

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 599/2022

### 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](http://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. 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](http://www.att.gob.bo)

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 599/2022

- 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](http://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](http://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](mailto: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](http://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-3 100/2022

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](http://www.att.gob.bo) 10 de 25

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 599/2022

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](http://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](http://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. 87B  
Telf: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección al  
Usuario:  
800-10-6000  
[www.att.gob.bo](http://www.att.gob.bo) 11 de 25

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 599/2022

### 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. 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 12 de 25

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 599/2022

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  
Verifica 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

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 599/2022

- 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](http://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](mailto: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

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 599/2022

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:

- a) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- h) 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.
- i) 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.
- j) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO.
- k) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- m) 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 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.attgob.bo

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 599/2022

- 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. Ballivián 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: 3-1205A7 - 3-3120978

Tarija: Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpio Nro. 278  
Telf: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección al  
Usuario:  
800-10-6000  
www.att.gob.bo 16 de 25

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 599/2022

- 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 período 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 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  
4-45B1185

Santa Cruz: Av. Beni (entre 4to y  
Sto anillo) calle 3, edif. Gardenia  
Condominio Club Torre Sur.  
Planta baja of. 2  
Telf: 3-120547 - 3-3120978

Tarija: Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpio Nro. 37a  
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 599/2022

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 resultarán 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-CP-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 18 de 25

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 599/2022

### 12 MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOABILIDAD 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 usuarias o usuarios, 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, teniéndose 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. Ballivian 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: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección al  
Usuario:  
800-10-6000  
www.att.gob.bo 19 de 25