas relacionada a estos casos siempre y cuando exista requerimiento expreso por una autoridad competente.

1.2 Área de cobertura

EL SERVICIO se prestará dentro del territorio de Estado Plurinacional de Bolivia, de acuerdo a la cobertura GPRS o de data celular de la empresa de comunicación inalámbrica celular que establezca COMSATELITAL S.R.L. y será ofrecido de lunes a domingo, las 24 horas del día, todos los días del año. COMSATELITAL S.R.L. no garantizará el correcto funcionamiento del SERVICIO por los eventuales cortes que puedan surgir en la cobertura celular, caída de señal o de falta de capacidad de celdas en determinadas zonas del país, o generados por ventanas de mantenimiento o por deficiente señal provista por la empresa de comunicación inalámbrica referida en esta cláusula.

Si un dispositivo GPS (fijo o portátil), se encuentra fuera de cobertura celular GPRS o de data celular, de la red utilizada, este, almacenará la información hasta la capacidad disponible en su memoria interna para luego descargar la misma de manera automática cuando se vuelva a encontrar en cobertura. El método de almacenamiento en memoria es PEPS (Primero en entrar, primero en salir). Los dispositivos GPS ofrecidos cuentan con una memoria de almacenamiento mínima de 1000 registros.

El paquete de datos contratado para transmitir la información de cada dispositivo GPS hacia los servidores del sistema de monitoreo web podría variar de 5MB a 30MB dependiendo del plan de SERVICIO contratado por el USUARIO O USUARIA. Cualquier exceso en el consumo de datos por servicios adicionales, de telemetría o nuevos requerimientos, será facturado al USUARIO O USUARIA quien deberá asumir el pago previa información y detalle del consumo por parte de COMSATELITAL S.R.L.

2. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE (LOS) SERVICIO(S):

La solicitud del servicio se hará dentro el marco establecido en la Resolución Administrativa Regulatoria No. ATT-DJ-RA TL-0200/2013; y podrá realizarse en las oficinas de COMSATELITAL S.R.L. ubicadas en Av. Ballivián, calle 10, Edificio Germania, piso 4 oficina 404., o a través de nuestra página www.comsatelital.com.bo (correo electrónico ventas@comsatelital.com.bo).

COMSATELITAL S.R.L. informará sobre los servicios y documentos requeridos para acceder a los servicios:

Persona Natural	Persona Jurídica
Formulario de Solicitud de Servicio debidamente llenado y firmado	Formulario de solicitud de Servicio debidamente llenado y firmado
Fotocopia de CI	Fotocopia CI Representante Legal representante Legal
Fotocopia Agua/Luz domicilio p/dirección	Fotocopia del Poder de Representante Legal
Fotocopia de Carnet de Propiedad del o los	Fotocopia del Carnet de Propiedad del o los



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 78/2020

**TÉRMINOS Y CONDICIONES
PARA LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO - SVA****1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREAS DE COBERTURA:****1.1 Descripción técnica y detallada del servicio a brindar**

COMSATELITAL S.R.L., ofrece el servicio de rastreo a distancia a través de un sistema de administración denominado "CLocator" que permite a través del software y aplicativos la gestión, seguimiento, telemetría de vehículos, flotas a través de dispositivos GPS (fijos o portátiles), la administración del software y los aplicativos será a través de la web y teléfonos inteligentes (smartphones).

El software "CLocator" y aplicativos mencionados son propiedad de **COMSATEL PERU S.A.C.**,

Las características y funcionamiento de los dispositivos GPS instalados y/o de dispositivos portátiles varían de acuerdo a la marca, modelo y año de adquisición. Estos dispositivos tienen un tiempo de vida estimado de 3 años. Pasado dicho tiempo y debido al avance tecnológico y uso continuo de los dispositivos, éstos se considerarán tecnológicamente obsoletos y pueden presentar problemas en su funcionamiento. El **USUARIO O USUARIA** es responsable de coordinar con **COMSATELITAL S.R.L.** la adquisición de nuevos dispositivos los cuales estarán sujetos a un costo o a un nuevo plan de servicio.

COMSATELITAL S.R.L. ofrecerá al **USUARIO O USUARIA** en calidad de venta, alquiler o comodato los dispositivos GPS homologados por la ATT (fijos y portátiles), necesarios para el servicio de rastreo vehicular.

Los citados dispositivos se basan en la tecnología GPS (Global Positioning System) y otras que permiten el rastreo y/o ubicación de vehículos y dispositivos en cualquier momento, siempre que se encuentren dentro de la cobertura de los satélites de localización y dentro del área de cobertura GPRS o de data celular de la empresa de comunicación inalámbrica que se utilice para establecer la comunicación entre los dispositivos GPS y los servidores del sistema de gestión de vehículos y de localización.

El **SERVICIO** y planes que se prestarán, se podrán actualizar en el tiempo, y se encuentran disponibles en la página web: www.comsatelital.com.bo cuyas características serán correctamente informadas al **USUARIO O USUARIA** al momento de la solicitar información del **SERVICIO**. La información vigente de cada plan de servicio también estará disponible en la página web de **COMSATELITAL S.R.L.** o podrá ser solicitada al personal de ventas cuando el **USUARIO O USUARIA** lo estime conveniente.

Por motivos de seguridad, el **SERVICIO** no incluye la entrega de información de ubicación de los dispositivos GPS (fijos y portátiles) en los vehículos en ningún caso, salvo requerimiento fiscal.

COMSATELITAL S.R.L. brindará al **USUARIO O USUARIA** del servicio una vez acceda al **SERVICIO** al menos un usuario para el acceso a alguno de los sistemas de seguimiento (CLocator y aplicativos para smartphones), de acuerdo al plan de servicio contratado.



