



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

La Paz, 27 de junio de 2022

VISTOS:

La Nota presentada el 04 de abril de 2022 (NOTA) por **STREAMINGFIBER (OPERADOR)**; el Contrato ATT-DJ-CON LU LP 2/2022 de 15 de marzo de 2022 (**CTTO 2/2022**); el Informe Técnico de Inicio ATT-DTLTIC-INF TEC LP 512/2022 de 06 de mayo de 2022 (**INFORME TÉCNICO I**); el Informe Jurídico de Inicio ATT-DJ-INF JUR LP 850/2022 de 17 de mayo de 2022 (**INFORME JURÍDICO I**); el Informe Técnico Final ATT-DTLTIC-INF TEC LP 602/2022 de 01 de junio de 2022 (**INFORME TÉCNICO II**); el Informe Jurídico Final ATT-DJ-INF JUR LP 1089/2022 de 20 de junio de 2022 (**INFORME JURÍDICO II**); los antecedentes del caso, la demás normativa vigente y aplicable, todo lo que convino ver y se tuvo presente, y:

CONSIDERANDO 1.-

Que el numeral 21 del Parágrafo II del Artículo 6 de la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY N° 164**), define a los Servicios de Telecomunicaciones como aquellos cuya provisión y prestación el Estado garantiza a los habitantes para el ejercicio del derecho al acceso universal a las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación. Asimismo, el numeral 22 del mismo parágrafo y Artículo define al Servicio de Acceso a Internet como el servicio al público de acceso a la red internet que se presta a los usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo o móvil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas

Que el Parágrafo II del Artículo 8 de la referida LEY N° 164, determina que la administración, asignación, autorización, control, fiscalización, supervisión del uso de frecuencias electromagnéticas en redes de telecomunicaciones, radiodifusión y otras en el territorio nacional corresponde al nivel central del Estado a través de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – **ATT**, de acuerdo al Plan Nacional de Frecuencias.

Que los numerales 6 y 7 del Artículo 14 de la LEY N° 164, disponen como algunas de las atribuciones de la ATT el otorgar, modificar y renovar autorizaciones y disponer la caducidad o revocatoria de las mismas, al igual que el regular, autorizar, controlar, fiscalizar y coordinar el uso del espectro radioeléctrico y realizar la comprobación técnica de las emisiones electromagnéticas en el territorio del Estado Plurinacional, dentro del marco de la Ley y reglamentos correspondientes.

Del Otorgamiento de la Habilitación Específica

Que el numeral 2 del Parágrafo I del Artículo 28 de la LEY N° 164, determina que, para la provisión de servicios y operación de redes de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, se otorgará Habilitación Específica.

Que el Parágrafo I del Artículo 31 de la referida Ley, establece que los operadores y proveedores que cuenten con licencia única, la cual habilita a proveer varios servicios, para habilitar un servicio que no hubiera sido implementado al momento de la otorgación de la licencia única, requerirán de la ATT una Habilitación Específica. Asimismo, el parágrafo II del mismo Artículo sostiene que la habilitación autoriza la prestación de un servicio específico, otorgando derechos y obligaciones inherentes al servicio o actividad para la cual ha sido autorizado el operador o proveedor.

Que el Parágrafo II del Artículo 25 del Reglamento General a la Ley N° 164 para el Sector de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, de 24 de octubre de 2012 (**REGLAMENTO GENERAL A LA LEY N° 164**), determina que las Licencias para Redes Privadas, Servicios de Valor Agregado y Provisión de Servicios Satelitales, así como las Habilitaciones Específicas, serán otorgadas por la ATT mediante Resoluciones Administrativas, que contengan la información relevante y uniforme para cada tipo de autorización.

Que el Parágrafo I del Artículo 32, concordante con el Artículo 34 del **REGLAMENTO GENERAL A LA LEY N° 164**, determina que los interesados en obtener una licencia para operar redes y proveer servicios de

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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
www.att.gob.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deben cumplir con la presentación de los requisitos legales, económicos y técnicos de acuerdo al tipo de servicio solicitado, determinados mediante Resolución Ministerial emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, que además establecerá el procedimiento para el otorgamiento.

Que el Parágrafo II de la Disposición Transitoria Cuarta del Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012, mediante el cual se establece que: *“En tanto se aprueben las nuevas áreas de servicio para los servicios de telecomunicaciones al público se entenderá como: a) Área de Servicio Rural – ASR, a las localidades con una población menor a dos mil (2.000) habitantes; b) Área de Servicio Urbano – ASU, las que no se encuentren comprendidas como ASR; c) Para el servicio móvil, se aplicará el Área de Servicio Móvil como la nueva Área de Autorización Nacional – AAN”*.

Que el Artículo 7 del Reglamento para el Otorgamiento de Licencias en Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 323 de 30 de noviembre de 2012 (REGLAMENTO DE OTORGAMIENTO), establece la documentación técnica que debe acompañarse a la solicitud de Habilitación Específica.

Que el Artículo 9 del REGLAMENTO DE OTORGAMIENTO, establece el procedimiento para el otorgamiento de la Habilitación Específica.

Del Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones

Que el numeral 14 del Artículo 14 de la LEY N° 164, señala como una de las atribuciones de la ATT, el aprobar los modelos de contratos, términos y condiciones entre el proveedor de servicios o el operador postal y las usuarias o usuarios, de acuerdo a reglamento.

Que el numeral 3 del Artículo 54 de la LEY N° 164, establece que es derecho de toda usuaria y usuario acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de Telecomunicaciones.

Que el numeral 3 del Artículo 59 de la LEY N° 164, establece que es obligación de todo operador o proveedor proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita a las usuarias o los usuarios acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

Que los Parágrafos I, II y III del Artículo 167 del REGLAMENTO GENERAL A LA LEY N° 164, establecen que los modelos de contratos de adhesión de servicios, deberán ser aprobados por la ATT e incorporarán un resumen de los términos generales y condiciones para la provisión de los servicios. Asimismo los proveedores de servicios establecerán los términos generales y condiciones para la provisión de servicios incluyendo mínimamente una descripción de los servicios provistos y aspectos asociados; características técnicas para optar por los servicios, habilitación de los servicios, procedimientos de facturación, cobranza y corte; parámetros de calidad; derechos y obligaciones de las usuarias y usuarios, y proveedores, servicios de información, asistencia, reclamo y emergencia, prohibiciones en el uso del servicio, suspensión del servicio y formas de la conclusión de la provisión del servicio; y todo proveedor deberá presentar a la ATT los términos y condiciones propuestos para la provisión de cada servicio y el respectivo modelo de contrato.

Que el inciso f) del Artículo 168 del REGLAMENTO GENERAL A LA LEY N° 164 establece que los operadores o proveedores de servicios deberán publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y ponerlos a disposición del público en todas las oficinas del operador o proveedor.

Que mediante Resolución Administrativa ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013 (RAR 0200/2013), se aprobó el modelo de Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones para la provisión de servicios de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO 2.-

Que a través de CTTO 2/2022 se otorgó al OPERADOR Licencia Única para la operación de Redes Públicas y la prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, dentro las Áreas de Servicio Autorizadas, así

Firmado Digitalmente
Verificar en:



B-LP-3100/2022

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

Cochabamba: Av. Ballivián y España
(El Prado) Nro. 6B3 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: 6-844136 - 6-112611

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



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

como autorizar el despliegue de infraestructura en telecomunicaciones en todo el territorio nacional, sin perjuicio de las autorizaciones que deberán obtenerse de las autoridades competentes, de conformidad con las normas y reglamentos pertinentes y vigentes.

Que mediante NOTA el OPERADOR presentó ante la ATT, su solicitud de Habilitación Específica para la prestación del Servicio de Acceso a Internet en las localidades de Santa Cruz de la Sierra, Cotoca, Warnes, Montero y La Guardia del departamento Santa Cruz.

Que por INFORME TÉCNICO I se estableció que el OPERADOR, cumplió con la presentación de los requisitos técnicos establecidos en la normativa vigente y aplicable a momento de presentar su solicitud de Habilitación Específica destinada a la prestación del Servicio de Acceso a Internet provisto en el Área de Autorización Departamental - Santa Cruz, y en todas las Áreas de Servicio Urbanas y Rurales de los municipios de Santa Cruz de la Sierra, Cotoca, Warnes, Montero y La Guardia, por lo que recomendó continuar con el procedimiento, debiendo emitir nota requiriendo la presentación de la respectiva Garantía de Cumplimiento de Contrato.

Que a través de INFORME JURÍDICO I se concluyó que el OPERADOR cumplió con la presentación de la documentación legal para Habilitación Específica; asimismo, conforme se desprende de lo establecido en el INFORME TÉCNICO I cumplió con la presentación de los requisitos técnico exigidos por la normativa vigente y aplicable para la solicitud de Habilitación Específica para la prestación del Servicio de Acceso a Internet en las localidades de Santa Cruz de la Sierra, Cotoca, Warnes, Montero y La Guardia del departamento Santa Cruz, por lo que, conforme a lo establecido en el REGLAMENTO DE OTORGAMIENTO, se recomendó continuar con el trámite conforme a procedimiento para el respectivo otorgamiento.

Que mediante Nota ATT-DTLTIC-N LP 991/2022 de 20 de mayo de 2022, se solicitó al OPERADOR presentar la Garantía de Cumplimiento de Contrato para la prestación del Servicio de Acceso a Internet; el mismo que respondió mediante Nota de 27 de mayo de 2022, registrada con Hoja de Ruta E-SC-1046/2022, adjuntando la Boleta de Garantía N° 513089, emitida por Banco Mercantil Santa Cruz S.A.

Que por INFORME TÉCNICO II se concluyó que el OPERADOR cumplió con la presentación de la documentación exigida por la normativa vigente y aplicable a momento de presentar su solicitud de Habilitación Específica para la prestación del Servicio de Acceso a Internet, en ese sentido, conforme al Artículo 31 de la LEY N° 164, se recomendó emitir la correspondiente Resolución Administrativa Regulatoria.

