

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

ANEXO C  
CONTRATO DE ADHESIÓN  
PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Nº: /

Conste por el tenor del presente Documento Privado, que los suscribientes acuerdan celebrar un Contrato de Provisión de Servicio de Acceso a Internet, que con el reconocimiento de firmas y rubricas surtirá el mismo efecto de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- (PARTES CONTRATANTES).** Intervienen en la suscripción del presente Contrato:

1.1.- La empresa **NETSA RED DE TELECOMUNICACIONES DE SANTA CRUZ S.R.L.** legalmente representada por el Sr. Wilfredo Apaza Fernández, en virtud al Poder Especial Testimonio N° 109/2022 de fecha 23 de febrero de 2022, otorgado ante la Notaría de Fe Pública N°29, que para efecto de este Contrato se denominará el **OPERADOR** o **NETSA**.

(LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL)

1.2.- **USUARIO(A)**: El Señor/ra/ita ....., C.I. N° ....., que en lo sucesivo se denominará **USUARIO(A)**, cuyo datos personales se detallan en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, mismo que forma parte integrante e inseparable del presente Contrato para todos los efectos legales.

(LLENAR EN CASO DE PERSONA JURÍDICA)

1.3.- **La Empresa** ..... legalmente representada(o) por el Sr.(a) ..... en virtud al Poder Especial ...../..... de fecha ..... de ..... del ....., otorgado ante la Notaría de Fe Pública N° .....a cargo del Dr(a) ..... con C.I. N° ..... con Matrícula N° ..... Con Domicilio legal ..... que en lo sucesivo se denominará **USUARIO(A)**, cuyos datos se detallan en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, mismo que forma parte integrante e inseparable del presente Contrato para todos los efectos legales.

**SEGUNDA.- (ANTECEDENTES).** El **OPERADOR** es una empresa legalmente establecida con sede legal en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, Calle Río de Janeiro N° 2075, entre 2do anillo y Av. Brasil y autorizada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes para prestar servicios de Acceso a Internet con Licencia Única N° ATT-DJ-CON LU LP \_\_/20\_\_.

**TERCERA.- (OBJETO DEL CONTRATO).** El objeto del contrato es la prestación de Servicio de Acceso a Internet. El **OPERADOR** cubre solamente el acceso al servicio y el **USUARIO(A)** debe disponer de una computadora, celular u otro dispositivo electrónico para utilizar el servicio.

**CUARTA.- (TÉRMINOS Y CONDICIONES).** El servicio a contratar, se someterá a los Términos y Condiciones establecidos por el **OPERADOR** y autorizados por la Autoridad de Telecomunicaciones y Transportes cuyo texto completo se detalla en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, mismo que forma parte integrante e inseparable del presente Contrato para todos los efectos legales.

**QUINTA.- (PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRÓRROGA).** El presente CONTRATO tendrá un plazo de un (1) año, mismo que entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción del mismo y admite renovaciones tácitas por periodos similares o indeterminados de tiempo, siempre y cuando no existiere el aviso por cualquiera de las partes, comunicando a la otra por escrito la decisión de rescindir el Contrato, dicho aviso deberá ser realizado con anticipación de treinta (30) días calendario a la fecha de finalización del plazo, manteniendo las obligaciones económicas que estuvieren pendientes de pago por el servicio efectivamente recibido. En el caso

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-L.P.-6709/2024

**La Paz:** 13 de Calacoto entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España (El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre 4to y 5to anillo) calle 3, Edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

**Tarja:** Calle Padilla esquina Alejandro del Carpio Nro. B78  
Telf: 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección al Usuario:**  
800-10-6000 22 dc 30  
www.att.gob.bo

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

haberse suscrito un contrato con acuerdos y/o condiciones comerciales que otorguen beneficios al **USUARIO(A)**, estos beneficios se pierden si no cumplen con las condiciones comerciales previamente aceptadas en el Anexo solicitud de provisión del servicio.

**SEXTA (PLAZOS PARA INSTALACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO).** El **OPERADOR**, instalará y habilitará el **SERVICIO** al **USUARIO(A)** dentro de los plazos establecidos por normativa vigente: para Área de Servicio Rural dentro de los diez (10) días; para Área de Servicio Urbana dentro de los cuatro (4) días siguientes a la firma del Contrato, previa verificación de cumplimiento de los requerimientos técnicos, acuerdos y/o condiciones comerciales y administrativos en el numeral 3. **HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO** de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO**, y de acuerdo a la disponibilidad técnica del **OPERADOR**, siendo responsabilidad del **USUARIO(A)** contar con los medios necesarios y adecuados para acceder al servicio.