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683, Esq. España y La Paz
(El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni;
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Edificio Gardenia, Condominio
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Méndez N° 311
esq. Alejandro del Carpio
Barrio Las Pinosas
Telf.: 6644135 - 6112611

Línea Gratuita de Protección al
Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 78/2020

COMSATELITAL S.R.L a través de una carta formal o por medio de correo electrónico registrado a servicio@comsatelital.com.bo

- Conclusión contrato, una de **LAS PARTES** comunicará a la otra su intención de finalizar la relación contractual. En el caso de que el **USUARIO O USUARIA** cuente con dispositivos en comodato o alquiler, deberá devolverlos o pagar por los mismos en un plazo no mayor a 10 días hábiles y luego se suscribirá un Acta de Conformidad. El **USUARIO O USUARIA** deberá cancelar todos los montos pendientes correspondientes a los servicios brindados hasta la fecha de conclusión de contrato, los cuales serán detallados para que el **USUARIO O USUARIA** vea porque servicios se le cobro y si esos servicios fueron solicitados por el **USUARIO O USUARIA**.
- Baja por Morosidad, se suspenderá el servicio cuando el **USUARIO O USUARIA** no haya cancelado una mensualidad o una factura de servicio. Esto aplicará exclusivamente a los contratos con pagos mensuales.

2.1.3 Rehabilitación del servicio

COMSATELITAL S.R.L., rehabilitará remotamente el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente al momento en que el **USUARIO O USUARIA** pague o llegue a un arreglo de pago de la totalidad de la deuda pendiente. En caso de que no se logre la Rehabilitación Remota del servicio por problemas técnicos, se programará una visita técnica para la revisión del dispositivo del **USUARIO O USUARIA**. Los costos asociados a trabajos técnicos de rehabilitación o reconexión serán asumidos por el **USUARIO O USUARIA** y están indicados en el Tarifario.

3. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TECNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA EL USO DEL SERVICIO:

El vehículo a ser rastreado y monitoreado debe contar con su sistema eléctrico y batería que se encuentre en perfecto estado y que funcione con 12 ó 24 voltios.

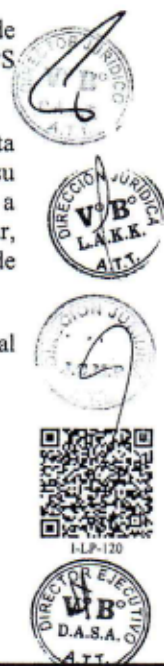
Los vehículos o dispositivos GPS portátiles deberán estar encendidos y energizados, dentro de cobertura de la red de datos de la portadora utilizada y al aire libre para que los dispositivos GPS puedan reportar la información de posición a los servidores.

Si un dispositivo GPS (fijo o portable) se encuentra fuera de cobertura celular GPRS o de data celular, de la red utilizada, este almacenará la información hasta la capacidad disponible en su memoria interna para luego descargar la misma de manera automática cuando se vuelva a encontrar en cobertura. El método de almacenamiento en memoria es PEPS (Primero en entrar, primero en salir). Los dispositivos GPS (fijo o portable) ofrecidos cuentan con una memoria de almacenamiento mínima de 1000 registros.

Los requerimientos técnicos vigentes que debe tener el **USUARIO O USUARIA** para acceder al sistema de monitoreo y demás detalles técnicos se especifican a continuación:

Requerimiento mínimo:

- Procesador Core i3 o superior
- 4 GB de memoria RAM
- Monitor de 17"
- Tarjeta de video con 128 MB. de RAM integrada (Resolución 1920x1080)



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 78/2020

- Conexión a Internet de 1 Mbps dedicado con una respuesta menor a 100ms en latencia para el área que monitorea las unidades.
- Navegador Web: Google Chrome v57 o superior. (Recomendado) / Mozilla Firefox v53 o superior.
- Configurar el navegador web para que permita ventanas emergentes (pop-up)
- Listar a *.comsatelital.com.bo/* como URL confiable y libre de escaneos durante la navegación. El parámetro debe ser establecido en el Antivirus de la PC o en la Consola De Administración.

Requerimiento recomendado:

- Procesador Core i5 o superior
 - 8 GB de memoria RAM
 - Monitor de 19"
 - Tarjeta de video con 256 MB. de RAM. No integrada, Resolución (1920x1080)
 - Conexión a Internet de 2 Mbps dedicado con una respuesta menor a 100ms en latencia para el área que monitorea las unidades
 - Navegador Web: Google Chrome v57 o superior. (Recomendado) / Mozilla Firefox v53 o superior
 - Configurar el navegador web para que permita ventanas emergentes (pop-up)
- Listar a *.comsatelital.com.bo/* como URL confiable y libre de escaneos durante la navegación. El parámetro debe ser establecido en el Antivirus de la PC o en la Consola De Administración.

Requerimiento de red:

Si la red donde se trabajara con el sistema de monitoreo web cuenta con firewall o Proxy es necesario habilitar a los siguientes dominios:

- clocatorplus.comsatelital.com.bo
- java.sun.com
- primefaces.org
- w3.org
- facelets.dev.java.net
- springframework.org
- maven.apache.org
- repository.primefaces.org
- xmlns.jcp.org
- jakarta.apache.org
- mybatis.org
- maps.google.com
- java.sun.com
- richfaces.org
- primefaces.prime.com.tr
- ajax.googleapis.com
- maps.myosotissp.com
- plugins.jquery.com
- mts0.google.com
- maps.googleapis.com
- maps.gstatic.com
- fonts.googleapis.com



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 78/2020

- mtl.googleapis.com
- mt0.googleapis.com
- csi.gstatic.com
- google-maps
- cbk0.googleapis.com
- cbk1.googleapis.com
- mt.googleapis.com

Los requerimientos técnicos vigentes que debe tener el **USUARIO O USUARIA** para acceder a los aplicativos desde teléfonos inteligentes se especifican a continuación:

- Sistema Operativo IOS 12.0 o Android 5.0 o superior
- Conexión a Internet disponible a través de plan de datos o WiFi
- Acceso a las tiendas locales (de Bolivia) de APP Store o Google Play para la descarga de los aplicativos.
- Memoria RAM de al menos 1GB

El acceso al sistema de monitoreo o a los aplicativos para teléfonos inteligentes pueden cambiar en el tiempo de vigencia del **SERVICIO**, en base de la evolución del sistema, y para que el usuario pueda beneficiarse de tales cambios será necesario que **EL USUARIO O USUARIA** los implemente.