Que mediante INFORME JURÍDICO II se concluyó que el OPERADOR cuenta con Licencia Única, por lo que conforme se desprende en lo establecido en el INFORME TÉCNICO I e INFORME TÉCNICO II cumplió con la presentación de los requisitos técnico exigidos por la normativa vigente y aplicable para la solicitud de Habilitación Específica destinada a la prestación del Servicio de Acceso a Internet; los Términos y Condiciones y el Contrato de Adhesión se ajustan a los parámetros determinados por la RAR 0200/2013, por lo que se recomendó la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, Abg. NÉSTOR RÍOS RIVERO, designado mediante Resolución Suprema N° 27479 de 29 de marzo de 2021, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes;

RESUELVE:

PRIMERO.- OTORGAR Habilitación Específica para la prestación del Servicio de Acceso a Internet a favor de **STREAMINGFIBER**, conforme al plazo de vigencia de la Licencia Única ATT-DJ-CON LU LP 2/2022 de 15 de marzo de 2022 y los datos técnicos establecidos en el Anexo A, que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

La Paz: 13 de Calacoto entre
av. Lps. 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
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

SEGUNDO.- DISPONER que de conformidad al parágrafo II de la Disposición Transitoria Cuarta del Decreto Supremo N° 1391, de 24 de octubre de 2012, las Áreas de Servicio señaladas en el Anexo del presente acto, podrán ser modificadas por el Ente Regulador una vez que el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda apruebe las mismas.

TERCERO.- INSTRUIR a **STREAMINGFIBER** que debe comunicar el inicio de operaciones de acuerdo a lo establecido en el Artículo 71 del Reglamento General a la Ley N° 164, para el Sector de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, de 24 de octubre de 2012.

CUARTO.- INSTRUIR a **STREAMINGFIBER** que cualquier modificación de la presente Habilitación Específica deberá ser solicitada de manera previa a la ATT, para la emisión del acto administrativo que autorice la misma.

QUINTO.- INSTRUIR a **STREAMINGFIBER** efectuar el pago anual correspondiente a la Tasa de Fiscalización y Regulación de conformidad a los Instructivos Técnicos y la normativa vigente y aplicable.

SEXTO.- INSTRUIR a **STREAMINGFIBER**, en atención a la normativa vigente y aplicable, deberá realizar su aporte al Programa Nacional de Telecomunicaciones de Inclusión Social PRONTIS.

SÉPTIMO.- INSTRUIR a **STREAMINGFIBER** que la construcción y mantenimiento de sus instalaciones directamente relacionadas a la operación de la red y provisión del servicio se realizará observando los estándares técnicos de calidad definidos por la ATT de acuerdo al tipo de servicio, cuyo incumplimiento dará lugar a las sanciones aplicables.

OCTAVO.- INSTRUIR a **STREAMINGFIBER** la obtención, bajo su responsabilidad, de todas las autorizaciones y permisos necesarios, incluidos aquellos de construcción, ambientales, aeronáuticos y cualesquiera otros, no relacionados con telecomunicaciones, requeridos para construir, implementar, modificar y remover instalaciones y edificaciones, de conformidad con las normas y reglamentos pertinentes.

NOVENO.- INSTRUIR a **STREAMINGFIBER** que las actividades y servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación, se realizarán conforme al principio de protección del medio ambiente y desarrollo sostenible, debiendo vigilar que el uso de sus equipos e instalaciones no presente riesgos ambientales, de radiación, interferencias y aeronáuticos, de acuerdo con la normativa vigente.

DÉCIMO.- INSTRUIR a **STREAMINGFIBER** que los equipos de telecomunicaciones y TIC sujetos a homologación que sean adquiridos para la prestación del servicio autorizado, deberán contar con el correspondiente certificado de homologación vigente emitido por esta Autoridad

DÉCIMO PRIMERO.- INSTRUIR a **STREAMINGFIBER** que en caso de requerir el uso de frecuencias para la provisión del servicio, deberá realizar el trámite correspondiente para la obtención de la Licencia de Uso de Frecuencias Radioeléctricas.

DÉCIMO SEGUNDO.- DISPONER que la Habilitación Específica para la prestación del Servicio de Acceso a Internet otorgado a **STREAMINGFIBER** permanecerá sujeta al Contrato de Licencia Única ATT-DJ-CON LU LP 2/2022 de 15 de marzo de 2022; y a las disposiciones administrativas emergentes de la jurisdicción y competencia de la ATT, que emanan de la Ley N° 164, el Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 y demás disposiciones legales vigentes.

DÉCIMO TERCERO.- APROBAR los Términos y Condiciones y el Contrato de Adhesión para la provisión del Servicio de Acceso a Internet presentados por **STREAMINGFIBER**, de acuerdo a lo establecido en los Anexos B y C, que forman parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria, de conformidad a lo previsto por el numeral 14 del Artículo 14 de la Ley N° 164.

DÉCIMO CUARTO.- INSTRUIR a **STREAMINGFIBER** a seguir los parámetros de socialización e información de los Términos y Condiciones y Contrato de Adhesión, de conformidad al inciso f) del Artículo 168 del Reglamento General a la Ley N° 164, para el Sector de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012, debiendo remitir constancia del cumplimiento en un

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

plazo no mayor de quince (15) días hábiles administrativos a partir de la legal notificación con el presente acto.

DÉCIMO QUINTO.- INSTRUIR a **STREAMINGFIBER** que cualquier modificación de los presentes Términos y Condiciones y/o Contrato de Adhesión, deberán ser previamente comunicados y aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

DÉCIMO SEXTO.- INSTRUIR a la Unidad de Otorgamientos de la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC registrar la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

Notifíquese a **STREAMINGFIBER** en su domicilio ubicado en el Edificio Cooperativa de Transporte 20 de Septiembre de la Calle Teniente Añez S/N Zona Central de la Localidad de Cotoca del Departamento de Santa Cruz, Teléfono(s): 67832799, de conformidad a lo dispuesto en el inciso b) del artículo 13 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003.

Regístrese y archívese.

AUTORIZACIÓN PARA LA FIRMADO DIGITALMENTE
DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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
www.att.gob.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

ANEXO A
CONDICIONES DE LA HABILITACIÓN ESPECÍFICA
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

1. Nombre, dirección y punto de contacto en emergencias del titular de la Licencia.

Nombre del Operador: STREAMINGFIBER

2. Servicios que se ofrecerán.

Acceso a Internet

3. Vigencia.

La vigencia de la habilitación específica se encontrará sujeta al plazo establecido en la Licencia Única.

4. Área de Autorización y Área de Servicio.

Nº	Área de Autorización Departamental	Área de Servicio
1	Departamento de Santa Cruz	Municipios de Santa Cruz de la Sierra, Cotoca, Warnes, Montero y La Guardia

El área de servicio señalada, podrá ser modificada una vez que el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda apruebe las áreas de servicio para la prestación de servicios de telecomunicaciones, en el marco de lo señalado en el párrafo IV del artículo 27 del Reglamento General a la Ley N° 164 aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391.

5. Estándares de Calidad e Instructivos Técnicos.

La prestación del servicio deberá estar enmarcada de acuerdo a lo establecido en el Estándar Técnico de Calidad para los servicios de Telecomunicaciones y los Instructivos Técnicos aprobados por la ATT mediante las respectivas Resoluciones Administrativas Regulatorias.

6. Modelos de Contratos, Términos y Condiciones.

Deben ser aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, de acuerdo a los modelos establecidos.

7. Facturación, Corte y Cobranza.

Deberá regirse de acuerdo a lo establecido en la normativa e instructivos vigentes.

8. Obligaciones.

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el Contrato de Licencia Única, el operador deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

- La prestación del servicio de acuerdo a los Estándares de Calidad aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- A proporcionar información oportuna a requerimiento de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- El cumplimiento al Reglamento e Instructivo Técnico vigente, correspondiente al servicio prestado.
- El operador deberá remitir, información actualizada sobre los datos de contacto, topología de redes y alcance geográfico para la prestación de los servicios habilitados, de acuerdo a los formatos establecidos en el instructivo correspondiente.
- El operador, bajo su responsabilidad, deberá obtener de las autoridades competentes los permisos necesarios, incluidos aquellos de construcción, ambientales y otros no vinculados directamente al sector de telecomunicaciones, de conformidad con las normas, reglamentos e instructivos pertinentes.
- Cuando el operador se preste a iniciar operaciones de redes específicas para el servicio habilitado, en áreas donde antes no se proveía el mismo, deberá comunicar el inicio de operaciones comerciales con una anticipación mínima de cinco (5) días a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, para que se considere dada de alta la red en dicha área.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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
www.att.gob.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

- Para la prestación del servicio por medios inalámbricos, el operador deberá comunicar el inicio de operaciones de nuevas estaciones fijas con una antelación mínima de cinco (5) días a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- El operador está obligado a presentar información Económica Financiera a través del Sistema de Información Financiera Codificada Uniforme - SIFCU, en los plazos establecidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

9. Garantía de cumplimiento.

Presentación

El operador está obligado a presentar una garantía o póliza de fianza de caución de cobro a primer requerimiento, la cual deberá ser renovada para cada gestión por el cinco por ciento (5 %) del valor de los ingresos anuales brutos de la gestión anterior declarados en sus Estados Financieros y presentados ante el Servicio de Impuestos Nacionales por el plazo efectivo de su licencia.

Duración y Renovación.