El **OPERADOR**, procederá a la deshabilitación o corte del **SERVICIO** por el incumplimiento de pago, por fraude o por suspensión temporal de acuerdo a los plazos y condiciones señaladas en el Numeral 5.4 **CORTE** y Numeral 11. **SUSPENSIÓN TEMPORAL** de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO**. La rehabilitación o reconexión del **SERVICIO** será posible previo pago de lo adeudado, de acuerdo al plazo y condiciones señalados en el Numeral 6. **REHABILITACIÓN DEL SERVICIO** o Numeral 11. **SUSPENSIÓN TEMPORAL** (si corresponde) de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO**.

**SÉPTIMA (TITULARIDAD).** La titularidad del uso del **SERVICIO** es intransferible, constituyéndose el **USUARIO(A)** en el único y exclusivo responsable por el uso del **SERVICIO** y de todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.

**OCTAVA.- (ESTRUCTURA TARIFARIA).** La estructura tarifaria del **SERVICIO** provisto por el **OPERADOR**, así como sus cambios o ajustes, será publicado en la grilla del mismo; internet, medios escritos y/o radiodifusión según se aplique en formatos y condiciones establecidos por la Autoridad Reguladora y tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la publicación de forma tal que el **USUARIO(A)**, disponga de información completa, comparable y oportuna.

En la provisión del **SERVICIO**, el **OPERADOR** no discriminará por razones geográficas, por el tipo de vivienda, ni dará ninguna preferencia en la aplicación de tarifas al **USUARIO(A)** de una misma categoría tarifaria o que se encuentre en condiciones similares.

El **OPERADOR**, podrá modificar los precios, tarifas, planes y/o categorías tarifarias del **SERVICIO** contratado por el **USUARIO(A)**, incluir nuevas categorías tarifarias o discontinuarlas; previo cumplimiento de las normas vigentes y previa información al **USUARIO(A)** a través de alguno de los medios reconocidos para el efecto.

**NOVENA.- (FACTURACIÓN, COBRANZA Y CORTE).**

- a) El **OPERADOR** emitirá una factura de forma anticipada el primer día laboral correspondiente al período de servicio, detallando el servicio, período y monto a cancelar y el **USUARIO** se obliga a pagar su factura en las oficinas del **OPERADOR** o mediante otros centros de cobranzas autorizados por el **OPERADOR** que se habilitarán para tal función y las opciones de pago electrónico vigente y comprobado dispuesto por el **OPERADOR**, hasta un plazo de 30 días. Vencido este plazo el **USUARIO** se constituirá automáticamente en mora. El **USUARIO(A)** tendrá un plazo de treinta (30) días calendario para pagar el importe correspondiente a la factura en Mora. Finalizado este período **NETSA** procederá al corte o desactivación del servicio.
- b) El **OPERADOR** procederá a la reconexión del servicio dentro de 24 horas de efectuado el pago por parte del **USUARIO** de toda deuda pendiente.

**DÉCIMA.- (CALIDAD DEL SERVICIO).** El **OPERADOR** brindará al **USUARIO(A)** el **SERVICIO** cuyos parámetros de calidad se registrarán de acuerdo a los estándares técnicos de calidad para el **SERVICIO** que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT emita, misma que podrá ser susceptible de modificación y/o actualización.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

La Paz: 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

Cochabamba: Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

Santa Cruz: Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

Tarija: Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpio Nro. 878  
Telf: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:  
800-10-6000 23 de 30  
www.att.gob.bo

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 128/2024

El **OPERADOR** garantiza la calidad del servicio, con la asistencia técnica de personal especializado, por todo el tiempo de vigencia del contrato; dispondrá de todos los medios necesarios para resolver la reclamación que derive de la interrupción de servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación en el menor tiempo posible y dentro de los plazos señalados por la normativa de telecomunicaciones vigente.

### DÉCIMA PRIMERA.- (DERECHOS Y OBLIGACIONES).

#### 11.1 DE LA USUARIA Y/O USUARIO.

Estas se encuentran enmarcadas en los Artículos 54 y 55 de la Ley N° 164.