En caso de producirse cambios o modificaciones, **COMSATELITAL S.R.L.**, informará oportunamente al **USUARIO O USUARIA**, a través de comunicados remitidos a los correos electrónicos registrados del **USUARIO O USUARIA** o los publicará en su página web www.comsatelital.com.bo.

4. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

El operador o proveedor debe establecer plazos para la habilitación del servicio

La activación del servicio se realizará en un plazo máximo de 2 días hábiles luego de la instalación y/o entrega de los dispositivos GPS al **USUARIO O USUARIA**.

Luego de la instalación o la entrega del primer dispositivo GPS, **COMSATELITAL S.R.L.** enviará al **USUARIO O USUARIA** el usuario y clave de acceso al sistema contratado. Las credenciales de acceso serán al correo registrado en la solicitud de provisión de servicio en un plazo no mayor a 2 días hábiles de la realizada la instalación o la entrega del primer dispositivo GPS.

El servicio iniciará desde la fecha de instalación o entrega de los dispositivos por parte de **COMSATELITAL S.R.L.** El contrato de servicio es anual y estará disponible mientras el **USUARIO O USUARIA** haga la cancelación (pago) de los servicios dentro de los plazos acordados en el presente documento o en sus anexos.

5. TARIFAS

Las tarifas y/o precios se sujetarán al Tarifario vigente y podrán ser fijados libremente conforme a la normativa y según los principios generales para la determinación de la estructura tarifaria establecida en el Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones. Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente; asimismo, de forma adicional



19 de 32

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683, Esq. España y La Paz
(El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni;
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Edificio Gardenia, Condominio
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Méndez N° 311
esq. Alejandro del Carpio
Barrio Las Panosas
Telf.: 6644135 - 6112611

Línea Gratuita de Protección al
Usuario
800-10-6000
www.att.gov.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 78/2020

las tarifas serán actualizadas en el Tarifario y en las ofertas comerciales, accesible a través de la página de Internet www.comsatelital.com.bo/tarifario.pdf

El costo por dispositivos GPS de rastreo continuo, de sus accesorios (equipamiento adicional), y de los servicios, será informado al **USUARIO O USUARIA** por los ejecutivos de venta de **COMSATELITAL S.R.L.** Los dispositivos contarán con un (1) año de garantía desde la fecha de la primera instalación original y esta aplicará sólo sobre defectos de fabricación no aplicando en caso de daño por agentes externos y/o manipulación personal ajeno a **COMSATELITAL S.R.L.** En cualquier caso, observado en el que no aplique la garantía, **COMSATELITAL S.R.L.** enviará un informe técnico al correo electrónico registrado del **USUARIO o USUARIA** detallando los motivos. El tiempo de vida aproximado de un dispositivo GPS es de tres (3) años (como se explicó anteriormente).

Los costos estarán basados en el tarifario vigente de acuerdo al plan de servicio solicitado al momento de la contratación. Dicho costo podrá ser variado o modificado por **COMSATELITAL S.R.L.** en el tiempo por condiciones de operación y/o de mercado como son variaciones en el tipo de cambio, en los costos de abastecimiento, en los costos laborales o en los volúmenes de operación, lo que será debidamente comunicado al **USUARIO O USUARIA** al momento de la contratación o renovación.

Las tarifas referenciales de servicios son:

Concepto	Unidad facturación	Bs / Unidad
Dispositivos GPS:		
Dispositivo de Rastreo Básico	Unidad	500.00
Alquiler de Dispositivo de Rastreo Básico	Mensual por dispositivo	30.00
Dispositivo de Rastreo Portátil	Unidad	850.00
Dispositivo de Rastreo Premium	Unidad	1100.00
Alquiler Dispositivo de Rastreo Premium	Unidad	60.00
Accesorios del Dispositivo de Rastreo Premium:		
Keypad (identificador de Conductor)	Unidad	580.00
Chicharra (alerta de velocidad única)	Unidad	210.00
Epoi (alerta de velocidad en cabina de acuerdo a hoja de ruta)	Unidad	745.00
eVoice (Alerta de conducción hablada en cabina)	Unidad	950.00
Sensor magnético de apertura	Unidad	495.00
Planes de Servicio:		
Servicios de gestión de flotas Standard (APP+SW Web)	Mensual por dispositivo	110.00
Servicios de gestión de flotas Plus (APP+SW Web)	Mensual por dispositivo	135.00
Servicios de gestión de flotas Premium (APP+SW Web)	Mensual por dispositivo	150.00
Servicios de gestión de flotas Premium-RC	Mensual por	195.00



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAJ-TL LP 18/2020

(APP+SW Web)	dispositivo	
Servicio SVR Plus (sólo APP, incluye dispositivo de rastreo básico)	Anual por Vehículo	1575.00
Servicios Técnicos:		
Instalación	Unidad/vez	175.00
Desinstalación	Unidad/vez	175.00
Reconfiguración	Unidad/vez	85.00
Reinstalación	Unidad/vez	175.00
Reconexión de servicio	Unidad/vez	175.00

Nota:

1. Los costos de servicio técnico son para las ciudades de La Paz y El Alto. Para la atención en otras ciudades se adicionarán gastos adicionales de traslado y viáticos que serán cotizados bajo requerimiento del **USUARIO O USUARIA**.
2. Flotas, se refiere a un grupo de unidades de vehículo de un mismo **USUARIO O USUARIA**.
3. Las tarifas están basadas en un tipo de cambio de Bs. 6.96 por 1 US\$. Variaciones en el tipo de cambio podrían afectar este tarifario.
4. Por contrataciones mayores a 10 servicios se podrán aplicar descuentos por volumen.

