

---

**DECRETO SUPREMO N° 4250**  
**JEANINE ÁÑEZ CHÁVEZ**  
**PRESIDENTA CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**

**CONSIDERANDO:**

Que el Parágrafo I del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado, determina que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

Que el Parágrafo II del Artículo 20 del Texto Constitucional, dispone que 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 la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, establece el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación, en procura del vivir bien garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respeto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural de la totalidad de las bolivianas y los bolivianos.

Que el Parágrafo I del Artículo 2 de la Ley N° 1294, de 1 de abril de 2020, Excepcional de Diferimiento de Pagos de Créditos y Reducción Temporal del Pago de Servicios Básicos, señala que entre tanto dure la declaratoria de emergencia por la pandemia del Coronavirus (COVID-19), en el marco de los derechos fundamentales establecidos en el Parágrafo I del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado, todas las empresas públicas, privadas y cooperativas que presten servicios básicos, deben garantizar la continuidad de sus servicios.

Que el Parágrafo II del Artículo 2 de la Ley N° 1294, determina que los pagos por los servicios de los usuarios, deben ser diferidos sin multas ni sanciones, por el tiempo que dure la declaratoria de emergencia por la pandemia del Coronavirus (COVID-19), no debiendo realizarse el corte del servicio por falta de pago.

Que el Decreto Supremo N° 4196, de 17 de marzo de 2020, declara emergencia sanitaria nacional y cuarentena en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, contra el brote del Coronavirus (COVID-19).

Que el Decreto Supremo N° 4245, de 28 de mayo de 2020, tiene por objeto continuar con la cuarentena nacional, condicionada y dinámica hasta el 30 de junio de 2020, según las condiciones de riesgo en las jurisdicciones de las Entidades Territoriales Autónomas – ETA's; e iniciar las tareas de mitigación para la ejecución de los Planes de Contingencia por la Pandemia del Coronavirus (COVID-19) de las ETA's en el marco de la Ley N° 602, de 14 de noviembre de 2014, de Gestión de Riesgos.

Que a través de medidas sostenibles que precautelen la economía familiar y el sector de telecomunicaciones, es necesario habilitar un servicio gratuito que permita al usuario mantenerse conectado e informado, durante el tiempo que dure la cuarentena nacional, condicionada y dinámica.

**EN CONSEJO DE MINISTROS,**

**DECRETA:**

**ARTÍCULO 1.- (OBJETO).** El presente Decreto Supremo tiene por objeto establecer condiciones y medidas para la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y postal, durante la cuarentena nacional, condicionada y dinámica.

**ARTÍCULO 2.- (SERVICIO GRATUITO MANTENGÁMONOS CONECTADOS).** Para garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones, durante la cuarentena nacional, condicionada y dinámica, se establece el Servicio

Gratuito Mantengámonos Conectados, el cual será prestado por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de forma gratuita, conforme a las condiciones establecidas en el presente Decreto Supremo.

**ARTÍCULO 3.- (HABILITACIÓN DEL SERVICIO GRATUITO PARA LA MODALIDAD POST-PAGO).** Los operadores o proveedores de servicios local, móvil, distribución de señales y acceso a internet en la modalidad post-pago aplicarán el Servicio Gratuito Mantengámonos Conectados a los usuarios que tengan al menos dos (2) facturas no canceladas dentro de la fecha límite de pago o incumplan con su plan de pagos, bajo las siguientes consideraciones:

1. Pasada la fecha límite de pago de al menos la segunda factura o el incumplimiento del plan de pagos por parte del usuario, el operador o proveedor del servicio no debe realizar el corte y optará por mantener el plan contratado o habilitar el Servicio Gratuito Mantengámonos Conectados, previa comunicación al usuario de al menos siete (7) días calendario;
2. En caso de que el operador o proveedor habilite el Servicio Gratuito Mantengámonos Conectados, suspenderá de forma automática el plan contratado sin costo alguno y deberá rehabilitarlo una vez que el usuario pague al menos una factura o se ponga al día en su plan de pago;
3. El Servicio Gratuito Mantengámonos Conectados, deberá cumplir con las condiciones mínimas establecidas en el presente Decreto Supremo.

**ARTÍCULO 4.- (HABILITACIÓN DEL SERVICIO GRATUITO PARA LA MODALIDAD PRE-PAGO).** Los operadores o proveedores de servicios local, distribución de señales y acceso a internet en modalidad pre-pago con contrato suscrito que tenga una fecha de recarga, aplicarán el Servicio Gratuito Mantengámonos Conectados, bajo las siguientes consideraciones:

1. Pasada la fecha de recarga o pago establecido en su contrato o el incumplimiento de su plan de pagos por parte del usuario, el operador o proveedor del servicio no debe realizar el corte pudiendo mantener el plan contratado o habilitar el Servicio Gratuito Mantengámonos Conectados, previa comunicación al usuario de al menos siete (7) días calendario;
2. En caso de que el operador o proveedor habilite el Servicio Gratuito Mantengámonos Conectados, suspenderá de forma automática el plan contratado sin costo alguno y deberá rehabilitarlo una vez que el usuario recargue o pague el mes adeudado o se ponga al día en su plan de pagos;
3. El Servicio Gratuito Mantengámonos Conectados deberá cumplir con las condiciones mínimas establecidas en el presente Decreto Supremo.