##### 11.1.1 DERECHOS.

1. Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
2. Elegir y cambiar libremente de operador o proveedores de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a las usuarias y los usuarios.
3. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionados por **NETSA**.
4. Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
5. Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
6. Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
7. Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de **NETSA**.
8. Solicitar la protección de sus datos personales, así como comprobarlos, corregirlos o suprimirlos.
9. Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente Aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
10. Ser informado por **NETSA** oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
11. Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
12. Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
13. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a **NETSA**.
14. Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
15. Reclamar ante **NETSA** y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
16. Recibir protección de **NETSA** sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la usuaria o usuario, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
17. Disponer, como usuaria o usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
18. Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
19. Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
20. Participar en los mecanismos de control social.
21. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
22. En caso que la ATT tramite el reclamo, y si así la autoridad competente lo dispone, mantener activo el servicio o proceder con su reconexión mientras resuelva el reclamo presentado.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



1-LP-6709/2024

**La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpio Nro. B78  
Telf: 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:**  
800-10-6000 24 dc 30  
www.att.gob.bo

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

### 11.1.2 OBLIGACIONES DE LA USUARIA Y/O USUARIO.

1. Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. 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.
3. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y **NETSA**.
4. 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.
5. No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
6. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
7. Usar el servicio solo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
8. No conectar a la red de **NETSA** equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
9. No 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.

### 11.2 DEL OPERADOR DEL SERVICIO.

Estas se encuentran enmarcadas en los Artículos 58 y 59 de la Ley N° 164.

#### 11.2.1 DERECHOS.

1. Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de las usuarias o usuarios, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
3. Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
4. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 164 – Ley General de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

#### 11.2.2 OBLIGACIONES DEL OPERADOR DEL SERVICIO.

1. Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
2. Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
3. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios.
4. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
5. Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
6. Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es **NETSA**, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la usuaria o del usuario y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad diferente al post-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
7. Entregar gratuitamente y anualmente a las usuarias o los usuarios un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como, excluir sin costo alguno, a las usuarias o los usuarios que así lo soliciten
8. Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-L.P-6709/2024

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

9. Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de las usuarias o los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
10. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
11. Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por las usuarias o los usuarios.
12. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
13. Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
14. Facilitar a las usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
15. Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
16. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
17. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
18. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
19. Informar a las usuarias o usuarios las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenidos será definidos por la ATT, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados.
20. Poner a disposición de la usuaria o usuario la información sobre el estado su cuenta para los diferentes períodos de facturación. Dicha información se publicará mediante el portal web de la empresa, mediante consulta telefónica al número dispuesto para tal uso o mediante consulta directa en las oficinas de NETSA.
21. Respetar el derecho de la usuaria o usuario de desconexión del servicio. Además, respetar la voluntad de los mismos a la resolución del contrato. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones de la usuaria o usuario pendientes de cumplimiento.
22. Presentar a la ATT la información estadística, técnica y económica financiera, conforma a principios, criterios y condiciones aprobados por el regulador para el Sistema de Información Sectorial.
23. Publicar los modelos de contratos y los términos y condiciones aprobados por la ATT en el portal web de la empresa y poner a disposición del público en todas las oficinas de la empresa.
24. 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.

**DÉCIMA SEGUNDA.- (EXENCIÓN DE RESPONSABILIDADES).** El OPERADOR queda exento de responsabilidad que se genere, durante el uso del servicio, en los siguientes casos:

- Problemas de funcionamiento originados por factores externos tales como sobretensiones o descargas atmosféricas en el equipo del USUARIO(A).
- Por virus informáticos cualquiera sea su origen.
- Por el contenido de la información difundida en la Red Mundial de Internet.
- Por perjuicios ocasionados por software instalado en la computadora del USUARIO(A) cualquiera sea su origen.
- Por cualquier otro factor no atribuible directamente al OPERADOR.

**DÉCIMA TERCERA.- (PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS).** La usuaria o usuario tiene el derecho de recibir por parte del OPERADOR, 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, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

El OPERADOR pone a disposición del USUARIO(A) una línea de whatsapp +591-78018294 y una línea fija 3226552, además de un portal web en línea, a través de las cuales se atenderán sus consultas, reclamos de facturación y se brindará asistencia técnica en línea dentro de los periodos establecidos por las normas vigentes.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

La Paz: 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

Cochabamba: Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

Santa Cruz: Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

Tarija: Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpio Nro. 87B  
Telf: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:  
800-10-6000 26 de 30  
www.att.gob.bo

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

### 13.1 PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIÓN DIRECTA.

La usuaria o usuario o un tercero por ella/el, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia en las oficinas del **OPERADOR**. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación dispuesto, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva. El **OPERADOR** registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación. El **OPERADOR** llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la Autoridad correspondiente.

### 13.2 PLAZO.

El **OPERADOR** resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes; a falta de éste:

- A los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación;
- A los quince (15) días en los demás casos.

