



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

### ANEXO D

#### **CONTRATO DE ADHESIÓN PROVISIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET INALÁMBRICO FIJO**

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

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

1.1.- **PROVEEDOR:** La empresa **CIDIS CAMIRI con NIT 3820338018**, representada por su propietaria, **Sra. Lucia Gutierrez de Malfatti con C. I. 3820338 SC** que para efecto de éste Contrato se denominará **EL PROVEEDOR**.

(LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL)

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

(LLENAR EN CASO DE PERSONA JURIDICA)

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

**SEGUNDA.- (ANTECEDENTES) EL PROVEEDOR** es una empresa legalmente establecida con sede legal en la ciudad de Camiri, Av. Bush #283, NIT 3820338018 y autorizada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT para prestar servicios de Acceso a Internet Inalámbrico Fijo con Licencia Unica N° ATT-DJ-CON LU LP 2/2016

**TERCERA.- (OBJETO DEL CONTRATO)** El objeto del contrato es la prestación de Servicio Internet de Banda Ancha Inalámbrico Fijo. **EL PROVEEDOR** cubre solamente el acceso al servicio y **EL USUARIO** debe disponer de una computadora, celular u otro dispositivo electrónico para utilizar el servicio.

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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



1-LP-1422/2024

**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 - 6-412611

**Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:** 800-80-8080  
www.attgob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

**QUINTA.- (PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO)** El presente contrato entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción del presente contrato y tendrá la duración hasta el ....., plazo que es prorrogable mediante solicitud escrita.

### **SEXTA (PLAZOS PARA INSTALACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO)**

6.1) Instalación y Habilitación: **EL PROVEEDOR** instalará y habilitará el servicio contratado en un plazo no mayor a los 15 días laborales a partir de la fecha de la firma del presente contrato, previa cancelación de la tarifa de instalación especificada en la cláusula OCTAVA.

6.2) Deshabilitación: **EL USUARIO** podrá solicitar la deshabilitación del servicio en cualquier momento mediante solicitud escrita. **EL PROVEEDOR** procederá con la suspensión en un plazo de 24 horas y cobrará solamente por los días de servicio hasta la fecha de deshabilitación.

6.3) Rehabilitación: **EL USUARIO** podrá solicitar la rehabilitación del servicio, previa cancelación de cualquier deuda acumulada, mediante solicitud escrita. **EL PROVEEDOR** procederá con la reactivación del servicio en un plazo máximo de 24 horas sin cobrar costo alguno.

**SÉPTIMA (TITULARIDAD)** El servicio que **EL USUARIO** está contratando es "Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha Inalámbrico Fijo".

### **OCTAVA.- (ESTRUCTURA TARIFARIA)**

8.1) **INSTALACIÓN:** **EL PROVEEDOR** cobrará el monto de .....bs por concepto de gastos de Instalación por única vez al momento de suscribir el presente contrato.

8.2) **MENSUALIDAD:** Por la prestación del Servicio **EL USUARIO** pagará en favor **EL PROVEEDOR** una tarifa mensual fija de ..... bs (..... BOLIVIANOS) de acuerdo a la estructura tarifaria detallada en el anexo TERMINOS Y CONDICIONES.

### **NOVENA.- (FACTURACIÓN, FORMA DE PAGO, CORTE DEL SERVICIO Y RECONEXIÓN)**

a) **EL PROVEEDOR** emitirá una factura de forma anticipada el primer día laboral correspondiente al período de servicio, detallando el servicio, período y monto a cancelar y **EL USUARIO** se obliga a pagar su factura en las oficinas de **EL PROVEEDOR** o mediante otros centros de cobranzas autorizados por **EL PROVEEDOR** que se habilitarán para tal función y las opciones de pago electrónico vigente y comprobado dispuesto por **EL PROVEEDOR**, hasta un plazo de 30 días. Vencido este plazo **EL USUARIO** se constituirá automáticamente en mora. **EL USUARIO(A)** tendrá un plazo de treinta (30) días calendario para pagar el importe correspondiente a la factura en Mora. Finalizado este periodo CIDIS CAMIRI procederá al corte o desactivación del servicio.

b) **EL PROVEEDOR** procederá a la reconexión del servicio dentro de 24 horas de efectuado el pago por parte de **EL USUARIO** de toda deuda pendiente.