La información relacionada a los Planes de Servicio se detalla en los siguientes links:

- <http://www.comsatelital.com.bo/planes-flotas.pdf>
- <http://www.comsatelital.com.bo/plan-svr.pdf>

El **USUARIO O USUARIA** cancelará a **COMSATELITAL S.R.L.** el importe por los dispositivos y servicios contratados, por adelantado. Los montos cancelados no serán reembolsables en caso de baja del **SERVICIO**, por la razón o causa que fuere.

6. FACTURACION, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN

La facturación de (los) servicio(s) suministrado(s), cobranza y corte por falta de pago, se sujetarán a la normativa vigente (Resolución Ministerial 351 de 21 de diciembre de 2012).

El **USUARIO O USUARIA** recibirá la facturación de su servicio a través de su correo electrónico registrado mediante Facturación Electrónica, estas también estarán disponibles en oficinas de **COMSATELITAL S.R.L.** La cobranza se realizará mediante correo electrónico o llamada telefónica al **USUARIO O USUARIA**.

6.1. Forma de Pago:

El **USUARIO O USUARIA** deberá realizar el pago de las facturas en un plazo máximo de 7 días calendarios directamente a las cuentas bancarias de **COMSATELITAL S.R.L.**, en efectivo o a través de tarjetas de crédito o débito, de estar disponible este medio de pago en las oficinas de **COMSATELITAL S.R.L.** De igual forma la **USUARIA** o **USUARIO** podrá hacer depósitos a cuentas bancarias de **COMSATELITAL S.R.L.** y solicitar el canje del depósito por la factura en las oficinas. De realizarse un pago en efectivo el **USUARIO** o **USUARIA** deberá solicitar una constancia de pago firmada y sellada por parte del personal de las oficinas de **COMSATELITAL S.R.L.**



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 78/2020

Para la activación inicial de un servicio, el **USUARIO O USUARIA** deberá pagar el dispositivo y el servicio por adelantado.

Para las renovaciones del servicio, el **USUARIO O USUARIA** deberá efectuar los pagos correspondientes por el servicio prestado por **COMSATELITAL S.R.L** dentro de los treinta (30) días siguientes a la facturación del servicio.

6.2. Corte del Servicio, si el **USUARIO O USUARIA** excede el plazo máximo de 30 días calendarios para el pago de sus facturas, **COMSATELITAL S.R.L** procederá al corte de su servicio(s), dentro los diez (10) días calendario siguiente.

6.3. Rehabilitación del Servicio, **COMSATELITAL S.R.L.**, rehabilitará remotamente el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente al momento en que el **USUARIO O USUARIA** pague o llegue a un arreglo de pago de la totalidad de la deuda pendiente. En caso de que no se logre la Rehabilitación Remota del servicio por problemas técnicos, se programará una visita técnica para la revisión del dispositivo del **USUARIO O USUARIA**. Los costos asociados a trabajos técnicos de rehabilitación o reconexión serán asumidos por el **USUARIO O USUARIA** y están indicados en el Tarifario.

El **USUARIO O USUARIA**, que realice cambios de razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en la Solicitud de Suministro de Servicios y/o Contrato, u otros documentos escritos, deberá solicitar la modificación por escrito en oficinas de **COMSATELITAL S.R.L.** con un mínimo de diez (10) días de anticipación al último día del mes correspondiente, caso contrario **COMSATELITAL S.R.L.** continuará con la emisión de la factura con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación.

7. CALIDAD DEL SERVICIO

En cumplimiento a la calidad dentro el marco establecido en la Resolución Administrativa Regulatoria No. ATT-DJ-RA TL LP 634/2015, cumplimos con la calidad de los servicios:

- Tiempo respuesta
- Reposición ante fallas
- Instalaciones y servicios

La responsabilidad de **COMSATELITAL S.R.L** está relacionada a los siguientes aspectos:

- Cumplir con los servicios de instalación y mantenimiento de dispositivos instalados
- Brindar la mayor disponibilidad de la plataforma de monitoreo
- Tiempos de respuesta

COMSATELITAL S.R.L. garantiza la provisión permanente del servicio contratado por el **USUARIO O USUARIA**, sin embargo, la continuidad del servicio no incluye los tiempos de inactividad planificados debidos a mantenimientos programados o por razones de seguridad.

Los servicios provistos por **COMSATELITAL S.R.L.**, se rigen a los estándares técnicos de calidad para los servicios de telecomunicaciones. Contamos con una plataforma de monitoreo alta disponibilidad, con tecnología de punta y servidores redundantes de contingencia.

8. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremos 27172, Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial, SIRESE, en caso de que



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 78/2020

el **USUARIO O USUARIA** no estuviera conforme con el **SERVICIO** y/o con la atención brindada por **COMSATELITAL S.R.L.** o si considera que no se le ha brindado una solución efectiva a su solicitud, el **USUARIO o USUARIA** realizará el siguiente procedimiento:

- La **USUARIA O USUARIO**, previa identificación, presentara Reclamación Directa por escrito al correo servicio@comsatelital.com.bo o entregarla en las oficinas de **COMSATELITAL S.R.L.** o de manera verbal al número de teléfono 74261028.
- COMSATELITAL S.R.L.** registrará e individualizará la reclamación asignándole un número de reclamo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- COMSATELITAL S.R.L.** dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en un lapso no mayor de 24 horas, en casos de interrupción del servicio.
- El **USUARIO** podrá recurrir a la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - **ATT** de ser declarada la reclamación improcedente o ante la falta de atención de la reclamación por parte de **COMSATELITAL S.R.L.** en el plazo de quince (15) días.
- COMSATELITAL S.R.L.** se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia deberá adoptar todas las medidas necesarias para cumplir su decisión en el plazo de veinte (20) días. En caso de ser improcedente su reclamación, deberá informar al **USUARIO O USUARIA** su derecho de presentarla ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – **ATT**.