### 13.3 PRONUNCIAMIENTO.

El **OPERADOR** se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días. El **OPERADOR** comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho a presentarla en la correspondiente Autoridad. La carga de la prueba será el **OPERADOR**.

### 13.4 RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA.

Si el **OPERADOR** declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, la usuaria o usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Autoridad competente, en el plazo de quince (15) días. La usuaria o usuario presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado por el **OPERADOR** o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo. La usuaria o usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes. La Autoridad registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

### DÉCIMA CUARTA.- (SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA).

- El **OPERADOR** dispone de una línea de whatsapp +591-78018294 y una línea fija 3226552 para que el **USUARIO(A)** pueda efectuar consultas de carácter técnico y/o comercial sobre el servicio contratado en los horarios entre las 08:00-12:00 y 14:30-18:30 desde lunes hasta viernes y en el horario entre las 08:00-12:00 los días sábado.
- El **USUARIO(A)** podrá consultar el estado de su conexión y el ancho de banda ocupado mediante la correspondiente página web en el sitio principal del **OPERADOR** (<http://www.netsabolivia.com>).

DÉCIMA QUINTA.- (DECLARACIÓN EXPRESA). El **USUARIO(A)** declara que todos los datos consignados en este documento y en los formularios que han sido suscritos por él son exactos, fidedignos y correctos. Asimismo, el **USUARIO(A)** declara expresamente lo siguiente:

- Que previa la firma del presente documento se ha informado por sus propios medios de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de un Servicio de Telecomunicaciones de esta naturaleza, habiendo el **OPERADOR** proporcionado toda la información que el **USUARIO(A)** haya solicitado sobre la materia.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

- b) Que está en conocimiento y acepta que el servicio al que se adhiere, puede verse afectado o sufrir interferencias, problemas técnicos en la red local de acceso y/o problemas en los interconectores internacionales o haber corte por mantenimiento programado.
- c) Que está en conocimiento y acepta los términos de las tarifas establecidas por el **OPERADOR**.

**DÉCIMA SEXTA.- (INVOLABILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA USUARIA O USUARIO.** En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, el **OPERADOR** garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad del **USUARIO(A)**, salvo los contemplados por norma.

- a) De existir una orden judicial específica.
- b) Con consentimiento previo, expreso y por escrito del **USUARIO(A)** titular.

En casos que la información sea necesaria para la emisión de facturas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por el presente Reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.

Otras salvedades establecidas en norma legal aplicable.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- (RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO).** El **USUARIO(A)** o el **OPERADOR**, podrán solicitar la rescisión del Contrato de Adhesión al Servicio, previo aviso escrito cursado de una a la otra parte con un plazo mínimo de treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de la terminación, siempre y cuando se haya cumplido previamente el tiempo mínimo de vigencia del Contrato de Adhesión al Servicio pactado entre partes. Dicha rescisión no implicará la extinción de las obligaciones de las partes que se encuentren pendientes de cumplimiento a momento de la rescisión. El **USUARIO(A)**, compromete el pago correspondiente de la prestación del servicio durante el plazo establecido para el corte definitivo. Tales valores serán cargados a la cuenta del **USUARIO(A)**.

En caso de que la rescisión sea solicitada por el **USUARIO(A)** antes del cumplimiento del plazo del Contrato de Adhesión al Servicio, el **USUARIO(A)** perderá todo beneficio del cual pudo haberse favorecido por promociones y/o descuentos de tarifa de instalación, valor de los equipos y accesorios que no devolviera y/o descuentos asociados a una permanencia mínima. El valor de estos beneficios será cargado a la cuenta del **USUARIO(A)**. La rescisión anticipada no restará validez o eficacia a las obligaciones pendientes de cumplimiento por el **USUARIO(A)**, las mismas que quedarán plenamente válidas y vinculantes hasta su cumplimiento total.

El **OPERADOR** podrá resolver el Contrato de Adhesión al Servicio en caso de que el **USUARIO(A)** haya incumplido su obligación de pago o cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato de Adhesión al Servicio. La resolución se ejecutará de pleno derecho, sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial.

El **OPERADOR** deberá notificar al **USUARIO(A)** la resolución del Contrato de Adhesión al Servicio o publicar la misma por prensa en medios de circulación nacional o local según corresponda, misma que se hará efectiva vencido el plazo establecido en la notificación/publicación con el corte definitivo del servicio y retiro inmediato de equipos.

Una vez finalizado el período mínimo de permanencia estipulado en el contrato, cualquiera de las partes podrá solicitar la resolución del contrato sin invocación de causa alguna, previo aviso a la otra parte, con un plazo mínimo de quince días (15) calendario. El **USUARIO(A)** gestionará la resolución del contrato presentando solicitud escrita en oficinas de Atención al **USUARIO(A)** del **OPERADOR**.

La resolución y el corte definitivo del servicio se harán efectivos durante los quince (15) días siguientes a la presentación de la solicitud, plazo en el que se procederá al retiro de equipos, el **USUARIO(A)** en caso de continuar haciendo uso del (de los) servicio(s), durante el plazo establecido para el corte definitivo, compromete el pago correspondiente. El **USUARIO(A)** deberá proceder a la devolución de los equipos proporcionados al personal autorizado o en las oficinas del **OPERADOR** y cuya desinstalación y traslado de los mismos sea a cargo del **OPERADOR**.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

**Resolución Administrativa Regulatoria**

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

**DÉCIMA OCTAVA.- (INTEGRIDAD DEL CONTRATO).** Todo Anexo adjunto al presente Contrato, así como cualquier enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada en cualquier Anexo mediante anuncio, notificación o publicación en virtud de modificación normativa o comercial de **NETSA**, formará parte plenamente integrante, inseparable e indivisible del presente Contrato, previa comunicación debida al **USUARIO(A)**, mediante publicación en prensa o alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente. En consecuencia, toda enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada al presente Contrato quedará tácitamente aceptado por el **USUARIO(A)**, de acuerdo a la normativa entonces vigente, salvo que el **USUARIO(A)**, de forma expresa manifieste su no aceptación a estos cambios, en cuyo caso se podrá terminar la provisión del **SERVICIO**. Cuando así corresponda de acuerdo a la normativa vigente, **NETSA** solicitará la autorización previa de la **ATT**.

Las cláusulas contenidas en el presente Contrato están enmarcadas en la Ley N° 164 - Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier cambio en la normativa, que afecte a una o varias cláusulas del presente Contrato modificará el mismo de acuerdo a la normatividad que este en vigencia, previa aprobación de la **ATT**, sin perjuicio de las modificaciones que puedan o deban ser aplicadas de forma inmediata

**DÉCIMA NOVENA.- (CLÁUSULA DE INTERPRETACIÓN).** En caso de duda sobre la interpretación del presente Contrato, se aplicará lo más favorable al **USUARIO(A)**.

**VIGÉSIMA.- (ACEPTACIÓN).** El **USUARIO(A)** y **NETSA**, expresamos nuestra libre, plena y absoluta conformidad con todas y cada una de las cláusulas contenidas en el presente Contrato y sus Anexos, comprometiéndose a su fiel y estricto cumplimiento, en fe de lo cual suscribimos el presente contrato en doble ejemplar de un mismo tenor y para un solo efecto legal.

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

-----  
Firma y RÚBRICA de la Usuaría o Usuario

-----  
Firma y RÚBRICA apoderado de **NETSA**

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

► **La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

► **Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

► **Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

► **Tarja:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpio Nro. 878  
Telf: 6-644136 - 6-112611

► **Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:**  
800-10-6000 29 de 30  
www.att.gob.bo



**Resolución Administrativa Regulatoria**

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios

<b>SOLICITUD DE PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>		FECHA	
		HORA	
<b>DATOS DEL CLIENTE PARA LA INSTALACIÓN</b>			
NOMBRE COMPLETO		C.I.	
Dirección		Referencia	
Teléfono		Calle	
Contacto de referencia		e-mail	
		Telf.:	
TÉCNICO RESPONSABLE:		Telf.:	
<b>SOLICITUD</b>			
Tipo de servicio:			
Plan solicitado:			
<b>BENEFICIOS OTORGADOS/CONDICIONES COMERCIALES</b>			
Descripción del beneficio	Tiempo de permanencia comprometido	Monto Bs.	
Observaciones:			
<b>REPRESENTANTE DE NETSA</b>		<b>REPRESENTANTE DEL CLIENTE</b>	
Nombre y firma		Nombre y firma	

El presente formulario podrá ser modificado para incluir, logos, número de teléfono, dirección y otros. Sin embargo, deberá contener mínimamente los datos requeridos.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

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

**La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
**Telf:** 2-772266 - 2- 615000  
**Fax:** 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
**Telf:** 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
**Telf:** 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpio Nro. 878  
**Telf:** 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:**  
800-10-6000 **30 de 30**  
www.att.gob.bo