**DÉCIMA.- (CALIDAD DEL SERVICIO)** El servicio tendrá los siguientes parámetros:

- a) El Servicio tendrá velocidades simétricas de Upload y Download
- b) Ancho de Banda Máximo ..... Mbps
- c) Ancho de Banda Mínimo Garantizado 60% de la velocidad máxima de conexión
- d) Porcentaje de Disponibilidad del Sistema por Año: 97%

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

#### **11.1 DE LA USUARIOA Y/O USUARIO**

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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1422/2024

**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 - 6-412611

**Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:** 800-10-8000  
www.attgob.bo

26 de 34



## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

### 11.1.1 DERECHOS

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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1422/2024



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

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

1. Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
3. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y CIDIS CAMIRI.
4. Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en casos de emergencia y seguridad del Estado.
5. No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
6. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
7. Usar el servicio solo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
8. No conectar a la red de CIDIS CAMIRI equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
9. No alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

### 11.2 DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO

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

#### 11.2.1 DERECHOS

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

#### 11.2.2 OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO

1. Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
2. Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
3. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios.
4. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
5. Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1422/2024

**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

28 de 34



## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 708/2024

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 CIDIS CAMIRI, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la usuaria o del usuario y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad diferente al post-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
7. Entregar gratuitamente y anualmente a las usuarias o los usuarios un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como, excluir sin costo alguno, a las usuarias o los usuarios que así lo soliciten
8. Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
9. Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de las usuarias o los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
10. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
11. Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por las usuarias o los usuarios.
12. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
13. Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
14. Facilitar a las usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
15. Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
16. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
17. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
18. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
19. Informar a las usuarias o usuarios las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenidos será definidos por la ATT, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados.
20. Poner a disposición de la usuaria o usuario la información sobre el estado su cuenta para los diferentes periodos de facturación. Dicha información se publicará mediante el portal web de la empresa, mediante consulta telefónica al número dispuesto para tal uso o mediante consulta directa en las oficinas de CIDIS CAMIRI.
21. Respetar el derecho de la usuaria o usuario de desconexión del servicio. Además, respetar la voluntad de los mismos a la resolución del contrato. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones de la usuaria o usuario pendientes de cumplimiento.
22. Presentar a la ATT la información estadística, técnica y económica financiera, conforma a principios, criterios y condiciones aprobados por el regulador para el Sistema de Información Sectorial.
23. Publicar los modelos de contratos y los términos y condiciones aprobados por la ATT en el portal web de la empresa y poner a disposición del público en todas las oficinas de la empresa.
24. Controlar todos los elementos contaminantes que se originen en sus instalaciones de infraestructura, así como en sus actividades, en conformidad con las normas legales aplicables, de manera que no dañen la salud y el medio ambiente.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1422/2024

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

**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 Carmo Nro. 878  
Telf: 6-644136 - 6-12611

**Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:**  
800 40 6006  
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

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

### DÉCIMA TERCERA.- (PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS)

El **USUARIO** tiene el derecho de recibir por parte de **EL PROVEEDOR**, a través de su Oficina de Atención al Consumidor - ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

**EL PROVEEDOR** pone a disposición del **USUARIO(A)** una línea de whatsapp +591-6774050 y una línea fija 3-9522657, además de un portal web en línea, a través de las cuales se atenderán sus consultas, reclamos de facturación y se brindará asistencia técnica en línea dentro de los periodos establecidos por las normas vigentes.

#### 13.1 PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIÓN DIRECTA

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

#### 13.2 PLAZO

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

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

#### 13.3 PRONUNCIAMIENTO

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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1422/2024

**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 - 6-12611

**Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:** 800-0-8008  
www.att.gob.bo



## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho a presentarla en la correspondiente Autoridad. La carga de la prueba será **EL PROVEEDOR**.

### 13.4 RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

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

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

- EL PROVEEDOR** dispone de la línea telefónica fija número 952-2657 o el celular 67704050 para que **EL USUARIO** pueda efectuar consultas de carácter técnico y/o comercial sobre el servicio contratado en los horarios entre las 08:00-12:00 y 14:30-18:30 desde lunes hasta viernes y en el horario entre las 08:00-12:00 los días sábado.
- EL ABONADO** podrá consultar el estado de su conexión y el ancho de banda ocupado mediante la correspondiente página web en el sitio principal de **EL PROVEEDOR** (<http://www.cidis.bo>).

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

- Que previa la firma del presente documento se ha informado por sus propios medios de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de un Servicio de Telecomunicaciones de esta naturaleza, habiendo **EL PROVEEDOR** proporcionado toda la información que **EL USUARIO** haya solicitado sobre la materia.
- Que está en conocimiento y acepta que el servicio al que se adhiere, puede verse afectado o sufrir interferencias, problemas técnicos en la red local de acceso y/o problemas en los interconectores internacionales o haber corte por mantenimiento programado.
- Que está en conocimiento y acepta los términos de las tarifas establecidas por **EL PROVEEDOR**.

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

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

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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1422/2024

**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 - 6-42611

**Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:** 800-10-8006  
www.att.gob.bo

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

Otras salvedades establecidas en norma legal aplicable.

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

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

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

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

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

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

**DÉCIMA OCTAVA (INTEGRIDAD DEL CONTRATO)** El presente contrato consta de 9 hojas más sus anexos integrados por:

- Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios: 1 hoja
- Términos y Condiciones: 11 hojas

**DÉCIMA NOVENA (CLAUSULA DE INTERPRETACION)** En caso de duda sobre la interpretación del presente Contrato, se aplicará lo más favorable al usuario o usuaria.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1422/2024

**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 - 6-42611

**Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:**  
800-86-6085  
www.att.gob.bo





AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

**VIGÉSIMA (ACEPTACIÓN) EL USUARIO y EL PROVEEDOR** expresamos nuestra absoluta conformidad con todas las cláusulas del presente contrato privado y de sus anexos que a simple reconocimiento de firmas y rúbricas podrá ser elevado a instrumento público, comprometiéndonos a su fiel y estricto cumplimiento.

| LUGAR  | FECHA |                                |                                                                   |
|--------|-------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Camiri |       | <hr/>                          | <hr/>                                                             |
|        |       | FIRMA Y RÚBRICA DEL<br>USUARIO | Lucia Gutierrez de Malfatti<br>FIRMA Y RÚBRICA DE CIDIS<br>CAMIRI |



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1422/2024

**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. 828  
**Telf:** 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección**  
**al Usuario:** 800-8-8000  
**www.att.gob.bo**

**Resolución Administrativa Regulatoria**

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

**ANEXO 1: Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios**

Persona Natural :

**Nombre(s) Usuario:** \_\_\_\_\_

**Apellido Paterno:** \_\_\_\_\_

**Apellido Materno:** \_\_\_\_\_

**Documento de Identidad: ( ) C.I. ( ) Pasaporte Número:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ **Celular:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_ **Localidad:** \_\_\_\_\_

**e-Mail:** \_\_\_\_\_

**Razón Social:** \_\_\_\_\_ **NIT:** \_\_\_\_\_

Persona Jurídica:

**Razón Social:** \_\_\_\_\_ **NIT:** \_\_\_\_\_

**Representante:**  
**Nombre(s):** \_\_\_\_\_

**Apellido Paterno:** \_\_\_\_\_

**Apellido Materno:** \_\_\_\_\_

**Documento de Identidad: ( ) C.I. ( ) Pasaporte Número:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ **Celular:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_ **Localidad:** \_\_\_\_\_

**e-Mail:** \_\_\_\_\_

Lugar de Instalación:

**Dirección:** \_\_\_\_\_ **Localidad:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ **Celular:** \_\_\_\_\_

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1422/2024

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

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

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

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

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpio Nro. 878  
**Telf:** 6-644136 - 6-412611

**Línea Gratuita de Protección**  
**al Usuario:** 800-066006  
**www.att.gob.bo**