- La vigencia de la garantía no podrá ser inferior a un (1) año, debiendo renovarse anualmente durante el plazo de vigencia de la licencia con treinta (30) días de anticipación a su vencimiento, a cuyo efecto el OPERADOR deberá realizar todas las gestiones necesarias para asegurar la renovación oportuna.
- La garantía presentada deberá ser renovada para cada gestión por el cinco por ciento (5%) del valor de los ingresos anuales brutos de la gestión anterior, declarados en sus Estados Financieros y presentados ante el Servicio de Impuestos Nacionales por el plazo efectivo de su licencia, de no existir información, se estimará en base a la Tasa de Fiscalización y Regulación sobre la información de un operador similar, o finalmente sobre los ingresos proyectados por el OPERADOR al inicio del trámite, según lo dispuesto en la LEY N° 164 y su Reglamento. La garantía o póliza de fianza de caución de cobro a primer requerimiento deberá hacer referencia a la Habilitación Específica correspondiente, conteniendo mínimamente los siguientes datos:

Garantía a primer requerimiento (irrevocable, renovable y de ejecución inmediata a primer requerimiento)

Por cuenta de:	STREAMINGFIBER
A la orden de:	AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES - ATT
Moneda:	BOLIVIANOS
Objeto:	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO PARA LA OPERACIÓN DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES Y LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SEGÚN HABILITACIÓN ESPECÍFICA ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022
Vigencia:	UN AÑO (365 DIAS)
Por la suma de:	5 % DEL VALOR DE LOS INGRESOS ANUALES BRUTOS DE LA GESTIÓN ANTERIOR

Póliza de fianza de caución de cobro a primer requerimiento

Operador Caucionado:	STREAMINGFIBER
Beneficiario:	AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES - ATT
Moneda:	BOLIVIANOS
Objeto:	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO PARA LA OPERACIÓN DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES
Prestación del Servicio:	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SEGÚN HABILITACIÓN ESPECÍFICA ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022
Vigencia:	UN AÑO (365 DIAS)
Valor Caucionador:	5 % DEL VALOR DE LOS INGRESOS ANUALES BRUTOS DE LA GESTIÓN ANTERIOR

Los tipos de garantía de cumplimiento de contrato pueden ser:

- Póliza de fianza de caución de cobro a primer requerimiento, o
- Garantía a primer requerimiento, o
- Boleta de garantía irrevocable, renovable y de ejecución inmediata a primer requerimiento

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

Ejecución

- En caso de incumplir la renovación de la garantía con la anticipación debida señalada en la presente Habilitación Específica, la ATT instaurará el correspondiente proceso de revocatoria de licencia con la consiguiente ejecución de la garantía de conformidad a la normativa vigente.
- La ATT ejecutará la garantía cuando se haya comprobado que el OPERADOR ha incurrido en las causales de revocatoria establecidas en la Ley N° 164, la presente Habilitación Específica y demás normativa vigente y aplicable, previo proceso respectivo, siempre y cuando las mismas sean imputables al OPERADOR.

10. Sanciones.

De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y aplicable.

11. Revocatoria de la Habilitación Específica.

De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y aplicable.

AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

ANEXO B TÉRMINOS Y CONDICIONES PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET STREAMINGFIBER

Se considera que son partes de los presentes Términos y Condiciones, por una parte, la empresa unipersonal STREAMINGFIBER (en adelante simplemente "STREAMINGFIBER" o el "Proveedor"), como proveedora del Servicio de Acceso a Internet por medio alámbrico en terminal fijo en los municipios de Santa Cruz de la Sierra, Cotoca, Warnes, Montero y La Guardia dentro del departamento de Santa Cruz, por otra, el USUARIO, sea persona natural o jurídica, nacional o extranjera que utiliza dicho servicio, como destinataria o destinatario final.

Los presentes Términos y Condiciones regulan el Servicio de Acceso a Internet, que es provisto por STREAMINGFIBER en favor del USUARIO, en adelante "USUARIO".

A efectos de los presentes Términos y Condiciones, el Servicio de Acceso a Internet se denominará simplemente como el "SERVICIO".

De conformidad al ordenamiento jurídico vigente los presentes Términos y Condiciones fueron previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS:

1.1. DESCRIPCIÓN TÉCNICA Y DETALLADA DEL SERVICIO:

El SERVICIO será provisto por medio de acceso alámbrico fijo en donde el punto de conexión del USUARIO y el punto de acceso a la red de STREAMINGFIBER son estaciones fijas y utilizan la tecnología GPON, permite conectar la computadora o red LAN del USUARIO con la Red Global de Internet. El estándar GPON establece llegar con una red punto-multipunto de fibra óptica para la distribución de contenido de datos, el equipamiento instalado por STREAMINGFIBER para la provisión del servicio estarán homologados de acuerdo a la normativa vigente.

1.2. COBERTURA GEOGRÁFICA:

STREAMINGFIBER prestará el SERVICIO en los municipios autorizados por la ATT dentro el departamento de Santa Cruz y donde exista factibilidad técnica para proveer el servicio en función al alcance de su red o instalaciones.

En el SERVICIO, se entenderá que se tiene cobertura cuando:

- El terminal fijo se encuentre dentro del perímetro de alcance del nodo o OLT más cercano a la dirección donde se solicita el servicio.

STREAMINGFIBER informará y pondrá a disposición del USUARIO toda la información relacionada a las áreas geográficas de cobertura en sus oficinas establecida al efecto, a través de su página de internet www.streamingfiber.com, línea celular (76387707) designada para atención al cliente, la misma que se mantendrá actualizada en función a la ampliación de dichas áreas.

2. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN O USO DEL SERVICIO:

2.1. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD:

El USUARIO deberá cumplir con los requerimientos técnicos mínimos para la provisión del servicio, mismos que se enuncian a continuación:

Disponer de toma de energía eléctrica de la red comercial o privada en el mismo ambiente donde se realizará la instalación del (los) equipo(s) que el USUARIO facilitará para la provisión del servicio. La factibilidad técnica positiva, se refiere al resultado satisfactorio sobre la revisión de las condiciones de disponibilidad (recursos de red y cobertura) de acceso al servicio, verificado en el lugar de instalación solicitado por el USUARIO. En caso de que las condiciones de disponibilidad no existan, este resultado será comunicado al USUARIO.

- Factibilidad Técnica positiva por parte de STREAMINGFIBER
- Computadora PC o Macintosh Power PC
- Procesador Pentium a 300 MHz, equivalente o superior
- Sistema Operativo: Windows XP, equivalente o superior
- Tarjeta de Red, NIC Ethernet 10 o 10/100 BaseT o inalámbrica WiFi 802.11 a/b/c debidamente instalada y configurada (para una sola PC)
- Puerto libre en el Hub, Switch o Router (Para varias PC'S)
- Memoria RAM de 128 MB o superior.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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

Cochabamba: Av. Ballivián y España
(El Prado) Nro. 663 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
www.att.gob.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

- Capacidad en Disco Duro 10 GB o superior
- Cualquier software navegador de Internet debidamente instalado
- Energía Eléctrica estable y protección ante sobretensiones

El USUARIO podrá acceder al SERVICIO de internet fijo bajo las siguientes condiciones:

- Disponibilidad dentro de la cobertura de la red de STREAMINGFIBER en operación

Mínimamente para uso del SERVICIO: el USUARIO deberá contar con una PC y/o un puerto de red RJ-45 o inalámbrico. Una vez que el USUARIO cumpla con todas las condiciones de factibilidad, podrá:

- Tener acceso al SERVICIO y consecuentemente enviar y recibir datos.

2.2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

En los SERVICIOS prestados a través de un equipo terminal fijo y la velocidad mínima esperada en condiciones normales varía en función al plan contratado por el USUARIO. Las velocidades de subida y bajada contratadas estarán disponibles en la página web www.streamingfiber.com.

Cuando existan variables técnicas señaladas en el numeral 8 donde se indican los parámetros de calidad, el porcentaje mínimo garantizado de ancho de banda es de un 60% dependiendo de la afectación al servicio que se registre en el momento, se aclara que este porcentaje está considerado solo para cuando exista las variables técnicas que afecten el servicio, mismas que una vez en conocimiento de STREAMINGFIBER o comunicada por el USUARIO se realizará la respectiva revisión de parámetros técnicos para buscar mejorar la provisión del servicio.

Las velocidades mínimas mencionadas anteriormente serán ajustadas y actualizadas de acuerdo a los estándares técnicos definidos por la ATT, en función al avance de la tecnología. Las siguientes son las variables técnicas que pueden afectar al servicio: congestión por uso excesivo de transferencia de datos en la terminal fija, saturación en la conexión entre el ISP (Proveedor de Servicios de Internet) y STREAMINGFIBER.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

3.1. Solicitud:

El USUARIO podrá solicitar el SERVICIO bajo las modalidades establecidas en el numeral 5.3 mediante canales autorizados por STREAMINGFIBER para el efecto debe apersonarse a una de las oficinas de STREAMINGFIBER registradas en la página web www.streamingfiber.com en función del municipio donde desee solicitar el servicio. La línea piloto de atención al cliente es el número telefónico: (591)-76387707; o a través del correo electrónico: info@streamingfiber.com. Recibida la solicitud STREAMINGFIBER le informará, por los mismos canales, i) los planes vigentes y puestos a disposición y ii) los requisitos necesarios para acceder a dichos servicios en función al plan pretendido por el USUARIO.

3.2. Habilitación del servicio fijo:

Recibida la solicitud, se realizará la verificación técnica en el plazo de un (1) día hábil en zona urbana o hasta en tres (3) días hábiles en zona rural o periurbana, previa coordinación con el USUARIO, posteriormente una vez verificada la factibilidad técnica se programará la instalación del SERVICIO con un plazo de instalación y habilitación del servicio de cuatro (4) días hábiles en el área urbana o hasta seis (6) días hábiles en el área rural o periurbana. Los plazos establecidos en el presente párrafo podrán variar en caso que la autoridad competente disponga otros plazos específicos para la habilitación señalada. STREAMINGFIBER coordinará con el USUARIO la instalación, y para optimizar tiempos, la factibilidad técnica de manera simultánea a la instalación. El USUARIO prestará toda su colaboración para la realización de la instalación. El USUARIO se compromete a cancelar el plan contratado bajo las modalidades establecidas en el numeral 5.3, El USUARIO se compromete a cancelar el costo de instalación hasta 24 horas después de realizada la instalación del SERVICIO.

STREAMINGFIBER no podrá realizar la instalación, si el lugar donde se requiere el SERVICIO no cuenta con cobertura de red o cuando el USUARIO no reúna los requisitos técnicos detallados en el numeral 2 del presente documento.

Al momento de realizar la instalación y habilitación del SERVICIO, personal de STREAMINGFIBER o un tercero autorizado por él, entregará al USUARIO una orden de trabajo donde se consigna la dirección y fecha de la instalación.

El costo de instalación y mensualidad de equipos adicionales está detallado en la página web www.streamingfiber.com y será informado al USUARIO al momento de la solicitud.

Cada equipo de recepción le será entregado al USUARIO en calidad de préstamo o comodato siendo en todo momento, STREAMINGFIBER el propietario del mismo. Por tanto, cualquier daño, inhabilitación o pérdida del mismo, sea por mal uso, robo, hurto o cualquier otra razón que resulte en la pérdida, o destrucción del equipo de recepción, será cubierto en su totalidad por el USUARIO, salvo desgaste natural del equipo.

Firmado Digitalmente Verificar en:



E-LP-3100/2022

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 10 de 25 www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

STREAMINGFIBER podrá en todo momento acceder de forma remota al panel de control y mantenimiento del equipo, y podrá solicitar la devolución de los equipos entregados al USUARIO en calidad de préstamo o comodato a la terminación del contrato.

Es responsabilidad del USUARIO, informarse sobre los requisitos de habilitación y registro, así como el costo de instalación, sin perjuicio de la obligación de STREAMINGFIBER de informar dichos aspectos al USUARIO.

3.3. Traslados en el servicio fijo:

El USUARIO no podrá trasladar unilateralmente los equipos debiendo necesariamente solicitar a STREAMINGFIBER cualquier traslado que requiera realizar.

El USUARIO podrá solicitar el traslado del SERVICIO mediante canales autorizados para el efecto por STREAMINGFIBER, de acuerdo a procedimiento establecido y publicado en la página web de STREAMINGFIBER.

La visita técnica para realizar el traslado del SERVICIO tiene un plazo para ser realizado dentro de los cuatro (4) días hábiles en área urbana o hasta seis (6) días hábiles en el área rural o periurbana. El traslado al nuevo lugar se realizará al día siguiente siempre y cuando el resultado de la verificación sea positivo. En caso que el resultado de la verificación sea negativo y el traslado del SERVICIO no pueda realizarse en el nuevo lugar, se informará al USUARIO si existe la posibilidad de entregarle el SERVICIO bajo otro tipo de tecnología, y en caso de ser tecnología inalámbrica se requerirá el otorgamiento de una Licencia de Uso de Frecuencias por parte de la ATT. El USUARIO prestará toda su colaboración para la realización de dicha verificación.

Cualquier traslado o modificación unilateral de los equipos realizada por el USUARIO, podrá afectar el SERVICIO, deslindando de responsabilidad a STREAMINGFIBER por la debida provisión del mismo.

El traslado efectivo tiene un costo que será informado al USUARIO al momento que solicite el mismo. Dicho pago se realizará en la siguiente factura del SERVICIO. El costo del traslado estará publicado en la página web de STREAMINGFIBER. En caso de no hacerse efectivo el traslado, no corresponderá realizar cobro alguno por dicho concepto.

4. TARIFAS

STREAMINGFIBER en cumplimiento al Artículo 44 de la Ley N° 164 publicará mediante su página web www.streamingfiber.com, o en medio escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión, según se aplique, la tarifa y pagos con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos, respetando en todo momento la normativa aprobada por la ATT. A su vez en cumplimiento a la Resolución Regulatoria Administrativa ATT-DJ-RAR TL LP 313/2020 se remitirá la información de los planes tarifarios a la herramienta informática "Tarifas Online".

En cumplimiento al Artículo 119 del Reglamento General a la Ley N° 164, en la provisión de un mismo tipo de SERVICIO, STREAMINGFIBER no discriminará ni dará ninguna preferencia en la aplicación de plan a USUARIO de una misma categoría tarifaria o que se encuentre en condiciones similares.

4.1. Planes Tarifarios:

Planes por velocidad máxima de descarga:

Este tipo de plan, permite al USUARIO acceder al SERVICIO de Internet Ilimitado con una velocidad máxima de descarga de datos ofrecida. Este tipo de plan es provisto a través de equipos terminales fijos (router, modem, etc.).

4.2. Publicación de planes tarifarios:

Los planes vigentes y sus características estarán a disposición del USUARIO en la página web www.streamingfiber.com y serán comunicados mediante publicación en medios de circulación nacional.

5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN

5.1 Facturación

STREAMINGFIBER está obligado a emitir la correspondiente factura sin cargo al USUARIO a través de lugares de cobranza autorizados que serán publicados en la página web de la empresa. No se emitirá factura cuando no exista consumo por el servicio durante uno o más ciclos de facturación. La factura deberá contener, además de la información establecida por el Servicio de Impuestos Nacionales, mínimamente la información sobre el tipo de servicio, el periodo facturado y los planes desglosados por cargos y servicios.

El límite de velocidad de bajada y subida está basado en el plan contratado por el USUARIO. El USUARIO que realice cambios de razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en la Solicitud de Servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá solicitar la modificación correspondiente por escrito en oficinas de STREAMINGFIBER con un mínimo de diez (10) días de anticipación al último día del mes correspondiente, caso contrario STREAMINGFIBER efectuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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
www.att.gov.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

5.2 Cobranza

El USUARIO recibirá la información de la disposición de su factura para la cobranza mediante la oficina de atención al cliente o mediante llamada telefónica o mensaje de texto al número celular o teléfono del usuario, debiendo efectuar el pago correspondiente dentro los treinta (30) días calendario siguientes como fecha límite de pago, mismos que se contabilizan a partir de la fecha de disposición de la factura. Si el pago no es efectivo en treinta (30) días calendario de vencida la fecha límite de pago, se procederá al corte del servicio por mora, previa comunicación al USUARIO mínimamente con 48 horas de anticipación. El USUARIO se constituye en mora al día siguiente a la fecha límite de pago establecida en la norma vigente

5.3 Pago

Las modalidades de pago establecidas por STREAMINGFIBER son de libre elección por parte del USUARIO y se detallan a continuación:

Post-pago: Cuando el usuario paga por el servicio después de utilizarlo. El USUARIO se obliga a pagar debida y oportunamente los montos de dinero que correspondan por la utilización y consumo del SERVICIO, según las tarifas y precios que sean establecidos por STREAMINGFIBER. Para tal efecto, STREAMINGFIBER pondrá a disposición del USUARIO medios habilitados al efecto, formas de pago, así como lugares y demás facilidades y condiciones. Cualquiera sea el medio o la forma de pago elegida por el USUARIO, se entenderá que el SERVICIO se encuentra efectivamente pagado desde el momento en el que STREAMINGFIBER tenga acceso a los montos erogados por el USUARIO por dicho concepto.

Pre-pago: Cuando el usuario paga por el servicio antes de utilizarlo. El USUARIO se obliga a pagar debida y oportunamente los montos de dinero que correspondan para acceder al SERVICIO, según las tarifas y precios que sean establecidos por STREAMINGFIBER. Para tal efecto, STREAMINGFIBER pondrá a disposición del USUARIO medios habilitados al efecto, formas de pago, así como lugares y demás facilidades y condiciones. Cualquiera sea el medio o la forma de pago elegida por el USUARIO, se entenderá que el SERVICIO se encuentra efectivamente pagado desde el momento en el que STREAMINGFIBER tenga acceso a los montos erogados por el USUARIO por dicho concepto.

5.4 Corte

Si el usuario, pasados los treinta (30) días calendario de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora, y STREAMINGFIBER podrá proceder al corte parcial o total del servicio previa comunicación al usuario mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. En caso de que STREAMINGFIBER considere que existen indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte de servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. STREAMINGFIBER luego de proceder al corte deberá remitir la ATT la información pertinente para efectos de registro en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborables o dentro del primer día laborable siguiente. En el caso que la ATT establezca que el corte de servicio no se encuentra justificado, STREAMINGFIBER deberá restablecer de manera inmediata el servicio, la devolución y la compensación a la usuaria o usuario en función al tiempo de corte, sin perjuicio de las acciones que estos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios

5.5 Estado de cuenta

Siempre y cuando el USUARIO lo solicite presencialmente en las oficinas de STREAMINGFIBER y acredite su condición de USUARIO, STREAMINGFIBER le proporcionará el estado de cuenta correspondiente. El contenido del estado de cuenta se sujetará a lo establecido por la normativa legal aplicable.

5.6 Información

La información relacionada a la facturación, cobranza y corte del SERVICIO, se sujetará a lo establecido en la normativa legal aplicable y de acuerdo a los presentes Términos y Condiciones, será puesta a disposición del USUARIO mediante publicación en página web. STREAMINGFIBER informará al USUARIO mediante otros medios de difusión masiva que considere convenientes, información de alta y bajas de instituciones de cobranza habilitadas para el pago de facturas, fecha de puesta a disposición de las facturas; fecha límite de pago; fecha de corte; periodo de facturación y número de la línea telefónica y dirección de la página web del operador o proveedor.

5.7 Tratamiento de las reclamaciones sobre facturación

El USUARIO podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura en cualquier momento; sin embargo, a objeto de evitar el corte de servicio, debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas. Si la reclamación directa es declarada improcedente por el operador o proveedor y el USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos en la normativa aplicable, deberá pagar el monto total de la factura observada o en su caso re facturar la diferencia con el monto pagado que hubiera realizado para evitar el corte en un plazo máximo de veinte (20) días calendario de notificada con la determinación de la reclamación directa.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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

Cochabamba: Av. Ballivián 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
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

Si la reclamación resultara procedente por el operador o proveedor o determinada en la reclamación administrativa, el operador o proveedor dará de baja la factura del monto reclamado, y emitirá una nueva factura por el monto confirmado. El USUARIO debe pagar el monto restante si corresponde, en un plazo no mayor a veinte (20) días calendario, de lo contrario, si el monto real de la factura fuera menor que el monto pagado, la diferencia podrá ser devuelta en efectivo o acreditado en la próxima factura como pago anticipado a elección del USUARIO más el interés que corresponda al periodo comprendido entre la fecha de pago de la factura hasta la fecha de reembolso.

En caso de declararse infundada la reclamación administrativa, o se rechaza la misma, el USUARIO deberá pagar el monto facturado o la diferencia con el monto promedio pagado, en el plazo máximo de veinte (20) días calendario de notificada la resolución de la reclamación administrativa.

La reclamación quedará sin efecto alguno, en caso de desistimiento por parte del USUARIO o el proceso de reclamo sea desestimado o rechazado por la instancia pertinente.

En caso de cobranza y corte conjunto, el proveedor solicitante deberá cubrir el respectivo costo que requiera la re facturación de su servicio al operador solicitado, debido a la existencia de una reclamación por parte de un usuario o usuaria declarada procedente.

El consumo de los meses siguientes al periodo objeto de la reclamación debe ser pagado por el USUARIO de manera regular.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:

En cumplimiento al Artículo 158 del Reglamento General la Ley N° 164, el operador deberá rehabilitar el servicio restringido o cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el USUARIO cancele el monto adeudado por el servicio, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción.

7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN:

STREAMINGFIBER realizará los trabajos de reparación y mantenimiento preventivo de la red pública durante horarios establecidos de noche y en la madrugada (horario ventana), siempre y cuando estos trabajos impliquen un corte del SERVICIO, asimismo, realizará mantenimientos correctivos o de fuerza mayor en el horario que se éstos se presenten, debiendo comunicar al USUARIO las interrupciones que sufra el SERVICIO por dichos trabajos de reparación y mantenimiento según lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y en los presentes Términos y Condiciones. El mantenimiento preventivo y correctivo se reportará al ente regulador de acuerdo a normativa vigente.

La responsabilidad de STREAMINGFIBER en la provisión del SERVICIO, será hasta el punto terminal de la red pública de STREAMINGFIBER, esto incluye el mantenimiento o reparación del equipo proporcionado por STREAMINGFIBER ante cualquier falla reportada por el USUARIO.

Las conexiones o redes internas y los equipos propios del USUARIO, serán responsabilidad del USUARIO, debiendo asegurarse que los mismos tengan un mantenimiento adecuado y que se encuentren debidamente instalados y habilitados.

8. PARÁMETROS DE CALIDAD:

En cumplimiento a la normativa vigente que aprueba el Ente Regulador el Estándar de Calidad para los servicios de Telecomunicaciones al Público: Acceso a Internet, STREAMINGFIBER realizará el respectivo reporte de los indicadores de calidad con los porcentajes establecidos para el segmento de servicios Tiempo de Respuesta del Operador (TRO), Tasas de Reparación de Fallas (TRF) y Tasa de Instalación del Servicio (TIS), dentro de los plazos establecidos para el área urbana.

8.1. CALIDAD DEL SERVICIO:

La calidad del SERVICIO a ser provisto por STREAMINGFIBER, depende i) de las características técnicas del SERVICIO ii) de la naturaleza del SERVICIO, iii) de las condiciones acordadas por STREAMINGFIBER con el Estado Plurinacional de Bolivia iv) de las condiciones normales para la provisión del SERVICIO y v) de los indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales emitidos por las autoridades y organismos competentes. Los indicadores de calidad señalados serán aprobados por el ente regulador. Las siguientes son las variables técnicas que pueden afectar al servicio: congestión por uso excesivo de transferencia de datos en la terminal fija, saturación en la conexión con el ISP e STREAMINGFIBER, en cualquiera de los casos el porcentaje mínimo garantizado de ancho de banda es de un 60% dependiendo de la afectación al servicio que se registre en el momento, se aclara que este porcentaje está considerado solo para cuando exista las variables técnicas que afecten el servicio, mismas que una vez en conocimiento de STREAMINGFIBER o comunicada por el USUARIO se realizará la respectiva revisión de parámetros técnicos para buscar mejorar la provisión del servicio.

8.2. LIMITACIONES:

La calidad del SERVICIO podrá verse afectada por las siguientes limitaciones:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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

Cochabamba: Av. Ballivián 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
www.att.gob.bo

13 de 25



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

- a) Por fallas, defectos o limitaciones en los dispositivos (PC, Tablet, Smartphone, router, WiFi, dispositivo de red u otro similar), que el USUARIO utilice para acceder al SERVICIO.
- b) Cuando el SERVICIO no pueda ser provisto en condiciones normales por hechos no imputables a STREAMINGFIBER o cuando exista variables técnicas que puedan afectar el servicio, en cualquiera de los casos el porcentaje mínimo garantizado de ancho de banda es de un 60% dependiendo de la afectación al servicio que se registre en el momento, se aclara que este porcentaje está considerado solo para cuando exista las variables técnicas que afecten el servicio, mismas que una vez en conocimiento de STREAMINGFIBER o comunicada por el USUARIO se realizará la respectiva revisión de parámetros técnicos para buscar mejorar la provisión del servicio.

9. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

9.1. CENTROS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:

STREAMINGFIBER informará y asistirá al USUARIO en todo lo relacionado a la provisión del SERVICIO como tal y a los alcances tanto del Contrato de Provisión de servicios como de los presentes Términos y Condiciones.

Para tal efecto, STREAMINGFIBER dispondrá de i) centros de atención donde se tenga autorizado la provisión del servicio ii) líneas de atención (76387707), iii) Página Web u iv) otros medios permitidos por el ordenamiento jurídico para prestar dichos servicios.

STREAMINGFIBER informará los lugares, horarios de atención, línea gratuita para atención al cliente y demás condiciones de acceso a dichos medios; así como las posibles suspensiones de los medios señalados. Dicha información se comunicará mediante publicaciones en medios de circulación nacional o la página internet de STREAMINGFIBER: www.streamingfiber.com.

9.2. DERECHO DE RECLAMACIÓN:

En cumplimiento al Artículo 54 del D.S. 27172, el USUARIO tiene el derecho de recibir por parte de STREAMINGFIBER, a través de su Oficina de Atención al Consumidor — ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación de los servicios. Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

Para tal efecto, STREAMINGFIBER dispondrá de i) centros de recepción de reclamos en Oficinas en los municipios o localidades donde se tenga autorizado la provisión del servicio, con direcciones a ser publicadas en la página web de la empresa. El teléfono piloto de atención al cliente es el: (591)-76387707; o a través del Correo electrónico: info@streamingfiber.com (recepción de reclamos en horarios de oficina a ser definidos por STREAMINGFIBER), ii) línea 76387707 para recepcionar los reclamos (24 horas al día los 365 días al año) y iii) otros medios que en el futuro se puedan desarrollar para la recepción y tratamiento de reclamos, de acuerdo al procedimiento establecido y publicado en la página web.

9.3. RECLAMACIÓN DIRECTA:

En cumplimiento al Artículo 55 del D.S. 27172, el USUARIO o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante STREAMINGFIBER. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

En cumplimiento al Artículo 56 del D.S. 27172, STREAMINGFIBER registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación, además STREAMINGFIBER llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas, en el formato aprobado y habilitado por la ATT que mantendrá a disposición de los usuarios.

9.3.1 PLAZO:

STREAMINGFIBER resolverá la reclamación dentro de los siguientes plazos:

- a) A los 3 días hábiles de su recepción, en los casos de interrupción del SERVICIO o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o
- b) A los 15 días en los demás casos.

9.3.2 PRONUNCIAMIENTO:

En cumplimiento al Artículo 58 del D.S. 27172, STREAMINGFIBER en el plazo establecido en las normas vigentes para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE:

STREAMINGFIBER 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

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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

Cochabamba: Av. Ballivián 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 Df. 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
www.att.gpb.bb



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

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.

STREAMINGFIBER comunicará al USUARIO la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al USUARIO, en caso de ser improcedente su reclamación sobre su derecho, debe presentarla ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes. La carga de la prueba será de STREAMINGFIBER.

La carga de la prueba será de STREAMINGFIBER.

9.4. RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA:

En cumplimiento al Artículo 59 del D.S. 27172, si STREAMINGFIBER declara improcedente la reclamación, no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto o no se pronunciará respecto de la reclamación, el USUARIO o un tercero por él, podrán presentar ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, una reclamación administrativa, en el plazo de quince (15) días.

El USUARIO presentará su reclamación administrativa de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación habilitado para el efecto, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado por STREAMINGFIBER o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.

El USUARIO podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.

10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO

10.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:

10.1.1. Derechos del USUARIO:

En cumplimiento al Artículo 54 de la Ley N° 164, son derechos del USUARIO, todos aquellos que se describen a continuación y que se apliquen en función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a los USUARIOS.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios.
- 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.
- 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 sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación provistas por STREAMINGFIBER de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Ser informado por STREAMINGFIBER de manera oportuna, cuando se produzca un cambio de los precios, los planes o los planes contratados previamente respecto de los servicios.
- Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO.
- Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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

Cochabamba: Av. Ballivián y España
(El Prado) Nro. 683 primer piso.
Telf: 4-581182 - 4-451184
4-458185

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
www.att.gob.bo

15 de 25



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

- n) Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- o) Recibir protección del proveedor del SERVICIO sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.
- p) Disponer, como 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.
- q) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios, conforme a Ley,
- r) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas,
- s) Participar en los mecanismos de control social
- t) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

10.1.2. Obligaciones del USUARIO:

En cumplimiento al Artículo 55 de la Ley N°164, son obligaciones del USUARIO, todas aquellas que se describen a continuación y que se apliquen en función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

- a) Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o planes establecidos.
- b) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del SERVICIO bajo su supervisión o control.
- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de STREAMINGFIBER.
- d) 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.
- e) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- f) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

En cumplimiento al Artículo 164 del Reglamento a la Ley N°164, el servicio será provisto en forma permanente y sin interrupciones, salvando las interrupciones permitidas en el ordenamiento jurídico aplicable o establecidas en los presentes Términos y Condiciones

En cumplimiento al Artículo 165 del Reglamento a la Ley N°164, I. Las usuarias y usuarios deben utilizar los servicios sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados. II. Las usuarias y usuarios de servicios de telecomunicaciones al público, no deben conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red. III. Es obligación de la usuaria y usuario no alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de los planes o cargos que correspondan.

10.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE STREAMINGFIBER:

10.2.1. Derechos de STREAMINGFIBER:

En cumplimiento al Artículo 58 de la Ley N°164, son derechos de STREAMINGFIBER, todos aquellos que se describen a continuación y que se apliquen en función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

- a) Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o planes establecidos.
- b) Cortar el SERVICIO provisto por falta de pago por parte del USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

10.2.2. Obligaciones de STREAMINGFIBER:

En cumplimiento al Artículo 59 de la Ley N°164, son obligaciones de STREAMINGFIBER, todas aquellas que se describen a continuación y que se apliquen en función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

- a) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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. 6A3 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
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 278/2022

- b) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- c) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a los USUARIOS.
- d) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- e) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es proveedor, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad del USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- f) 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.
- g) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO, con los respectivos intereses legales.
- h) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- i) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.
- j) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- k) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.
- l) Facilitar al USUARIO 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.
- m) Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a Ley.
- n) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- o) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a los USUARIOS.
- p) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

En cumplimiento al Artículo 168 del Reglamento de la Ley N°164, se considerarán entre otras, las siguientes obligaciones de STREAMINGFIBER para el servicio de acceso a internet:

1. STREAMINGFIBER deberá ofrecer en forma gratuita a sus usuarias y usuarios, acceso a los números telefónicos especiales de servicios de emergencias, bomberos, policía, u otros que se establezcan por norma expresa. Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación y de interposición de reclamaciones por violación de derechos de las usuarias y usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
2. STREAMINGFIBER deberá informar a las usuarias y usuarios las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenidos serán definidos por la ATT, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados.
3. STREAMINGFIBER deberá disponer de medios de información que informen a la usuaria y usuario sobre el consumo realizado durante un periodo de facturación.
4. STREAMINGFIBER debe respetar el derecho de la usuaria o el usuario de desconexión de un determinado servicio. Además de respetar la voluntad de los mismos a la resolución de un contrato. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones del USUARIO pendientes de cumplimiento.
5. STREAMINGFIBER deberá presentar a la ATT información estadística, técnica y económica financiera, conforme a principios, criterios y condiciones aprobados por el regulador para el Sistema de Información Sectorial.
6. STREAMINGFIBER deberá publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y ponerlos a disposición del público en todas las oficinas del operador o proveedor.

Firmado Originalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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.
Gardénia 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
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 278/2022

7. STREAMINGFIBER tiene la obligación de 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.

10.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

STREAMINGFIBER sin perjuicio a los parámetros y estándar de calidad fijados por la ATT, tiene por principios aquellos que rigen el servicio y permiten al usuario reclamar el mismo, bajo las siguientes citadas interpretaciones:

1. *Continuidad:* El SERVICIO, será provisto en forma permanente y sin interrupciones, salvando las interrupciones permitidas en el ordenamiento jurídico aplicable o establecidas en los presentes Términos y Condiciones.
2. *Calidad:* El SERVICIO responderá a los indicadores y estándares de calidad nacionales e internacionales aprobados por la autoridad competente.
3. *Protección:* Se reconoce de vital importancia la participación del USUARIO en la prestación del SERVICIO, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de las relaciones jurídicas que tiene con STREAMINGFIBER.
4. *Información oportuna y clara:* STREAMINGFIBER está obligado a proporcionar toda la información relacionada con el SERVICIO, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
5. *Prestación efectiva:* En ningún caso, STREAMINGFIBER procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva. En caso de controversia, STREAMINGFIBER deberá demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el SERVICIO que contempla la facturación.
6. *Secreto de las comunicaciones:* STREAMINGFIBER tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, conforme al ordenamiento jurídico aplicable y a los presentes Términos y Condiciones.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL

En cumplimiento al Artículo 166 del Reglamento a la Ley N°164, en cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, las usuarias o usuarios, acreditando su titularidad, podrán solicitar de forma escrita a STREAMINGFIBER, la suspensión temporal del SERVICIO, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual STREAMINGFIBER tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, el USUARIO debe cancelar todas sus deudas pendientes con el proveedor por el servicio puesto en suspensión temporal.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del USUARIO, STREAMINGFIBER deberá rehabilitar el servicio previa comunicación al USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día.

No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales al USUARIO por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

La solicitud de suspensión temporal puede ser presentada en cualquier oficina que STREAMINGFIBER disponga para el área urbana, misma dirección que será publicada en la página web, también podrá realizar su solicitud por canales autorizados como ser las líneas de atención al cliente. Para efectos de pago el USUARIO puede dirigirse a lo establecido en el numeral 5.3.

11.1 INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

11.1.1 INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DE STREAMINGFIBER:

Un proveedor de servicios al público no podrá interrumpir la operación de su red pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de dichos servicios, sin la autorización previa y por escrito de la ATT y después de haber informado a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.

Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la ATT.

Sin embargo, en caso que la interrupción del SERVICIO dure por un periodo mayor a las doce (12) horas, STREAMINGFIBER deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito.

11.1.2 INTERRUPCIONES POR EMERGENCIA, O EVENTOS DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:

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

Al mediar causales ajenas y no imputables a STREAMINGFIBER producidas por eventos de fuerza mayor o caso fortuito, comprobados, no corresponderá asignar responsabilidad a STREAMINGFIBER.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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 18 de 25
www.att.gov.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

12 MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, STREAMINGFIBER, garantiza la Inviolabilidad y Secreto de las Comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de usuarios o usuarias, salvo las excepciones contempladas en la norma, que son las siguientes:

Información requerida sobre comunicaciones. - cuando exista una solicitud de información mediante orden judicial específica, que requiera información para la investigación de delitos, STREAMINGFIBER entregará la información requerida sin que tal entrega constituya vulneración a la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones

Protección de los datos personales. - STREAMINGFIBER adoptará las medidas más idóneas para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de los usuarios del servicio, salvo los siguientes casos:

- Solicitud de información mediante orden judicial específica
- Consentimiento previo, expreso y por escrito del usuario titular;
- En casos que la información sea necesaria para la emisión de facturas.

13 CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:

13.1 CAMBIO O MODIFICACIONES EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO APLICABLE:

Los presentes Términos y Condiciones se encuentran adecuados al ordenamiento jurídico aplicable, en este sentido, cualquier cambio o modificación que se diere en dicho ordenamiento jurídico y que cambie o modifique los presentes Términos y Condiciones, serán de aplicación inmediata, salvo que se establezca un diferente término de aplicación, teniendo dichos cambios o modificaciones incorporados al presente documento y aceptados de manera tácita tanto por STREAMINGFIBER como por el USUARIO.

Todo cambio y/o modificación a los presentes términos y condiciones serán aprobados por el ente regulador.

13.2 CAMBIOS Y MODIFICACIONES:

Cualquier comunicación, incluidas las comunicaciones referidas a los cambios y modificaciones de los presentes Términos y Condiciones o del Contrato de Provisión de servicios de Telecomunicaciones (si correspondiere), que deba realizarse por STREAMINGFIBER al USUARIO por mandato del ordenamiento jurídico aplicable, de los presentes Términos y Condiciones, podrá realizarse válidamente por cualquiera de los siguientes medios (salvo que el propio ordenamiento jurídico o los presentes Términos y Condiciones establezca de manera específica cuál el medio de comunicación específico para cumplir con determinada obligación):

- a) Publicación del comunicado en medios de comunicación.
- b) Publicación en la página web de STREAMINGFIBER.
- c) Correo electrónico.
- d) Cartas a la dirección del USUARIO.

Realizada la comunicación en los términos señalados se considerará válida y de aplicación inmediata, salvo que se establezca un diferente término de aplicación, teniendo dichos cambios o modificaciones incorporados al presente documento y aceptados tanto por STREAMINGFIBER como por el USUARIO.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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

Cochabamba: Av. Ballivián 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. 87a
Telf: 6-644136 - 6-112611

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

19 de 25



Resolución Administrativa Regulatoria

ANEXO C

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Conste por el presente Documento Privado, que los suscribientes acuerdan celebrar un CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, que podrá ser elevado a la categoría de documento público por cualquiera de las partes que lo suscriben, al tenor y contenido de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - (PARTES CONTRATANTES): Son Partes del presente contrato:

1.1. La Empresa Unipersonal STREAMINGFIBER, representada legalmente por MISAEL ARACA MAMANI con cédula de identidad N° 7834134 SC que para efectos del presente contrato se denominará STREAMINGFIBER, y

(LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL)

1.2. El/la Señor/ra/ita _____, mayor de edad y hábil por derecho, titular del documento de identidad Cédula de Identidad / Pasaporte N.º _____ de, que en lo sucesivo se denominará USUARIA O USUARIO, cuyos datos personales y generales 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/el Empresa/Institución _____ legalmente representada por el(la) Sr. (a) _____, en virtud al Poder Especial N.º _____ de fecha _____, otorgada ante la Notaría de Fe PÚBLICA N.º _____ a cargo del Dr. (a) _____ con Cédula de Identidad N.º _____, con Matrícula N.º _____ con NIT N.º _____. Domicilio legal _____ que en lo sucesivo se denominará USUARIA O USUARIO, cuyos datos generales 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.

1.4. Para fines de este documento la expresión "PARTES" se refiere a STREAMINGFIBER y al USUARIA O USUARIO conjuntamente.

SEGUNDA. - (ANTECEDENTES):

Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022, STREAMINGFIBER obtuvo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (en adelante ATT) Licencia para el servicio de Acceso a Internet en los municipios de Santa Cruz de la Sierra, Cotoca, Warnes, Montero y La Guardia, todos pertenecientes al departamento de Santa Cruz, de conformidad con lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y otras disposiciones del Estado Plurinacional de Bolivia aplicables a la prestación del Servicio de Acceso a Internet.

STREAMINGFIBER, según a las características detalladas en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, tiene la siguiente descripción:

2.1. Servicio de acceso a internet: Es el servicio al público de acceso a la red internet que se presta a usuarias y usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo.

EL SERVICIO contratado posee las características descritas en sus respectivos Anexos de Solicitud de Provisión de Servicios, documentos que forman parte integrante e indivisible del presente CONTRATO.

TERCERA. - (OBJETO DEL CONTRATO): El presente contrato de adhesión tiene por objeto la prestación de (los) siguientes servicios de telecomunicaciones suministrador por STREAMINGFIBER, solicitados y contratados por la USUARIA O USUARIO mediante el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios a cambio de una tarifa a ser pagada por la USUARIA O USUARIO conforme a los Términos y Condiciones que se señalan en cada servicio en particular. De acuerdo con el siguiente detalle:

A	Prestación del servicio de Acceso a Internet	
B	Otros (traslados, cambio de plan, señalar)	

CUARTA.- (TÉRMINOS Y CONDICIONES): Cada uno de los servicios contratados por la USUARIA O el USUARIO, se someterá a los términos y condiciones de cada servicio en particular, los mismos que la USUARIA O el USUARIO declara tener conocimiento y formarán parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales; dejándose constancia que a la firma del presente contrato se hace entrega a la USUARIA O USUARIO una copia del mismo y copia de los correspondientes términos generales y condiciones, en medio impreso o electrónico (CD, memoria USB, correo electrónico u otro similar). Los Términos Generales y Condiciones de cada servicio se encuentran publicados en el sitio web de STREAMINGFIBER y a disposición de la USUARIA O USUARIO en las oficinas ODECO de STREAMINGFIBER.

Firmado Digitalmente Verificar en:



E-LP-3100/2022

La Paz: 13 de Calacoto entre av. Los Sauces y av. Costanera Nro. 3260. Telf: 2-772266 - 2- 615000 Fax: 2-772299

Cochabamba: Av. Ballivián 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 - 3-3120974

Tarifa: Calle Padilla esquina Alejandro del Carpio Nro. 378 Telf: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario: 300-10-6000 www.att.gob.bo 20 de 25



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

La solicitud de habilitación de cada servicio o el cambio de alguna característica por parte de la Usuaría o el Usuario se realizará mediante el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, mediante mensaje corto de texto (SMS) o por medio electrónico, según corresponda y conforme a lo descrito en los términos y condiciones, solicitud que formará parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

QUINTA. - (PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRÓRROGA): El presente contrato entra en vigor a partir de su suscripción e instalación del servicio, manteniéndose en vigencia por 1 año calendario, hasta que sea resuelto por la USUARIA O USUARIO o por STREAMINGFIBER, conforme a la cláusula Decima Séptima del presente contrato numeral 17.1.

En caso de suscribirse a una promoción, la USUARIA O USUARIO acepta cumplir con las características, plazos y vigencia de la promoción.

SEXTA. - (PLAZOS PARA INSTALACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO): Los plazos y requisitos para la instalación, habilitación, deshabilitación y rehabilitación del(os) servicio(s) se encuentran descritos en los respectivos Términos y Condiciones de provisión del servicio. Las tarifas y costos aplicables para la instalación, habilitación, deshabilitación, desconexión y rehabilitación se consignan en las estructuras tarifarias que publica STREAMINGFIBER mediante publicación de prensa en un medio de circulación nacional u otro medio definido por el regulador.

En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables, antes o durante la instalación del(os) SERVICIO(S), las partes de mutuo acuerdo, darán por resuelto el contrato de manera automática ante la imposibilidad de proveer el SERVICIO.

SÉPTIMA. - (TITULARIDAD):

7.1. STREAMINGFIBER es legítimo titular y MEDIANTE Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022 cuenta con la respectiva Licencia para el servicio de Acceso a Internet en los municipios de Santa Cruz de la Sierra, Cotoca, Warnes, Montero, La Guardia, todos pertenecientes al departamento de Santa Cruz.

7.2. Por su parte, la USUARIA O USUARIO al contratar cualquiera de los Servicios autorizados a STREAMINGFIBER, está legitimado como titular del servicio, bajo los términos y condiciones del presente contrato.

7.3. La USUARIA O USUARIO declara ser único titular y responsable del servicio objeto de este contrato, no pudiendo 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 tercera personas individuales o colectiva sin el previo consentimiento de STREAMINGFIBER; caso contrario será pasible a la inmediata suspensión o corte del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

OCTAVA. - (ESTRUCTURA TARIFARIA): Conforme a lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley N° 164, Ley General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación, la estructura tarifaria de los servicios provistos por STREAMINGFIBER, así como sus cambios, se encuentran disponibles en los medios habilitados al efecto por STREAMINGFIBER, según los formatos y condiciones básicas que apruebe el ente regulador competente.

Las nuevas tarifas, promociones, planes, categorías y características tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha de sus publicaciones en el sitio web o en medio escritos de circulación nacional o regional, o de radiofusión, según establece la normativa vigente. Las tarifas, promociones, planes y categorías vigentes, además de sus características, estarán disponible en el sitio web de STREAMINGFIBER.

NOVENA. - (FACTURACIÓN, COBRANZA Y CORTE):

9.1. La factura será emitida por modalidad de Pago Adelantado, debiendo la USUARIA O USUARIO cancelar la misma para la habilitación del servicio. La validez de los pagos realizados está sujeta a que STREAMINGFIBER pueda hacerlos efectivos. Si la USUARIA O USUARIO no cancela su factura, este(a) se constituirá en mora, pudiendo STREAMINGFIBER proceder al corte total de los SERVICIOS consignados en la factura.

9.2. Cualquier cambio que la USUARIA O USUARIO desee realizar a su razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de los datos consignados en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá ser solicitado de forma escrita con un mínimo de diez (10) días calendario de anticipación respecto al último día del mes correspondiente, caso contrario STREAMINGFIBER procederá a la emisión de la factura con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación, que tiene periodicidad mensual.

9.3. Toda solicitud de reimpresión de factura que contemple el cambio del Nombre a Facturar, Dirección a Facturar, Ciudad a Facturar o NIT de la USUARIA O USUARIO, será atendida únicamente en oficinas de STREAMINGFIBER o por medio de correo electrónico en la que el titular del servicio debe respaldar su legitimación de identidad y solicitud, con un tiempo inferior a los cinco (5) días posteriores a la fecha de pago de la factura, siempre y cuando que esos días se encuentren dentro del mes de pago de la factura.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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 Sto anillo) calle 3, edif.
Gardenia Condominio Club
Torre Sur, Planta baja of. 2
Telf: 3-120587 - 3-3120978

Tarifa: Calle Padilla esquina
Alejandro del Carpio Nro. 87a
Telf: 6-644136 - 6-112611

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



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

9.4. La USUARIA O USUARIO reconoce que todo cambio de tarifa que resulte de la modificación de las características de los SERVICIOS contratados y solicitados en su calidad de titular, a través de los medios destinados y establecidos para el efecto, deberá pagar la nueva tarifa resultante del cambio realizado.

9.5. En caso de que la USUARIA O USUARIO requiera de Servicios Adicionales durante la prestación de un SERVICIO, estos se otorgan previo pago de las tarifas establecidas en la tabla de Servicios Adicionales del Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

DÉCIMA. - (CALIDAD DEL SERVICIO): Los SERVICIOS contratados se prestarán de acuerdo con los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente y aplicable. Los estándares técnicos de calidad de cada servicio serán publicados en la página web de STREAMINGFIBER de acuerdo con normativa y conforme a los formatos exigidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

La calidad podrá verse afectada, por:

- Interferencias externas producidas por terceras personas ajenas a STREAMINGFIBER
- Cuando el SERVICIO no pueda ser provisto en condiciones normales por hechos o eventos no imputables a STREAMINGFIBER

DÉCIMA PRIMERA. - (DERECHOS Y OBLIGACIONES): Los derechos y obligaciones de la USUARIA O USUARIO, así como los derechos y obligaciones del operador o STREAMINGFIBER del servicio, son todos aquellos detallados en los términos y condiciones de cada uno de los servicios contratados por la USUARIA O USUARIO, además de los derechos que la Constitución Política del Estado, la Ley, los Decretos Supremos y demás normativa aplicable, le reconozcan y les confieran a las partes. Los términos y condiciones forman parte indivisible del presente documento.

DÉCIMA SEGUNDA. - (EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD): La utilización de cualquiera de los servicios contratados y los actos relacionados a dicha utilización, son de absoluta y exclusiva responsabilidad de la Usuaría o Usuario. La Usuaría o Usuario utilizará dichos servicios sólo para los fines contratados y para fines lícitos y acordes a la normativa legal aplicable, caso contrario será la ÚNICA y plena responsable del correspondiente resarcimiento de daños y perjuicios que ocasione con dicha utilización, deslindando de dicha responsabilidad a STREAMINGFIBER.

La responsabilidad por la utilización de cualquiera de los servicios contratados, de la Usuaría o Usuario, se extiende a todas y cada una de las personas que acceden al servicio contratado por la Usuaría o Usuario. En caso de que la Usuaría o Usuario identifique riesgo de uso o un uso o acceso irregular a los servicios contratados por parte de terceras personas, deberá comunicar la situación para que se proceda al corte inmediato del o los servicios afectados, caso contrario asumirá la responsabilidad por el consumo o mal uso correspondiente.

En el marco de las normas vigentes, STREAMINGFIBER quedará exenta de responsabilidad por la interrupción de servicios u otras circunstancias o consecuencias que acontezcan, en los casos detallados y según se especifica en las exenciones de responsabilidades de los términos generales y condiciones de cada uno de los servicios contratados por la Usuaría o Usuario; sin perjuicio de que ninguna de las Partes será responsable frente a la otra, ante la ocurrencia de eventos de caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose por caso fortuito o fuerza mayor todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido evitarse.

DÉCIMA TERCERA. - (ATENCIÓN DE RECLAMACIONES):

13.1. La USUARIA O USUARIO o un tercero por él, tiene el derecho de recibir por parte de STREAMINGFIBER, a través de su oficina ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones en forma escrita o verbal, gratuita, dentro de los dentro de los veinte (20) días hábiles del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva, y será resuelta por STREAMINGFIBER dentro los plazos establecidos al efecto por la normativa legal aplicable; aplicando según sea el caso los procedimientos para la modalidad presencial o no presencial establecidos al efecto.

13.2. STREAMINGFIBER se pronunciará por la procedencia, procedencia parcial o improcedencia de la reclamación y comunicará al reclamante la resolución dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su pronunciamiento; si la resolución de la reclamación es procedente o parcialmente procedente, la decisión se cumplirá dentro de un plazo de veinte (20) días hábiles. Si la reclamación se declara improcedente, parcialmente procedente, o su objeto y/o finalidad hubiere sido incorrectamente atendida y/o resuelta, o no se resuelve dentro del plazo establecido al efecto, la USUARIA O USUARIO podrá presentar la Reclamación Administrativa ante el ente regulador competente en el plazo de quince (15) días hábiles.

DÉCIMA CUARTA. - (SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA): Independientemente de los medios de publicidad que utilice STREAMINGFIBER para ofertar y promocionar sus servicios, con la finalidad de que la Usuaría o Usuario cuente con servicios de información y asistencia respecto de las características, términos y condiciones de uso de los servicios o, en su caso, desee presentar alguna reclamación relacionada a dichos servicios, STREAMINGFIBER pone a disposición de la USUARIA O USUARIO los siguientes medios:

- Oficinas de Atención al Cliente estará ubicada en localidad de Cotoca zona central Calle teniente Añez s/n predios de la

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

La Paz: 13 de Calacoto entre
av. Los Sauces y av. Costanera
Nro. 8260.
Telf: 2-772266 - 2-61S000
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
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 278/2022

“Cooperativa de Transporte 20 de septiembre”. Teléfonos: (591)-76387707. Para las áreas de servicio otorgadas, los lugares, horarios de atención y si cuenta o no con oficina de atención de reclamaciones en particular, serán comunicados por STREAMINGFIBER a través de cualquiera de los medios reconocidos al efecto.

b) Centro de llamadas (Call Center). La USUARIA O USUARIO podrá llamar, al número celular 76387707 o a la línea gratuita 800-XX-XXXX, dispuesto para atención todos los días, incluyendo feriados y fines de semana, o a otros NÚMEROS que sean establecidos para dicho efecto, otros NÚMEROS que sean establecidos para dicho efecto serán comunicados oportunamente.

c) Página WEB. La Usuaría o Usuario podrá acceder a los servicios de información mediante la página web que STREAMINGFIBER disponga al efecto. Por este medio no será válida la presentación ni tratamiento de reclamaciones.

La información relacionada a la facturación, cobranza y corte se sujetará a lo señalado en los términos generales y condiciones.

DÉCIMA QUINTA. - (DECLARACIÓN EXPRESA): La USUARIA O USUARIO declara expresamente que ha suscrito el presente contrato de manera libre, espontánea y voluntaria, sin que medie presión, violencia ni dolo alguno; asimismo, declara expresamente lo siguiente:

15.1. Declara y reconoce que la información proporcionada a STREAMINGFIBER consignada en este contrato y en sus anexos ha sido suscrita por ella y que es exacta, fidedigna y correcta.

15.2. Que previa a la firma del presente contrato, se ha informado sobre las características de todos y cada uno de los servicios ofrecidos por STREAMINGFIBER, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de los servicios; así como sobre los términos generales y condiciones de los servicios, habiendo STREAMINGFIBER proporcionado toda la información que la USUARIA O USUARIO solicitó sobre la materia.

15.3. Que está en conocimiento y acepta que los servicios contratados pueden verse afectados o sufrir interferencias, problemas técnicos o existir eventualmente cortes o interrupciones conforme a la normativa legal aplicable, en los que STREAMINGFIBER no se hará responsable de los daños y perjuicios que puedan suceder en estos eventos, más allá de lo establecido por normativa vigente.

15.4. Que tiene conocimiento y acepta las tarifas y precios establecidos por STREAMINGFIBER, inherentes a los servicios contratados, y que los mismos pueden modificarse o variar conforme a normativa vigente.

15.5. Que ha recibido, a tiempo de la suscripción del presente contrato, un ejemplar del presente contrato y de los documentos que lo conforman incluyendo copia de los correspondientes términos generales y condiciones, en medio impreso o electrónico.

DÉCIMA SEXTA. - (INVOLABILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA USUARIA O USUARIO): STREAMINGFIBER adoptará las medidas más idóneas para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la Usuaría o Usuario de acuerdo con los términos generales y condiciones, salvo en los siguientes casos:

1. De existir una orden judicial o requerimiento fiscal específico.

2. Con consentimiento previo, expreso y por escrito del usuario titular.

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

4. Otras salvedades establecidas en norma legal aplicable.

DÉCIMA SÉPTIMA. - (RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO):

17.1. Cualquiera de las Partes podrá resolver todos o cualquiera de los servicios de Internet provistos como consecuencia de la suscripción del presente Contrato, por incumplimiento a las obligaciones establecidas en el presente documento o en los Términos Generales y Condiciones de alguno de los servicios. La parte afectada por el incumplimiento quedará facultada a comunicar a la otra su decisión de resolución del contrato alegando el incumplimiento contractual y señalando la fecha efectiva de resolución y los servicios a ser resueltos. La comunicación de resolución se hará en las oficinas que STREAMINGFIBER designe para el efecto, si la intención de resolución fuera de la Usuaría o Usuario. Si la intención de resolución fuera por parte de STREAMINGFIBER, ésta comunicará su decisión en la dirección de la Usuaría o Usuario consignada en el “Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios” o en la dirección comunicada por la Usuaría o Usuario si hubiera procedido con el cambio de dicho dato. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos, como ser correo electrónico a dirección consentida por la Usuaría o Usuario y/o SMS a un NÚMERO consentido por la Usuaría o Usuario, o las efectuadas a través de medios de circulación nacional, en la que se consigne la identificación del usuario, o el NÚMERO de la línea a ser resuelta o una condición o característica que permita identificar a los usuarios afectados, junto a los servicios a ser resueltos y la fecha efectiva de resolución. El incumplimiento señalado otorgará el derecho de la parte afectada a exigir el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados ante las autoridades competentes.

Firmado Originalmente
Verificar en:



E-LP-3100/2022

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
www.att.gob.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

17.2. Tanto STREAMINGFIBER como la Usuaría o Usuario están facultadas para rescindir el presente contrato de manera unilateral. La Usuaría o Usuario podrá hacerlo en cualquier momento; suscribiendo una nota y presentándola en los locales comerciales que STREAMINGFIBER disponga para tal efecto. El corte de los servicios se realizará, a más tardar dentro del día hábil siguiente a la presentación de la nota señalada o de la fecha de rescisión efectiva señalada por la Usuaría o Usuario. En el caso de STREAMINGFIBER, ésta podrá proceder con la rescisión establecida con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación comunicando a la Usuaría o Usuario su decisión en la dirección de la Usuaría o Usuario consignada en el "Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios" o en la dirección comunicada por la Usuaría o Usuario si hubiera procedido con el cambio de dicho dato. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos, como ser correo electrónico a dirección consentida por la Usuaría o Usuario y/o SMS aun NÚMERO consentido por la Usuaría o Usuario, o las efectuadas a través de medios de circulación nacional, en la que se consigne la identificación del Usuario, o el NÚMERO de la línea a ser rescindida o una condición o característica que permita identificar a los usuarios afectados, junto a los servicios a ser rescindidos y la fecha efectiva de rescisión.

17.3. Cualquiera sea la causa de disolución del presente contrato, de ninguna manera implicará la extinción de las obligaciones de la Usuaría o Usuario que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la disolución, ni la renuncia de STREAMINGFIBER a sus derechos; tampoco implicará la extinción de las obligaciones de STREAMINGFIBER que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la disolución.

DÉCIMA OCTAVA.- (INTEGRIDAD DEL CONTRATO): El presente contrato estará conformado por el texto principal, por los documentos requeridos por STREAMINGFIBER y el "Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios" que forma parte integrante de este contrato. Cualquier enmienda, modificación, apéndice o adenda al presente contrato deberá ser aprobada por la Autoridad Reguladora.

Todo aspecto que no se encuentre expresamente establecido en el presente contrato o en sus anexos, se sujetará a lo establecido en la normativa legal aplicable.

En caso de que la Usuaría o Usuario haya solicitado la celebración de contratos con condiciones especiales, dichas condiciones se sujetarán al marco jurídico aplicable y prevalecerán a las establecidas en el presente contrato y deberán ser reportadas a la autoridad competente.

DÉCIMA NOVENA. - (CLÁUSULA DE INTERPRETACIÓN): En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato se aplicará lo más favorable al Usuario o Usuaría.

VIGÉSIMA.- (VALIDEZ JURÍDICA DE TRANSACCIONES NO PRESENCIALES): Las partes acuerdan que la Usuaría o Usuario podrá, siguiendo los procedimientos establecidos por STREAMINGFIBER, realizar transacciones correspondientes a la venta y postventa de los servicios, como aceptar, habilitar, modificar, dar por terminados parte o la totalidad de los servicios, acceder a información, detalles de llamadas y otros documentos establecidos en la normativa aplicable y a otras transacciones previamente establecidos; mediante canales no presenciales específicos como el SMS, USSD, página Web, redes sociales, aplicaciones (apps) o por cualquier otro medio o mensaje electrónico de datos, siempre y cuando dichos canales y procedimientos estén previamente habilitados por STREAMINGFIBER. En algunos casos establecidos por STREAMINGFIBER, se aplicará para el efecto medidas de seguridad como NÚMEROS de identificación personal, claves o contraseñas que serán proporcionadas por STREAMINGFIBER y cuyo uso será de exclusiva responsabilidad de la Usuaría o Usuario quedando STREAMINGFIBER liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por un mal uso de estos.

Se establece que el consentimiento de la Usuaría o Usuario se tendrá por válido y manifestado una vez que el mensaje electrónico, en cualquiera de los medios señalados precedentemente, o el SMS, hayan sido efectivamente enviados por la Usuaría o Usuario y recibidos por STREAMINGFIBER de acuerdo a los procedimientos establecidos al efecto.

Los cambios que se soliciten a través de las modalidades señaladas precedentemente serán aceptados por STREAMINGFIBER siempre y cuando la Usuaría o Usuario cumpla los requisitos preestablecidos para el cambio solicitado.

Las Partes acuerdan que el SMS o mensaje corto, tendrá plena validez jurídica entre ellas siempre y cuando el NÚMERO telefónico de origen del SMS se encuentre registrado conforme a la normativa aplicable y se identifique en tal registro el nombre del titular de dicho NÚMERO, siendo válidas las transacciones realizadas por la Usuaría o Usuario a través de este medio.

VIGÉSIMA PRIMERA. - (ACEPTACIÓN): Las PARTES descritas en la cláusula PRIMERA expresan su libre, plena y absoluta conformidad con todas las cláusulas del presente contrato y los documentos que lo conforman y se comprometen a su fiel y estricto cumplimiento.

Lugar: _____ Fecha: _____

Firma y RÚBRICA de la Usuaría o Usuario

Firma y RÚBRICA apoderado de STREAMINGFIBER

Firmado Digitalmente Verificar en:



E-LP-3100/2022

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 24 de 25 www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 278/2022

SOLICITUD DE PROVISIÓN DEL SERVICIO		FECHA	
		HORA	
DATOS DEL CLIENTE PARA LA INSTALACIÓN			
NOMBRE COMPLETO		C.I.	
Dirección		Referencia	
Barrio		Calle	
Teléfono		e-mail	
Contacto de referencia		Telif.:	
TÉCNICO RESPONSABLE DE STREAMINGFIBER		Telf.:	
SOLICITUD			
Tipo de servicio:			
Plan solicitado			
Observaciones:			
REPRESENTANTE DE STREAMINGFIBER		REPRESENTANTE DEL CLIENTE	
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:



E-LP-3100/2022

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. Ballivián 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
www.att.gob.bo