COMSATELITAL S.R.L. ofrecerá soporte técnico o funcional a través de correo electrónico y llamadas telefónicas de atención al **USUARIO O USUARIA** durante toda la vigencia del contrato. El tiempo de respuesta se detallará en el siguiente cuadro:

Nivel de criticidad del incidente	Definición	Tiempo máximo de respuesta (*)
Alto	El USUARIO O USUARIA se encuentra sin disponibilidad del SERVICIO .	1 día laboral
Alta (medio)	El USUARIO O USUARIA se encuentra sin disponibilidad de algunas funcionalidades principales del SERVICIO , causando imposibilidad de realizar sus operaciones diarias.	2 días laborales
Media (bajo)	El USUARIO O USUARIA se encuentra sin disponibilidad de algunas funcionalidades no principales del SERVICIO , causando dificultar para realizar las operaciones diarias.	3 días laborales
Baja (por definir)	El USUARIO O USUARIA tiene disponibilidad del SERVICIO , es decir no afecta a sus operaciones diarias o está a la espera del suministro de información adicional acerca del incidente.	7 días laborales

* De exceder este tiempo de servicio se compensará al usuario por el tiempo que el usuario no tuvo el servicio



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 78/2020

En el cómputo de tiempo para atención no se considerarán los días domingos y los días festivos no laborables. El **SERVICIO** se prestará dentro del horario laboral del país en el que se contrata el servicio, los horarios podrán visualizarse en la página web. Los servicios de mantenimiento, actualizaciones y resolución de errores en la plataforma CLocator se podrán realizar de forma remota desde las oficinas de **COMSATELITAL S.R.L.**, de acuerdo a la disponibilidad del personal y software a emplearse. Estos servicios no incluyen desplazamientos a las instalaciones del **USUARIO O USUARIA**. El **USUARIO O USUARIA** ha de proporcionar los datos de conexión remotos que les sean solicitados por el personal del área de soporte de **COMSATELITAL S.R.L.**

El **USUARIO O USUARIA** al contar con un acceso al Sistema de Monitoreo o un aplicativo móvil (APP) es responsable de reportar a **COMSATELITAL S.R.L.** cualquier irregularidad detectada en los servicios prestados. **COMSATELITAL S.R.L.** brindará el soporte necesario basado en lo indicado en el presente documento.

El **USUARIO O USUARIA** deberá solicitar cualquier requerimiento de soporte enviando un correo a cs@comsatelital.com.bo.

Los requerimientos del **USUARIO O USUARIA** de instalación, desinstalación, reinstalación, baja de servicio, reactivación de servicio y mantenimientos deberá canalizarlos a través de la Central de Servicio al **USUARIO O USUARIA** de **COMSATELITAL S.R.L.** y/o de su ejecutivo comercial.

La información de contacto de **COMSATELITAL S.R.L.** para soporte al **USUARIO O USUARIA** y los tiempos de respuesta a los que se compromete, se muestran en el siguiente listado:

Área	Correo Electrónico	Horarios de atención	Tiempos de Respuesta
Servicio al USUARIO o USUARIA	servicio@comsatelital.com.bo	Lunes a Viernes de 08:00 a 12:00 y de 14:30 a 18:30; y los Sábados de 08:30 a 12:30 (solo días hábiles)	Respuesta máxima de 1 día hábil. Resolución de Solicitudes en base de su complejidad.
Soporte Tecnológico	cs@comsatelital.com.bo	Lunes a Viernes de 08:00 a 12:00 y de 14:30 a 18:30; y los Sábados de 08:30 a 12:30 (solo días hábiles)	Prioridad Alta, 5 horas laborables a partir de la creación del Ticket. Prioridad Media, 10 horas laborables a partir de la creación del ticket. Prioridad Baja, 30 horas laborables a partir de la creación del ticket. Casos no definidos, en base a la complejidad revisada por el equipo de Soporte.



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 78/2020

Servicio Técnico	Citas a través de Servicio al USUARIO o USUARIA y sujeto a disponibilidad	Lunes a Viernes de 08:00 a 12:00 y de 14:30 a 18:30; y los Sábados de 08:30 a 12:30 (solo días hábiles)	La atención es previa cita. El tiempo promedio de atención en la Ciudad de La Paz es de 2 días hábiles. Los tiempos de atención en otras ciudades estará sujeto a programación y aprobación de costos por parte del USUARIO O USUARIA.
Ventas	ventas@comsatelital.com.bo	Lunes a Viernes de 08:00 a 12:00 y de 14:30 a 18:30; y los Sábados de 08:30 a 12:30 (solo días hábiles)	Respuesta máxima de 1 día hábil. Resolución de Solicitudes en base de su complejidad.

9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO

9.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO O USUARIA CON RELACIÓN AL SERVICIO

El **USUARIO O USUARIA** es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente (Resolución Ministerial 351 del 21 de diciembre de 2012; Ley 164 y su Reglamento General), así como de los que desembocan de la relación contractual.

9.1.1. DERECHOS DEL USUARIO O USUARIA

EL **USUARIO O USUARIA** tiene derecho a:

- Acceder al **SERVICIO** en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios
- Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de su información
- Conocer los indicadores de calidad de prestación del **SERVICIO**.
- Ser informado por **COMSATELITAL S.R.L.** oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a **COMSATELITAL S.R.L.**
- Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.



Línea Gratuita de Protección al Usuario 25 de 32

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto N° 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián N° 683, Esq. España y La Paz (El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni; entre 4° y 5° anillo, calle 3, Edificio Gardenia, Condominio Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Méndez N° 311 esq. Alejandro del Carpio Barrio Las Panosas
Telf.: 6644135 - 6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 78/2020

- Reclamar ante **COMSATELITAL S.R.L.** y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos en que el **USUARIO O USUARIA** considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- Recibir protección de **COMSATELITAL S.R.L.** sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada.
- Recibir un usuario y contraseña para el acceso al servicio contratado.

9.1.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO O USUARIA

El **USUARIO O USUARIA** se compromete a:

- Pagar las facturas por el **SERVICIO** recibido, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- Responder por la utilización del software y/o aplicativo asociado a los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- No causar daño a los dispositivos instalados y a los aparatos proporcionados por **COMSATELITAL S.R.L.**
- Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- Custodiar y resguardar el dispositivo GPS para que no sea manipulado por personal no autorizado ajeno a **COMSATELITAL S.R.L.**

De detectarse violación o alteración del dispositivo o sus conexiones por agentes externos a **COMSATELITAL S.R.L.** y este es evidenciado a través de un informe técnico con las imágenes respectivas, la garantía de buen funcionamiento queda levantada y la **USUARIA O USUARIO** se hace responsable de los posibles daños y problemas emergentes.

- En el caso de resolución, finalización o baja en el servicio y cuando los dispositivos estén suscritos a un plan de comodato o alquiler, el **USUARIO O USUARIA** tiene la obligación de coordinar con **COMSATELITAL S.R.L.** la desinstalación de los dispositivos en un plazo máximo de 10 días calendarios luego de la solicitud de baja o carta de resolución de contrato. Para este efecto el **USUARIO O USUARIA** deberá poner a disposición el vehículo en las oficinas de **COMSATELITAL S.R.L.**
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
- Conocer que los siguientes eventos son causales de pérdida de garantía del **SERVICIO** y/o del buen funcionamiento del dispositivo: (i) Si no se realiza el mantenimiento requerido, dentro de los plazos establecidos, (ii) Falta de pago y/o falta de renovación del **SERVICIO** y (iii) Manipulación de los dispositivos o de sus accesorios por personal ajeno a **COMSATELITAL S.R.L.**
- La **USUARIA/USUARIO** se obliga a poner el vehículo a disposición de **COMSATELITAL S.R.L.** en las 24 horas detectado el problema, luego de recibir una notificación de mal funcionamiento y necesidad de asistencia, para mantener el vehículo siempre localizado y monitoreado. Caso contrario, la **USUARIA O USUARIO** se hace responsable de los problemas emergentes a la falta de rastreo y monitoreo del vehículo que pudieran generarse. Una vez la **USUARIA O USUARIO** reciba la notificación mediante correo electrónico y/o llamada telefónica y no ponga a disposición de **COMSATELITAL S.R.L.** el vehículo para



I-LP-120



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683, Esq. España y La Paz
(El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Edificio Gardenia, Condominio
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Méndez N° 311
esq. Alejandro del Carpio
Barrio Las Panosas
Telf.: 6644135 - 6112611

Línea Gratuita de Protección al
Usuario 26 de 32
800-10-6000
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 78/2020

su revisión en un plazo mayor a 48 horas, no podrá argumentar falta de servicio a la hora de pago de las facturas.

- Seguir las instrucciones que hablan de los cuidados y procedimientos que debe seguir la **USUARIA O USUARIO** para una buena prestación del servicio.
- La **USUARIA O USUARIO** se obliga a pagar todo trabajo de asistencia técnica que sea originado por problemas no atribuibles a **COMSATELITAL S.R.L.**
- No comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones a terceras personas individuales o colectivas sin previo consentimiento de **COMSATELITAL S.R.L.**; caso contrario será pasible a la inmediata suspensión del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

9.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS

9.2.1. DERECHOS DEL PROVEEDOR

COMSATELITAL S.R.L., como proveedor del **SERVICIO**, tiene los siguientes derechos:

- Supervisar los servicios prestados para su respectivo control.
- Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte del **USUARIO O USUARIA**.
- Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- Deslindar toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio en caso fortuito o de fuerza mayor.

Se entenderá el caso fortuito como todo suceso imposible de prever y por tanto realizado sin culpa de la gente, de tal forma que el vínculo de causalidad se produce entre el acontecimiento y el daño sin que en él intervenga como factor apreciable la actividad dolosa o culposa de la gente.

Se entenderá como fuerza mayor a todo suceso inevitable y que hayan sido acaecidos por fenómenos de la naturaleza.

- Deslindar toda responsabilidad en el caso de daño o pérdida de partes del vehículo que podrían haber acontecido en el proceso de instalación del dispositivo, posteriores al procedimiento de verificación con formulario (CheckList) a la entrega del vehículo si es que el mismo fue firmado en conformidad y sin observaciones del **USUARIO O USUARIA**.

9.2.2. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS

COMSATELITAL S.R.L., como proveedor del **SERVICIO**, tiene las siguientes obligaciones:

- Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida (salvo casos fortuitos), los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 78/2020

- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, al **USUARIO O USUARIA**.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del **USUARIO O USUARIA** por errores de facturación.
- Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el **USUARIO O USUARIA** dentro de los plazos establecidos en punto de procedimiento de reclamos.
- Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el **USUARIO O USUARIA**.
- Instalar dispositivos GPS en el vehículo siguiendo un procedimiento de instalación preestablecido y sin dañar el vehículo. Para este fin se llenará un formulario de lista de verificaciones (CheckList) a la hora de que la **USUARIA O USUARIO** entrega el vehículo y luego de la instalación cuando lo recoge. En caso de existir daños comprobados en el proceso de instalación, **COMSATELITAL S.R.L.**, se hará responsable de solucionarlos.
- Proporcionar a la **USUARIA O USUARIO** para su acceso a información y/o del (de los) servicios(s) contratado(s), según corresponda, un nombre de usuario y contraseña personal y de exclusiva responsabilidad de la **USUARIA/USUARIO**, quedando **COMSATELITAL S.R.L.**, liberada de cualquier acción judicial o extrajudicial por mal uso del mismo.
- La **USUARIA/USUARIO** acepta que, en caso de extravío, sustracción, hurto, robo u otros que pudieran ocurrir con el nombre de usuario y contraseña, está obligado a dar aviso inmediato por escrito a **COMSATELITAL S.R.L.**, asumiendo la responsabilidad sobre la utilización del mismo hasta el momento que **COMSATELITAL S.R.L.**, haya recibido el aviso escrito y realice el cambio solicitado o el propio **USUARIA O USUARIO** cambie la contraseña utilizando las herramientas informáticas proporcionadas para este efecto.

9.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.3.1. Continuidad

COMSATELITAL S.R.L. garantiza la provisión permanente del servicio contratado por el **USUARIO O USUARIA**, sin embargo, la continuidad del servicio no incluye los tiempos de inactividad planificados debidos a mantenimientos programados o por razones de seguridad.

Por lo tanto, un mantenimiento programado es un tipo de interrupción realizado para reemplazar / agregar servicios o instalar elementos a la red a fin de ampliar y mejorar permanentemente el servicio de **COMSATELITAL S.R.L.** El mantenimiento programado será notificado previamente al **USUARIO O USUARIA** (con más de 48 horas de anticipación) y cuyo lapso de duración es variable, siendo el horario de mantenimiento regular entre la 00:00 y las 03:00 horas.



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683, Esq. España y La Paz
(El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni;
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Edificio Gardenia, Condominio
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Méndez N° 311
esq. Alejandro del Carpio
Barrio Las Panosas
Telf.: 6644135 - 6112611

Línea Gratuita de Protección al
Usuario 28 de 32
800-10-6000
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 78/2020

La disponibilidad implica la posibilidad del **USUARIO O USUARIA** de hacer uso de los servicios que brinda **COMSATELITAL S.R.L.** Hay dos componentes fundamentales que determinan la disponibilidad del servicio:

- **Disponibilidad de alimentación de red eléctrica**
Garantiza la provisión permanente de alimentación de corriente alterna al/los Servidor/es dedicado/s de **COMSATELITAL S.R.L.** para brindar los servicios a los **USUARIOS O USUARIAS.**
Los servidores de los sistemas ofrecidos por **COMSATELITAL S.R.L.** cuentan con un grupo electrógeno que tiene el propósito de proveer una energía eléctrica alterna de emergencia ante un déficit o corte del suministro eléctrico con una potencia de 104Kw permitiendo autonomía y disponibilidad continua. Además, cuentan con UPS y banco de baterías externas que permite la protección de energía eléctrica garantizada para servidores, equipos de red y equipos electrónicos conectados.
- **Disponibilidad de los sistemas de seguimiento**
La plataforma CLocator se basa en tecnologías de replicación continua que convergen a la transición de servidores hacia un ambiente de contingencia en un datacenter de E.E.U.U Este. Asimismo, contamos con redundancia de los servicios web y posiciones para asegurar la alta disponibilidad de acceso de la plataforma CLocator y a los aplicativos móviles.
La disponibilidad será medida básicamente mediante el envío y recepción de comandos “ping / tracer” (paquetes ICMP de tipo “Echo request” y su correspondiente “Echo reply”) o “ssh” (protocolo telnet cifrado), realizados hacia los servidores de la plataforma CLocator Plus para verificar la conexión. La falta de respuesta exitosa al requerimiento “ping / tracer / ssh” será considerada como “falta de disponibilidad” a menos que la misma sea causada por problemas en la infraestructura de los servidores de los sistemas ofrecidos por **COMSATELITAL S.R.L.**

9.3.2. Calidad

Los Servicios provistos responden a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

COMSATELITAL S.R.L. se compromete a:

- Cumplir con los servicios de instalación y mantenimiento de dispositivos instalados
- Brindar la mayor disponibilidad de la plataforma de monitoreo
- Tiempos de respuesta acorde a lo indicado en el presente documento.

9.3.3. Protección

Es de vital importancia la participación de la **USUARIA O USUARIO** en la prestación del **SERVICIO**, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador del servicio.

9.3.4. Información Oportuna

El **USUARIO O USUARIA** podrá solicitar en cualquier momento información sobre el servicio previa identificación del titular del servicio utilizando los canales de atención de **COMSATELITAL S.R.L.** y la respuesta a las consultas se brindará dentro de los tiempos de respuesta del punto 8.



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 78/2020

9.3.5. Prestación efectiva

Se considera como prestación efectiva del servicio que el **USUARIO O USUARIA** cuente con las credenciales de acceso al sistema de monitoreo y con dispositivos GPS de rastreo instalados que hayan emitido al menos una transmisión al software de monitoreo, salvo cortes temporales solicitados por el usuario

9.3.6. Secreto de las comunicaciones

COMSATELITAL S.R.L. protegerá y garantizará la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

10. CAMBIO O MODIFICACIÓN EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES

Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento del **USUARIO O USUARIA** y **COMSATELITAL S.R.L.**, sin necesidad de modificación expresa en los términos y condiciones de provisión del servicio.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL:

A solicitud expresa del **USUARIO O USUARIA**, se dará curso a la suspensión temporal del servicio por un tiempo máximo de noventa (90) días calendarios, transcurrido el plazo, si el **USUARIO O USUARIA** no hubiere solicitado en forma expresa la rehabilitación del servicio, **COMSATELITAL S.R.L.**, entenderá de manera tácita que no requiere el servicio y procederá a la resolución del contrato conforme establece el punto doce de este documento.

12. RESOLUCIÓN DE CONTRATO

Cualquiera de las partes podrá solicitar la Resolución de Contrato sin invocación de causa alguna, previo aviso a la otra parte de forma escrita, con un plazo de 30 días calendarios.

El **USUARIO O USUARIA** podrá gestionar la resolución de Contrato presentando solicitud escrita en las oficinas de **COMSATELITAL S.R.L.**

La resolución y el corte definitivo del Servicio se harán efectivos durante los treinta (30) días siguientes a la presentación de la solicitud y el usuario deberá contar con los pagos del servicio al día.

COMSATELITAL S.R.L., notificará la resolución del contrato de forma escrita, misma que se hará efectiva vencido el plazo establecido en la notificación con el corte definitivo del servicio.

Cuando la suspensión temporal solicitada sobrepase el plazo máximo de los noventa (90) días hábiles otorgados.

En el caso de que el **USUARIO O USUARIA** cuente con dispositivos en comodato o alquiler, deberá devolverlos a **COMSATELITAL S.R.L.** o pagar por los mismos en un plazo no mayor a 10 días hábiles. El **USUARIO O USUARIA** deberá cancelar todos los montos pendientes correspondientes a los servicios brindados hasta la fecha de conclusión de contrato.



13. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Sobre la disponibilidad de la localización reciente de un determinado vehículo con prestación de servicio de rastreo y monitoreo satelital, **COMSATELITAL S.R.L.** no asume responsabilidad en caso de que el vehículo se encuentre fuera del área de cobertura de los operadores móviles que operan en el territorio nacional.

Sobre reclamos por supuestos daños en el vehículo en el proceso de instalación, desinstalación, migración del dispositivo GPS y/o asistencias técnicas, **COMSATELITAL S.R.L.** deslinda cualquier responsabilidad posterior al emergente del procedimiento de verificación (CheckList) de entrega del vehículo, y las observaciones contenidas en el documento de verificación firmado por el **USUARIO O USUARIA** y personal técnico de **COMSATELITAL S.R.L.**

Sobre la seguridad, uso de la información generada por el servicio de rastreo y monitoreo satelital y el uso de las funcionalidades que proporciona el servicio, el **USUARIO O USUARIA** acepta que el uso y custodia de las credenciales de acceso proporcionadas por **COMSATELITAL S.R.L.** son de su exclusiva responsabilidad, quedando **COMSATELITAL S.R.L.** liberada de toda responsabilidad por mal uso de los mismos y de los procesos de seguimiento y localización de los vehículos, principalmente aquellos que pueden generar daños materiales o personales provocados por el mal uso del sistema, mal uso de los dispositivos de rastreo y por el inadecuado manejo de información proveniente de los servicios prestados por **COMSATELITAL S.R.L.**

Sobre el correcto funcionamiento del dispositivo GPS, el **USUARIO O USUARIA** acepta que no debe ser manipulado por personal no autorizado por **COMSATELITAL S.R.L.**, liberando a **COMSATELITAL S.R.L.** sobre cualquier responsabilidad emergente del mal funcionamiento del dispositivo GPS en caso de que se haya manipulado por terceros o violado los sellos de seguridad para control de manipulación.

Sobre falta de servicio en vehículos con necesidad de revisión técnica y que hayan sido comunicados al **USUARIO O USUARIA** de forma oportuna para su asistencia, **COMSATELITAL S.R.L.** no asume responsabilidad hasta que se proceda a la revisión respectiva.

Sobre aplicaciones para recuperación de vehículos ante robo, el **USUARIO O USUARIA** declara expresamente que conoce que el servicio de rastreo y monitoreo satelital es una herramienta que puede ayudar a la recuperación del vehículo ante robo, no obstante, no es un seguro y que por tanto **COMSATELITAL S.R.L.** no tiene ninguna responsabilidad sobre las acciones y efectos que puedan existir por robo del vehículo con servicio de rastreo y monitoreo satelital.

14. MEDIDAS PARA SALVAGUARAR LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DEL USUARIO

A nivel de los dispositivos GPS, los mismos incluyen una contraseña de seguridad que debe ser autenticada para poder acceder a la configuración interna de los mismos. Esto garantiza que únicamente el personal autorizado pueda tener acceso a configuraciones o cambio de configuraciones en el dispositivo GPS. Se realiza también una verificación de dirección IP para validar que cualquier comando remoto provenga del servidor autorizado, garantizando que cualquier acceso a la configuración provenga de dispositivos autorizados.



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 78/2020

El acceso a la información generada, así como a los servicios de información relacionados se prestará a través de medios computacionales. Para ello, **COMSATELITAL S.R.L.** proporcionará al **USUARIO O USUARIA** las credenciales de acceso para el usuario administrador determinado por el **USUARIO O USUARIA**, el mismo que permiten a este usuario a tener acceso a la información generada y a los servicios de información relacionados, de acuerdo a lo solicitado por él y definido en la solicitud de afiliación debidamente aprobada.

Las credenciales de acceso permitirán al **USUARIO O USUARIA** y a las personas autorizadas por él, acceder a la información de localización y servicios de información relacionados que dispone **COMSATELITAL S.R.L.** y son de uso exclusivo del **USUARIO O USUARIA** y de las personas autorizadas a quienes se ha otorgado, por lo que queda prohibida la divulgación de las credenciales de acceso, incluso entre personas con acceso autorizado del **USUARIO O USUARIA**.

El **USUARIO O USUARIA** acepta que el uso y custodia de sus credenciales de acceso son de su exclusiva responsabilidad, quedando **COMSATELITAL S.R.L.** liberada de cualquier acción judicial o extrajudicial por mal uso del mismo.

El **USUARIO O USUARIA** acepta que, en caso de extravío, sustracción, hurto, robo u otros que pudieran ocurrir de las credenciales de acceso, está obligado a dar aviso inmediato por escrito a **COMSATELITAL S.R.L.** asumiendo la responsabilidad sobre la utilización de las mismas.

El acceso a información y a herramientas mediante el uso de las credenciales de acceso, estará limitado a lo establecido para cada servicio; sin embargo, el **USUARIO O USUARIA** acepta que **COMSATELITAL S.R.L.** no tendrá responsabilidad alguna en caso de que los mismos sean temporalmente o definitivamente inhabilitados, a causa de incumplimiento de pagos de acuerdo a los términos y condiciones de Facturación, Cobranza, Pago y Corte de Cuentas, no pudiendo alegar haber sufrido perjuicio o daño alguno.

La información generada en los sistemas por los servicios prestados al **USUARIO O USUARIA** no será entregada a terceros salvo requerimiento judicial de acuerdo a la normativa vigente.



▶ **LA PAZ:** Calle 13 de Calacoto
N° 8260 entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

▶ **COCHABAMBA:** Avenida Ballivián
N° 683, Esq. España y La Paz
(El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

▶ **SANTA CRUZ:** Avenida Beni:
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Edificio Gardenia, Condominio
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

▶ **TARIJA:** Calle Méndez N° 311
esq. Alejandro del Carpio
Barrio Las Panosas
Telf.: 6644135 - 6112611

▶ **Línea Gratuita de Protección al
Usuario** 32 de 32
800-10-6000
www.att.gob.bo