**ARTÍCULO 5.- (CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO GRATUITO MANTENGÁMONOS CONECTADOS).**

I. Las condiciones mínimas del servicio, a ser provistas por el operador o proveedor son:

1. Para el servicio local (Telefonía Fija): Al menos diez (10) minutos al mes o el diez por ciento (10%) de lo contratado según corresponda;

2. Para servicios prestados a través de la red móvil (Telefonía móvil e internet móvil): Al menos

WhatsApp (solo mensajes)	Ilimitado
Llamadas Ilimitadas	2 números
Minutos	10
MB	500
SMS	10

3. Para el servicio de distribución de señales (Televisión por suscripción): La grilla de canales nacionales y cuatro (4) canales internacionales del paquete contratado;

4. Para el servicio de acceso a internet fijo: Al menos una velocidad de un (1) Mbps o el diez por ciento (10%) de la capacidad contratada.

II. En caso de imposibilidad técnica demostrada ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, el operador o proveedor deberá mantener al usuario en su plan contratado.

#### **ARTÍCULO 6.- (INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN).**

I. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán intercambiar la información de los usuarios del mismo servicio que tengan deuda. Esta información tendrá carácter confidencial y no podrá ser exhibida a terceros.

II. El intercambio de información entre los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones no tendrá costo y debe realizarse mediante la consulta y respuesta específica por usuario.

#### **ARTÍCULO 7.- (SOLICITUDES DE SERVICIO).**

I. Para la atención de solicitudes de servicio durante cuarentena nacional, condicionada y dinámica, los operadores o proveedores verificarán si el solicitante tiene deuda con otro operador o proveedor en el servicio solicitado, en caso de que el solicitante tenga deuda, el operador o proveedor deberá habilitar el servicio contratado cuando el usuario cancele su deuda.

II. Una vez pagada la deuda por la usuaria o usuario al operador o proveedor que se adeudaba, este deberá comunicar de forma inmediata al actual operador o proveedor para que se habilite al usuario el servicio contratado.

### **DISPOSICIONES ADICIONALES**

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.-**

I. Se difieren las obligaciones de pago a la ATT, conforme a lo siguiente:

1. Aporte al Programa Nacional de Telecomunicaciones de Inclusión Social – PRONTIS correspondiente al segundo semestre de 2019, hasta el 15 de octubre de 2020;
2. Aporte al Programa Nacional del Servicio Postal Universal – PNSPU, hasta el 15 de octubre de 2020;
3. Tasa de Fiscalización y Regulación del sector de telecomunicaciones correspondiente a la gestión de 2020, hasta el 10 de diciembre de 2020;
4. Tasa de Regulación y Fiscalización del sector postal, hasta el 10 de noviembre de 2020.

II. La información de los estados financieros deberá ser presentada a la ATT en los siguientes quince (15) días hábiles de presentados al Servicio de Impuestos Nacionales.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.-** Se modifica el Artículo 36 del Decreto Supremo N° 4206, de 1 de abril de 2020, con el siguiente texto:

#### **“ ARTÍCULO 36.- (PROHIBICIÓN DE CORTE DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN).**

*I. Se prohíbe a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información, el corte del servicio y la imposición de sanciones a los usuarios por falta de pago por el tiempo que dure la declaratoria de emergencia por la pandemia del Coronavirus (COVID-19).*

*II. Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información, a solicitud de los usuarios, deberán generar planes de pago de hasta seis (6) meses.”*

El señor Ministro de Estado en el Despacho de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, queda encargado de la ejecución y cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Es dado en el Palacio de Gobierno de la ciudad de La Paz, a los veintiocho días del mes de mayo del año dos mil veinte.

**FDO. JEANINE ÁÑEZ CHÁVEZ**, Karen Longaric Rodríguez, Yerko M. Núñez Negrette, Arturo Carlos Murillo Prijic, Luis Fernando López Julio, Carlos Melchor Díaz Villavicencio, José Luis Parada Rivero, Víctor Hugo Zamora Castedo, Álvaro Rodrigo Guzmán Collao, Oscar Miguel Ortiz Antelo, Iván Arias Durán, Fernando Ivan Vásquez Arnez, Álvaro Eduardo Coímbra Cornejo, Oscar Bruno Mercado Céspedes, María Eidy Roca de Sangüesa, María Elva Pinckert de Paz, Víctor Hugo Cárdenas Conde, Beatriz Eliane Capobianco Sandoval, Martha Yujra Apaza, María Isabel Fernández Suarez, Milton Navarro Mamani.

## **SUSCRIPCION OBLIGATORIA**

### **DECRETO SUPREMO N° 690**

**03 DE NOVIEMBRE DE 2010 .-** Dispone la suscripción obligatoria, sin excepción alguna, de todas las entidades del sector público que conforman la estructura organizativa del Organismo Ejecutivo, así como de entidades y empresas públicas que se encuentran bajo su dependencia o tuición, a la Gaceta Oficial de Bolivia, dependiente del Ministerio de la Presidencia, para la obtención física de Leyes, Decretos y Resoluciones Supremas.

---

#### **TEXTO DE CONSULTA**

Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia  
Derechos Reservados © 2014  
[www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo](http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo)