

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 222/2024

ANEXO B TÉRMINOS Y CONDICIONES - SERVICIOS PORTADORES

El presente es un documento de Términos y Condiciones que IPTPNETWORKS S.R.L., que en adelante se denominará solamente como IPTPNETWORKS, pone a conocimiento a la USUARIA O USUARIO, que en adelante se denominará solamente USUARIO(A) para la prestación de Servicio de Portador que en adelante se denominará solamente SERVICIO.

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

1.1. Descripción detallada del servicio.

El SERVICIO DE PORTADOR son los servicios prestados a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto - punto o punto - multipunto a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos a distintas velocidades, en la conformación de redes públicas o privadas que permitan efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo.

Aspectos asociados.

El SERVICIO contratado por el USUARIO(A) consiste en enlaces de conexión a IPTPNETWORKS; el acceso a los puntos establecidos por el USUARIO(A) que usa la red de IPTPNETWORKS. La gestión de ruteo puede ser controlada por IPTPNETWORKS o por el USUARIO(A). El SERVICIO de IPTPNETWORKS se presta basado en la tecnología:

- DWDM (Multiplexación por división de frecuencia): Es el SERVICIO de conectividad permanente y exclusivo, asegurando una alta performance, mediante el cual el USUARIO(A) conecta dos o más puntos de su Red. Este tipo de SERVICIO es 100% dedicado. Varias señales portadoras (ópticas) se transmiten por una única fibra óptica utilizando distintas longitudes de onda de un haz láser en cada una de ellas. Cada portadora óptica forma un canal óptico que podrá ser tratado independientemente del resto de canales que comparten el medio (fibra óptica) y contener diferente tipo de tráfico. De esta manera se puede multiplicar el ancho de banda efectivo de la fibra óptica, así como facilitar comunicaciones bidireccionales.

Áreas de cobertura.

IPTPNETWORKS brinda el servicio (sujeto a factibilidad técnica) en la ciudad de La Paz.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

Se deberá cumplir con los siguientes requerimientos técnicos mínimos.

IPTPNETWORKS ha dado como factible la instalación por hallarse dentro del área de cobertura que garantiza los parámetros de calidad exigidos por norma para la velocidad contratada y porque se tiene disponibilidad de puertos y pares para la provisión del SERVICIO.

El USUARIO(A) cuenta con un punto de terminación disponible para la conexión de la línea provista por IPTPNETWORKS, o al menos cuenta con la autorización del propietario y/o administrador del inmueble para ejecutar la instalación.

El USUARIO(A) dispone de una toma de energía eléctrica adecuada y estable en el ambiente a instalarse, con conexión a tierra de valor inferior o igual a cinco (5) ohmios y mínimas normas de calidad y seguridad.

El USUARIO(A) dispone de un puerto Ethernet en su segmento de red, dispone de una red interna que cumpla las características apropiadas de certificación en CAT 5.

Para el servicio de portador con gestión encomendada a IPTPNETWORKS, el USUARIO(A) dispone de infraestructura de red y sistemas de protección adecuados tanto para energía (UPS), como para software (firewalls y otros), de acuerdo al SERVICIO solicitado.

En todos los casos la responsabilidad de IPTPNETWORKS alcanza a la provisión del SERVICIO hasta el puerto Ethernet del equipo provisto por IPTPNETWORKS.

La distancia máxima de cable o fibra óptica exterior y/o de acometida interior, según corresponda, será de acuerdo a parámetros establecidos por IPTPNETWORKS en función a los estándares ITU-T G.652, G.657 y ANSI/TIA/EIA-568-B.3 que indican los requerimientos mínimos para componentes de cable y fibra óptica utilizados en la red del USUARIO(A) y establece los tipos de fibra óptica reconocidos, además de conectores, hardware de conexión, patch cords e instrumentos de prueba.

En el caso de cable de bajada de cobre, que corresponde desde la caja terminal de IPTPNETWORKS más cercana hasta el punto de terminación o CPE, IPTPNETWORKS destina una cantidad de cable para la instalación, descrito en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, el adicional a esa longitud se considera como Cable Excedente al precio por metro establecido en el mismo Anexo.

La longitud de Cable Excedente Final sólo se puede llegar a conocer al momento de la instalación. La estimación podrá tener una

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-11230/2024

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

10 de 25



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 222/2024

variación de +/- 25%. En algunos casos podría ser mayor por factores ajenos a IPTPNETWORKS como la disposición de la postación. En tales casos la instalación sólo procederá con la autorización el USUARIO(A), la cual deberá darse por escrito y con la firma respectiva al USUARIO(A) o la persona que esta asigne para la recepción de la instalación.

La consideración de excedente en cable o fibra óptica se describe en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

Además de las señaladas en este documento, se consideran variables técnicas que afectan la prestación del SERVICIO a: Interfaz incompatible en el equipo o red el USUARIO(A) con la de IPTPNETWORKS, Infraestructura y/o ambiente inadecuado para el funcionamiento de equipos con temperaturas ambiente superiores a 25 grados centígrados y humedad relativa superior a setenta y cinco por ciento (75%), incompatibilidad de tecnologías entre las redes el USUARIO(A) y IPTPNETWORKS y funcionamiento de equipos y motores que generen una alta inducción en el entorno eléctrico al que se conectan los equipos de IPTPNETWORKS y el USUARIO(A).

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

El plazo para la provisión del SERVICIO por parte de IPTPNETWORKS está determinado por el parámetro regulado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, mediante normativa vigente aplicable al servicio portadores, los tiempos de instalación por las características del servicio se realizarán en 10 días hábiles empezarán a correr una vez se hayan cumplido con las siguientes condiciones:

Las condiciones de factibilidad y características técnicas mínimas se han cumplido, incluyendo las autorizaciones necesarias.

El USUARIO(A) ha pagado:

La tarifa de instalación descrita en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, pago que deberá realizar por única vez.

Los servicios adicionales o equipos accesorios cuyas tarifas están descritas en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

Tarifario que se detalla a continuación:

Plan	Tarifa Bs	Pago
WIA-100 Mb	19.147	Mensual
WIA-300 Mb	30.861	Mensual
WIA-500 Mb	37.862	Mensual
WIA-1000 Mb	49.987	Mensual

El USUARIO(A) ha completado la información en la documentación de IPTPNETWORKS y ha entregado los documentos requeridos por IPTPNETWORKS.

El USUARIO(A) ha firmado el Contrato de Adhesión al Servicio y los Términos y Condiciones Generales correspondientes, y cualquier otro documento o formulario que se considere parte integrante del Contrato, siendo responsabilidad el USUARIO(A) el tiempo de demora en la entrega de documentos exigidos por IPTPNETWORKS para la firma del Contrato de Adhesión al Servicio.

4. TARIFAS

IPTPNETWORKS publicará en internet, medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión según se aplique, sus tarifas y precios con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio a los mismos. Una copia de la publicación se remitirá a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT. Además, no se podrá modificar la tarifa sin el consentimiento expreso del USUARIO(A). El Tarifario es el mismo detallado en el punto 3.2.2.

IPTPNETWORKS pone a disposición el USUARIO(A) tarifas del SERVICIO en la modalidad de mes vencido (post pago).

La tarifa vigente para la velocidad contratada y que figura en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, ha sido debidamente aprobada y autorizada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) y ha cumplido todo el proceso de ley para tal aprobación.

La tarifa vigente para la velocidad contratada y que figura en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, ha sido debidamente publicada en medios escritos de circulación nacional de acuerdo a ley.

IPTPNETWORKS cumple con los preceptos de ley de no discriminación de tarifas, asimismo, no otorga preferencia en la aplicación de tarifas a USUARIAS o USUARIOS de una misma categoría tarifaria o de una misma área geográfica.

De acuerdo a la modalidad de pago elegida, el USUARIO(A) pagará a IPTPNETWORKS la tarifa correspondiente al SERVICIO, establecida en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio. Asimismo, pagará por una sola vez la tarifa de instalación y habilitación del SERVICIO de acuerdo a lo determinado en el mismo Anexo.

El cambio del lugar de la prestación del SERVICIO o traslado del lugar de conexión del SERVICIO implicará el pago de la tarifa

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-11230/2024

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

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

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

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

**Línea Gratuita de Protección
al Usuario:**
800-10-6000 11 de 25
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 222/2024

respectiva, así como los costos del traslado y dependerá de la factibilidad técnica a ser determinada por IPTPNETWORKS. En caso que el traslado no pueda ejecutarse por limitaciones de factibilidad técnica, el USUARIO(A) se sujetará a las condiciones descritas en la cláusula resolución y rescisión del contrato vigencia del contrato. Las partes pueden dar por terminado de pleno derecho y sin previo requerimiento este Contrato, en los siguientes casos: a) Falta de pago de los servicios prestados por IPTPNETWORKS, en su oportunidad de conformidad a lo pactado en el presente contrato, o que luego de requerido no cumpla con su obligación. b) Cuando exista solicitud de una autoridad competente. c) El USUARIO en cualquier momento, podrá dar por terminado este Contrato, liquidando previamente las prestaciones mutuas que estén pendientes por cancelar y que se hubieren causado durante el desarrollo del mismo.

El tiempo de ejecución del mismo es el mismo que se aplica a una instalación, conocido como tiempo de instalación del SERVICIO, y contabilizado a partir del pago por este SERVICIO de acuerdo a la tarifa mencionada en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

En caso que el USUARIO(A) requiera excepcionalmente Servicios adicionales de IPTPNETWORKS, estará obligado a pagar por la tarifa correspondiente por estos conceptos establecida en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

En caso que para la instalación se requiera cable excedente, el USUARIO(A) estará obligado a pagar por la tarifa correspondiente por estos conceptos establecida en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

IPTPNETWORKS podrá modificar las tarifas y precios, discontinuarlos de comercialización y crear nuevas categorías tarifarias previo cumplimiento de los formatos y condiciones básicas de publicación tal que se disponga de información completa, comparable y oportuna, en su sitio WEB, en medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión, según se aplique, con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos y habiendo remitido una copia de la publicación a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte - ATT. Además, que deberá contar con el consentimiento expreso del USUARIO(A).

Cuando se produzcan cambios en las tarifas que hayan cumplido con el proceso dispuesto por ley, IPTPNETWORKS no migrará a una categoría tarifaria a otra sin el consentimiento expreso del USUARIO(A), salvo que la migración represente mayores beneficios. En todos los casos la migración debe ser previamente aceptada por el USUARIO(A).

5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE

Los aspectos relativos a la facturación, cobranza y corte en telecomunicaciones se constituyen en:

El pago mensual de la tarifa se efectuará a partir de la puesta en funcionamiento del SERVICIO y será por mes completo que se inicia el primero de cada mes. Para el cobro del primer mes, de manera excepcional, se hará un prorrateo de los días en los que efectivamente se prestarán los SERVICIOS consignándose cualquier diferencia como descuento en la siguiente factura.

El USUARIO(A) tendrá como fecha límite de pago treinta (30) días calendario a partir de la fecha de puesta a disposición de la factura en los puntos de cobranza, considerándose como factura vencida aquella que se encuentre fuera del periodo establecido.

El USUARIO(A) tendrá un plazo de otros quince (15) días para pagar el importe correspondiente a la factura vencida, caso contrario la misma será declarada vencida y en mora y por tanto líquida y exigible a su sola presentación, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno. Los gastos de cobro judicial que tuvieran lugar por la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por el USUARIO(A). Transcurridos cuarenta y cinco (45) días de dispuesta una factura que se encuentre sin pagar, podrá ocasionar el corte del SERVICIO, atribución pura y exclusiva de IPTPNETWORKS.

Toda solicitud de reimpresión de facturas que contemple el cambio del nombre a facturar, dirección a facturar, ciudad a facturar o NIT el USUARIO(A), será atendida exclusivamente en oficinas de IPTPNETWORKS en un tiempo inferior a los cinco (5) días posteriores a la fecha de pago de la factura y siempre y cuando que esos días se encuentren dentro del mes de pago de la factura. Fuera de este periodo, el USUARIO(A) reconocerá los gastos impositivos y administrativos que IPTPNETWORKS demande.

Si el USUARIO(A) habría aceptado los cambios en las características del plan contratado, este deberá cancelar el monto correspondiente al plan con estas nuevas características.

En caso que el USUARIO(A) requiera de Servicios Adicionales durante la prestación del SERVICIO, éstos se otorgarán previo pago de las tarifas establecidas en la tabla de Servicios Adicionales del Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio. IPTPNETWORKS proporcionará previamente la información referida a los Servicios Adicionales al USUARIO(A) así como los costos de los mismos.

El corte del SERVICIO generará cargo de reconexión a la tarifa descrita en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, importe que deberá ser cancelado conjuntamente con la deuda que originó el corte para la rehabilitación del SERVICIO.

El incumplimiento a cualquier compromiso de tiempo de permanencia mínima, generará una penalidad consistente en el reconocimiento de la tarifa contratada por los meses restantes del tiempo de permanencia mínima.

Las facturas por el SERVICIO que el USUARIO(A) adeude y los cargos que tuviere en su cuenta por otros factores y que se facturan al momento de pago, tienen conjuntamente con el Contrato de Adhesión al Servicio, la suficiente fuerza ejecutiva para el

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-11230/2024

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 25
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 222/2024

caso de incumplimiento en el pago de las mismas. La falta de pago antes referida que constituye en mora al USUARIO(A) sin necesidad de requerimiento judicial alguno, hace pasible a la acción ejecutiva correspondiente. El USUARIO(A) acepta de manera expresa que las facturas que no fueron pagadas y los cargos que tuviere en su cuenta por otros factores y que se facturan al momento de pago, forman parte integrante e indivisible del presente documento y que la suma total de las mismas, incluyendo intereses de acuerdo a norma vigente, constituye una suma líquida, exigible y de plazo vencido adeudada a IPTPNETWORKS.

En caso de que se considere que existen indicios suficientes de fraude, o de riesgo de daño a la red de telecomunicaciones de IPTPNETWORKS o redes de telecomunicaciones de terceros, o conexiones ilegales, IPTPNETWORKS podrá proceder inmediatamente con el corte del SERVICIO, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. En el caso que el corte no se encuentre justificado, IPTPNETWORKS restablecerá el SERVICIO y procederá con la devolución y la compensación al USUARIO(A) en función al tiempo de corte y el restablecimiento del SERVICIO será inmediato.

Si el USUARIO(A) tuviera algún reclamo sobre el monto consignado en una factura, está obligado a pagar la cantidad total oportunamente. El consumo de los meses siguientes al periodo objeto de la reclamación deberán ser pagados por el USUARIO(A) de manera regular. En el caso de que la observación efectuada por el USUARIO(A) fuera procedente, IPTPNETWORKS reembolsará el importe correspondiente, en plazo y forma estipulado por ley. En caso de que el reclamo sea declarado infundado, el USUARIO(A) deberá pagar a IPTPNETWORKS el monto consignado en la o las facturas pendientes de pago.

El USUARIO(A) podrá solicitar la entrega de su estado de cuenta en la dirección registrada para el efecto, IPTPNETWORKS cobrará por esa entrega del estado de cuenta.

Para el caso de cambio de velocidad, el USUARIO(A) deberá firmar una Adenda en señal de conformidad con las modificaciones a su Contrato de Adhesión al Servicio original y pagar la nueva tarifa del servicio solicitado, figura en el Anexo de Servicios Adicionales (cuadro de referencia adjunto).

Plan	Tarifa Bs Mensual	Único Pago Bs. Instalación
WIA-100 Mb	19.147	4,900.00
WIA-300 Mb	30.861	4,900.00
WIA-500 Mb	37.862	4,900.00
WIA-1000 Mb	49.987	4,900.00

IPTPNETWORKS podrá liberar de dicho pago al USUARIO(A) que incremente de velocidad y de tarifa cumpliendo con los preceptos de ley de no discriminación de tarifas, ni de otorgar preferencia en la aplicación de tarifas a USUARIAS o USUARIOS de una misma categoría tarifaria o de una misma área geográfica.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

IPTPNETWORKS rehabilitará el SERVICIO cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el USUARIO(A) pague el monto adeudado por el SERVICIO, o a partir de la fecha pactada por arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte. Los Servicios que hubieran entrado en suspensión, serán rehabilitados una vez se cumpla el tiempo de suspensión, previo aviso al USUARIO(A) conforme a normativa vigente.

7. PARÁMETROS DE CALIDAD

IPTPNETWORKS se sujeta al cumplimiento de los parámetros de calidad para Servicios de telecomunicaciones aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, los cuales se publicarán en la página web de IPTPNETWORKS en forma y contenido que cumpla la normativa al efecto.

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

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Derechos de los usuarios.

- 1) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- 2) Elegir y cambiar libremente de operador o 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 al USUARIO(A).

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-11230/2024

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 25
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 222/2024

- 3) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por IPTPNETWORKS.
- 4) Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- 5) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- 6) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- 7) Conocer los indicadores de calidad de prestación del SERVICIO de IPTPNETWORKS.
- 8) Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- 9) Ser informado por IPTPNETWORKS oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- 10) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- 11) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
- 12) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a IPTPNETWORKS.
- 13) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del SERVICIO.
- 14) Reclamar ante IPTPNETWORKS y acudir ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, u otras instancias competentes en aquellos casos que el USUARIO(A) considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- 15) Recibir protección de IPTPNETWORKS sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO(A), en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164.
- 16) Disponer, como USUARIO(A), 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.
- 17) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación del SERVICIO.
- 18) Recibir el SERVICIO sin causar daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- 19) Participar en los mecanismos de control social.
- 20) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

Obligaciones del USUARIO(A)

- 1) Pagar sus facturas por el SERVICIO recibido, de conformidad con los precios o planes establecidos.
- 2) 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.
- 3) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de IPTPNETWORKS.
- 4) 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.
- 5) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- 6) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE IPTPNETWORKS

Derechos de IPTPNETWORKS

- 1) Recibir oportunamente el pago por el SERVICIO provisto, de conformidad con los precios o planes establecidos.
- 2) Cortar el SERVICIO provisto por falta de pago por parte del USUARIO(A), previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



J-LP-11230/2024

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 25
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 222/2024

- 3) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- 4) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

Obligaciones de IPTPNETWORKS

- 1) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- 2) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, el SERVICIO.
- 3) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO, al USUARIO(A).
- 4) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- 5) Proveer gratuitamente el SERVICIO en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- 6) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es 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.
- 7) 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.
- 8) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO(A) por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO, con los respectivos intereses legales.
- 9) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
- 10) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO(A).
- 11) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del SERVICIO.
- 12) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO(A), en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164.
- 13) Facilitar al USUARIO(A) en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso al SERVICIO, determinados en reglamento.
- 14) Proveer el SERVICIO sin causar daño a la salud y al medio ambiente.
- 15) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- 16) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO(A).
- 17) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

10. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora, los principios aquí detallados, regirán el SERVICIO y permiten al USUARIO(A) reclamar el mismo, bajo las siguientes 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 IPTPNETWORKS
- 4) **Información oportuna y clara:** IPTPNETWORKS 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, IPTPNETWORKS procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva. En caso de controversia, IPTPNETWORKS deberá demostrar fehacientemente que el USUARIO(A) recibió el SERVICIO que contempla la facturación.
- 6) **Secreto de las comunicaciones:** IPTPNETWORKS tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-11230/2024

▶ **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 15 de 25
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 222/2024

secreto de las comunicaciones, conforme al ordenamiento jurídico aplicable y a los presentes Términos y Condiciones.

Atención de Consultas, Reclamaciones y Emergencias y/o Servicios de Información y Asistencia:

IPTPNETWORKS dispone de oficinas para la atención al consumidor (ODECO) de manera presencial o de manera telefónica mediante línea gratuita, para que el USUARIO(A), o un tercero por ella o él, previa identificación, pueda procesar en forma escrita o verbal sus consultas, reclamaciones, emergencias y Servicios de información y de asistencia. Para la atención presencial, IPTPNETWORKS pone a disposición el USUARIO(A) la siguiente dirección:

Ciudad de La Paz, Calle Sánchez Lima N° 2520, Edificio Anibal, Planta Baja.

Para la atención telefónica, IPTPNETWORKS pone a disposición el USUARIO(A) la línea 77069239.

En caso de reclamación directa de primera instancia por cualquier deficiencia en la prestación del SERVICIO, el USUARIO(A), o un tercero por ella o él, deberá hacerlo dentro de los veinte (20) días de conocimiento del hecho, acto u omisión que lo motiva. Asimismo, podrá solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

IPTPNETWORKS registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento el USUARIO(A), y resolverá la reclamación 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, siendo la reclamación resuelta conforme a los plazos establecidos por la norma regulatoria aplicable, pronunciándose por la procedencia, improcedencia o parcial procedencia de la reclamación y dejando constancia escrita de su decisión. IPTPNETWORKS comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento en el lugar o medio que fue señalado expresamente por el USUARIO(A) pudiendo ser Domicilio Real, Domicilio Laboral o Notificación Electrónica (correo electrónico, SMS o fax simil), para reclamaciones realizadas en forma presencial y Notificación Electrónica para reclamaciones realizadas en forma no presencial.

Si IPTPNETWORKS 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 al USUARIO(A) y la decisión se cumplirá en un plazo de veinte (20) días.

Si IPTPNETWORKS decide la improcedencia de la reclamación o no resuelve la misma, el USUARIO(A) tiene el derecho de presentar la reclamación ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT en un plazo de quince (15) días, de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación y pudiendo acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.

La atención de Servicios de información y asistencia será proporcionada por IPTPNETWORKS mediante la línea 77069239, de lunes a viernes en los horarios de 07:00 a.m. a 24:00 horas, y fines de semana y feriados en los horarios de 08:00 a.m. a 22:00 horas. IPTPNETWORKS dispone de la información que debe ser conocida por el USUARIO(A) y en cumplimiento a la norma vigente, en su página web y en sus oficinas comerciales con atención al público en horas de oficina a ser comunicados por medios reconocidos al efecto.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL

El USUARIO(A) podrá solicitar de forma escrita a IPTPNETWORKS, de manera gratuita, la suspensión temporal del SERVICIO, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual IPTPNETWORKS tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para lo anterior, el USUARIO(A) debe cancelar todas sus deudas pendientes con IPTPNETWORKS por el SERVICIO puesto en suspensión temporal.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del USUARIO(A), IPTPNETWORKS rehabilitará el SERVICIO previa comunicación al USUARIO(A), en el plazo máximo de un (1) día.

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

La inviolabilidad de las telecomunicaciones, el secreto de las comunicaciones y la protección de los datos personales y la intimidad el USUARIO(A), salvo los contemplados en guías, facturas y otros establecidos por norma, están garantizados en las redes públicas de telecomunicaciones de IPTPNETWORKS debido a la implementación de sistemas y procedimientos para garantizar tales. Se excluyen las declaraciones a entidades de Análisis de Riesgo Crediticio por incumplimiento a contrato y a las obligaciones adquiridas de manera voluntaria y que se estipulen de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita.

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

Las cláusulas contenidas en el Contrato de Adhesión y estos Términos y Condiciones Generales están enmarcadas en la Ley de

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-11230/2024

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 16 de 25
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 222/2024

Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones o de sus reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para el USUARIO(A) e IPTNETWORKS, sin necesidad de firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones Generales.

Toda USUARIO(A) se sujeta a los Términos y Condiciones estipulados en este documento desde el momento de su aprobación por parte de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones - ATT, previa comunicación.



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-11230/2024

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 17 de 25
www.att.gob.bo