

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 243/2024

ANEXO B TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y AREAS DE COBERTURA

1.1 El **SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES** que en adelante se denominará **SERVICIO**, que de acuerdo a lo establecido en el Numeral 34, Parágrafo II del Artículo 6 (DEFINICIONES) de la Ley 164 - LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, es el servicio al público que se proporciona únicamente por suscripción a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas por usuarias y usuarios determinados. Estos servicios incluyen la distribución de programación de televisión y/o audio. El servicio será provisto mediante una red denominada Tecnología FTTH (Fiber To The Home); Esta tecnología permite el acceso a programas de televisión y/o de audio, así como otras variantes como ser, Pay Per View - Pague Por Ver. Este servicio incluye la instalación en el domicilio señalado por el usuario o usuaria, así como la posibilidad de incluir puntos adicionales.

1.2 Para brindar el **SERVICIO**, el área de servicio autorizado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT a la empresa **STREAMINGFIBER**, son los municipios de Santa Cruz de la Sierra, Cotoca, Warnes, Montero, La Guardia del departamento de Santa Cruz. El **SERVICIO** será prestado sujeto a factibilidad técnica y extensión de la red.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

La **USUARIA** o **USUARIO** podrá solicitar en cualquier momento el **SERVICIO**. Inicialmente la empresa **STREAMINGFIBER** verificará la factibilidad técnica y operativa que permita prestar el **SERVICIO** en la dirección solicitada.

La **USUARIA** o **USUARIO** deberá cumplir con los requerimientos técnicos mínimos para la provisión del **SERVICIO** que se especifican a continuación:

- Disponibilidad de por lo menos un televisor, apto para Televisión por Cable (CATV), puerto BNC hembra o HDMI.
- En caso de no contar con televisor apto para CATV, se deberá disponer de un reproductor VHS o similar apto para CATV, con salida de RF, RCA (Video y Audio), y/o HDMI y un televisor con entrada de RF, RCA y/o HDMI.
- Posibilidad de acceso al domicilio señalado para la instalación.
- Disponer de toma de energía de la red comercial o privada en el mismo ambiente donde se realizará la instalación de dispositivos, accesorios y/o material de instalación que la **USUARIA** o **USUARIO** facilitará para la provisión del servicio.

La excesiva prolongación del cableado hacia el domicilio de la **USUARIA** o **USUARIO**, podría afectar la prestación del **SERVICIO**, debido a interferencias del tipo eléctrico o de radio frecuencias.

La empresa **STREAMINGFIBER** garantizará la disponibilidad del servicio en óptimas condiciones durante las veinticuatro (24) horas del día y durante todo el tiempo de vigencia del Contrato, salvo casos de fuerza mayor atribuibles a la naturaleza o fortuitos y otros.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

La empresa **STREAMINGFIBER**, instalará equipos, dispositivos, accesorios y/o materiales y habilitará el **SERVICIO** a la **USUARIA** o **USUARIO** en un plazo no mayor a un (1) día hábil siguiente a la firma del Contrato, previa verificación de cumplimiento de los requerimientos técnicos, comerciales y administrativos; y de acuerdo a la disponibilidad técnica de la empresa **STREAMINGFIBER**, siendo responsabilidad de la **USUARIA** o **USUARIO** contar con los medios necesarios y adecuados para acceder al **SERVICIO**.

Para todo acto de instalación, modificación, reparación o retiro de equipos, dispositivos, accesorios y/o material de instalación, la empresa **STREAMINGFIBER** oportunamente, mediante canales de comunicación señalados y/o disponibles, coordinará con la **USUARIA** o **USUARIO**; debiendo el mismo permitir el ingreso a su domicilio del personal técnico de la empresa **STREAMINGFIBER** debidamente identificado, siendo su obligación estar presente durante el tiempo que el mismo permanezca.

La instalación de puntos adicionales y/o modificaciones de instalación siempre deben ser realizadas por personal de la empresa **STREAMINGFIBER**. Toda instalación no efectuada por ella se reportará clandestina, dando lugar al cobro de tarifas vigentes para esas instalaciones.

4. TARIFAS

La estructura tarifaria del **SERVICIO** provisto por la empresa **STREAMINGFIBER**, así como sus cambios o ajustes, será publicado en el Canal Guía de la empresa **STREAMINGFIBER**, internet, medios escritos y/o radiodifusión según se aplique en formatos y condiciones establecidos por la Autoridad Reguladora y tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-4454/2024

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

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

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

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

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



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 243/2024

indicada en la publicación de forma tal que la **USUARIA** o **USUARIO**, disponga de información completa, comparable y oportuna. Las publicaciones de tarifas y precios, cualquier modificación o cambio a los mismos, se remitirá una copia a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

En la provisión del **SERVICIO**, la empresa **STREAMINGFIBER** no discriminará por razones geográficas, por el tipo de vivienda, ni dará ninguna preferencia en la aplicación de tarifas a la **USUARIA** o **USUARIO** de una misma categoría tarifaria o que se encuentre en condiciones similares.

La empresa **STREAMINGFIBER** podrá modificar los precios, tarifas, planes y/o categorías tarifarias del **SERVICIO** contratado por la **USUARIA** o **USUARIO**, incluir nuevas categorías tarifarias o discontinuarlas; previo cumplimiento de las normas vigentes y previa información la **USUARIA** o **USUARIO** a través de alguno de los medios reconocidos para el efecto.

5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE

5.1 Facturación

La empresa **STREAMINGFIBER** pondrá a disposición de la **USUARIA** o **USUARIO** por sí mismo o mediante terceros la factura correspondiente por el **SERVICIO** contratado de acuerdo a la normativa tributaria aplicable y consignando los datos de la **USUARIA** o **USUARIO**, en periodos de treinta (30) días, computables a partir del momento en que se habilite el servicio, salvo cuando no exista consumo por el servicio durante uno o más ciclos de facturación.

La **USUARIA** o **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.

5.2 Cobranza

La cobranza se lo realizará en cajas ubicadas en las instalaciones de la empresa **STREAMINGFIBER**, cuya ubicación exacta se informa y se mantiene actualizada en la página web de la empresa (www.streamingfiber.com) o en lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido que se disponga.

5.3 Pago

La **USUARIA** o **USUARIO** deberá pagar a la empresa **STREAMINGFIBER** al contado y en efectivo por el **SERVICIO** contratado.

La empresa **STREAMINGFIBER** podrá poner a disposición de la **USUARIA** o **USUARIO** otros medios y formas de pago, así como lugares y demás facilidades y condiciones.

Como efecto del pago, la empresa **STREAMINGFIBER** pondrá a disposición de la **USUARIA** o **USUARIO**, la factura correspondiente por el Servicio, de acuerdo a la normativa tributaria aplicable y consignando los datos proporcionados por la **USUARIA** o **USUARIO**.

5.4 Corte

Corte de Servicio por Incumplimiento de Pago: Si la **USUARIA** o **USUARIO**, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y la empresa **STREAMINGFIBER** podrá proceder al corte parcial o total del servicio previa comunicación al La **USUARIA** o **USUARIO** mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

Pasada la fecha de corte; la empresa **STREAMINGFIBER** se reserva el derecho de proceder al retiro de los equipos, dispositivos, accesorios y/o material de instalación de su propiedad.

Corte del Servicio por Fraude: En caso de que la empresa **STREAMINGFIBER** considere que existe indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte del servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. La empresa **STREAMINGFIBER** remitirá a 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.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

La empresa **STREAMINGFIBER** realizará la rehabilitación o reconexión del **SERVICIO** restringido o cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la **USUARIA** o **USUARIO** cancele el monto adeudado por el servicio, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción.

7. PARÁMETROS DE CALIDAD

El **SERVICIO** contratado se prestará de acuerdo a niveles de calidad establecidos en el estándar técnico de calidad para el **SERVICIO** que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT emita, misma que podrá ser susceptible de modificación y/o actualización.

- **Tiempo de Respuesta del Operador TRO:** Relación porcentual entre las llamadas al Centro de Atención al Usuario o Call Center del operador que son atendidas en un tiempo máximo por un operador humano y la totalidad de las llamadas encaminadas directamente, desde la PBX o desde los IVR hacia un operador humano.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-4454/2024

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

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

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

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

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

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 243/2024

Al menos 80% de las llamadas con destino al número de atención al cliente serán atendidas dentro de los primeros 20 segundos.

- **Tasa de Reparación de Fallas TRF:** Es la tasa mensual de fallas reparadas por área y tipo de servicio en un tiempo máximo expresado en horas, con relación al número total de fallas reportadas por los usuarios durante el mes.
Área Urbana - Por lo menos 85% de las fallas reparadas dentro de las 24 hrs.
Área Rural - Por lo menos 80% de las fallas reparadas dentro las 72 hrs.
- **Tiempo de Instalación del Servicio TIS:** Se define como el número de instalaciones efectivas del servicio solicitado por el usuario dentro del plazo establecido, respecto al total de solicitudes de instalación registradas por el operador en su sistema de registro, seguimiento y control durante el mes calendario.
Área Urbana - Por lo menos 90% de solicitudes de instalación que cuenten con factibilidad positiva atendidas en un plazo de 4 días.
Área Rural - Por lo menos 85% de solicitudes de instalación que cuenten con factibilidad positiva atendidas en un plazo de 10 días.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA USUARIA O USUARIO EN RELACIÓN AL SERVICIO

8.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA USUARIA O USUARIO

Derechos de la USUARIA o 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 informado a la **USUARIA o USUARIO**.
- 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 la empresa **STREAMINGFIBER**.
- 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 ATT.
- 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 del **SERVICIO** de la empresa **STREAMINGFIBER**.
- 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 - ATT.
- Ser informado por la empresa **STREAMINGFIBER** oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del **SERVICIO**.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a la empresa **STREAMINGFIBER**.
- Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del **SERVICIO**.
- Reclamar ante la empresa **STREAMINGFIBER** y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la **USUARIA o USUARIO** considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- Recibir protección de la empresa **STREAMINGFIBER** sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la **USUARIA o USUARIO**, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164.
- Disponer, como la **USUARIA o USUARIO**, en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación del **SERVICIO**.
- Recibir el **SERVICIO** sin causar daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- Participar en los mecanismos de control social.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- u) Sin perjuicio de los derechos establecidos en la Ley N° 164, cuando la ATT tramite reclamaciones, respecto al **SERVICIO**; previo análisis podrá ordenar a la empresa **STREAMINGFIBER** que mantenga el servicio o que, en el plazo que le indique, proceda a su reconexión, según corresponda, mientras resuelva el reclamo presentado.

Obligaciones de la USUARIA o USUARIO

- Pagar sus facturas por el **SERVICIO** recibido, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- Responder por la utilización del **SERVICIO** 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.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-4454/2024

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

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

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

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

**Línea Gratuita de Protección
al Usuario:**
800-10-6000 11 de 22
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 243/2024

- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de la empresa **STREAMINGFIBER**.
- d) Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, 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.
- g) La **USUARIA** o **USUARIO** debe utilizar el **SERVICIO** sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice del **SERVICIO** contratado.
- h) La **USUARIA** o **USUARIO**, no debe 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.
- i) Es obligación de la **USUARIA** o **USUARIO** no alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del **SERVICIO** o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

8.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA STREAMINGFIBER

Derechos de la empresa STREAMINGFIBER

- a) Recibir oportunamente el pago por el **SERVICIO** provisto, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Cortar el **SERVICIO** provisto por falta de pago por parte de la **USUARIA** o **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.

Obligaciones de la empresa STREAMINGFIBER

- a) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- b) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, el **SERVICIO**.
- c) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del **SERVICIO**, la **USUARIA** o **USUARIO**.
- d) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- e) Proveer gratuitamente el **SERVICIO** en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- f) 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 de la usuaria o 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.
- g) 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 - ATT.
- h) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de la **USUARIA** o **USUARIO** por errores de facturación, deficiencias o corte del **SERVICIO**, con los respectivos intereses legales.
- i) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del **SERVICIO**.
- j) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la **USUARIA** o **USUARIO**.
- k) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del **SERVICIO**.
- l) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la **USUARIA** o **USUARIO**, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164.
- m) Facilitar a la **USUARIA** o **USUARIO** en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso al **SERVICIO**, determinados en reglamento.
- n) Proveer el **SERVICIO** sin causar daño a la salud y al medio ambiente.
- o) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- p) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a la **USUARIA** o **USUARIO**.
- q) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- r) La empresa **STREAMINGFIBER** ofrecerá a la **USUARIA** o **USUARIO**, acceso a servicios de reporte de averías, de trámites, de consulta de facturación y de interposición de reclamaciones por violación de derechos de la **USUARIA** o **USUARIO** del **SERVICIO**.
- s) La empresa **STREAMINGFIBER** informará a la **USUARIA** o **USUARIO**, el área de cobertura autorizada para el **SERVICIO**, cuyo formato y contenido será definido por la ATT, el cual estará disponible en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados.
- t) La empresa **STREAMINGFIBER** dispondrá de medios de información que informen a la **USUARIA** o **USUARIO** sobre el consumo realizado durante un período de facturación.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-4454/2024

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

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

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

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

Línea Gratuita de Protección
al Usuario:
800-10-6000 12 de 22
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 243/2024

- u) La empresa **STREAMINGFIBER** respetará el derecho de la **USUARIA** o **USUARIO** de desconexión del **SERVICIO**. Además de respetar la voluntad del mismo a la resolución del contrato. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones de la **USUARIA** o **USUARIO** pendientes de cumplimiento.
- v) La empresa **STREAMINGFIBER** presentará 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.
- w) La empresa **STREAMINGFIBER** publicará los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la **ATT** en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas de la empresa **STREAMINGFIBER**.
- x) La empresa **STREAMINGFIBER** tendrá 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.

8.3 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - **ATT**, los principios aquí detallados, regirán el **SERVICIO** y permiten la **USUARIA** o **USUARIO** reclamar el mismo, bajo las siguientes interpretaciones:

1. **Continuidad**, el **SERVICIO** provisto se prestará en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
2. **Calidad**, el **SERVICIO** provisto responderá a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
3. **Protección**, se reconoce de vital importancia la participación de la **USUARIA** o **USUARIO** en la prestación del **SERVICIO**, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con la empresa **STREAMINGFIBER**.
4. **Información Oportuna y Clara**, la empresa **STREAMINGFIBER** proporcionará toda la información relacionada con el **SERVICIO** la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
5. **Prestación Efectiva**, en ningún caso, la empresa **STREAMINGFIBER**, procederá al cobro del **SERVICIO** prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo la empresa **STREAMINGFIBER**, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la **USUARIA** o **USUARIO** recibió el **SERVICIO** que contempla la facturación.
6. **Secreto de las Comunicaciones**, la empresa **STREAMINGFIBER** protegerá y garantizará la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

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

9.1 Derecho de Reclamación

La **USUARIA** o **USUARIO** o un tercero por él, previa identificación, tiene el derecho de recibir por parte de la empresa **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 del servicio. 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 recibir 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.

9.2 Reclamación Directa

La **USUARIA** o **USUARIO** o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar su reclamación, en una primera instancia ante la empresa **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.

9.3 Individualización de Reclamaciones

La empresa **STREAMINGFIBER** registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

La empresa **STREAMINGFIBER** llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - **ATT**, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - **ATT**.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-L-P-4454/2024

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

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

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

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

Línea Gratuita de Protección al Usuario:
800-10-6000 13 de 22
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 243/2024

9.4 Plazo

La empresa **STREAMINGFIBER** resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes o dentro de los siguientes plazos:

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

9.5 Pronunciamiento

La empresa **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 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.

La empresa **STREAMINGFIBER** comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho de presentarla en la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

La carga de la prueba será de la empresa **STREAMINGFIBER**.

9.6 Reclamación Administrativa

Si la empresa **STREAMINGFIBER** declarara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, la **USUARIA** o **USUARIO** o un tercero por él, podrá presentarlo a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en el plazo de quince (15) días.

La **USUARIA** o **USUARIO** presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa **STREAMINGFIBER** o Autoridad Reguladora o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.

La **USUARIA** o **USUARIO** podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes; y

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

10. SUSPENSIÓN TEMPORAL

En cualquier modalidad de contratación del **SERVICIO** la **USUARIA** o **USUARIO** podrá solicitar de forma escrita, la suspensión temporal del **SERVICIO**, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual la empresa **STREAMINGFIBER** tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para dar curso a la suspensión temporal la **USUARIA** o **USUARIO** debe cancelar todas sus deudas pendientes por el **SERVICIO**. El servicio de suspensión es gratuito.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa de la **USUARIA** o **USUARIO**, la empresa **STREAMINGFIBER** rehabilitará el servicio previa comunicación a la **USUARIA** o **USUARIO**, en el plazo máximo de un (1) día.

11. 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, la empresa **STREAMINGFIBER**, garantizará la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de la **USUARIA** o **USUARIO**, salvo autorización judicial y otras salvedades establecidas en norma legal aplicable.

12. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES

Los Términos y Condiciones están enmarcados en la Ley N° 164 - Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y sus Reglamentos vigentes.

Cualquier modificación futura de la Ley o de sus Reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas y serán de efectivo, obligatorio e inmediato cumplimiento para la **USUARIA** o **USUARIO** y la empresa **STREAMINGFIBER** sin necesidad de la firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-4454/2024

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

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

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

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

**Línea Gratuita de Protección
al Usuario:**
800-10-6000 14 de 22
www.att.gob.bo