

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

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

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS.

Se considera que son partes de los presentes el Contrato y los Términos y Condiciones, por una parte, la empresa NETSA RED DE TELECOMUNICACIONES DE SANTA CRUZ S.R.L. (en adelante simplemente "NETSA"), como operador del Servicio de Acceso a Internet y, por otra, la USUARIO(A) (en adelante simplemente "USUARIO(A)"), sea persona natural o jurídica, nacional o extranjera que utiliza dicho servicio, como destinataria o destinatario final. A efectos de los presentes Términos y Condiciones el Servicio de Acceso a Internet se denominará simplemente como "SERVICIO".

- 1.1. Descripción técnica: El Servicio de Acceso a Internet que provee NETSA al público, al USUARIO(A), se realizara a través de la red pública mediante conexión fija, utilizando para tal fin infraestructura para accesos fijos con tecnología óptica. La red sigue el Modelo de Negocio de la tecnología Gigabit Ethernet Passive Optical Network — Fiber To The Home (GPON — FTTH). La tecnología Fiber to the Home (FTTH) se basa en la utilización de cable de fibra óptica hasta el hogar del USUARIO(A) o usuario final, lo que se denomina la última milla. Esta tecnología requiere del despliegue de infraestructura (desde las centrales hasta el hogar o negocio del USUARIO(A). Fiber to the Home (FTTH) ofrece mayor velocidad y calidad de servicio. Internet es la red informática descentralizada de alcance global. Se trata de un sistema de redes interconectadas mediante distintos protocolos que ofrece una gran diversidad de servicios y recursos a través de la web.
- 1.2. Área de cobertura: Las áreas de servicio para la prestación del servicio son para la ciudad de Santa Cruz de la Sierra y la localidad de Warnes del departamento de Santa Cruz, en función a la autorización de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

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

El USUARIO(A) podrá solicitar en cualquier momento el SERVICIO. Inicialmente NETSA verificará la factibilidad técnica, operativa y administrativa que permita prestar el SERVICIO en la dirección solicitada.

El USUARIO(A) podrá acceder al SERVICIO bajo las siguientes condiciones y características técnicas:

- Disponibilidad total de los elementos de red de NETSA en operación, bajo óptimas condiciones de funcionamiento.
- NETSA proveerá un equipo de conexión ONU, ONT, router o similar en calidad de préstamo para facilitar la comunicación al equipo del USUARIO(A).
- El USUARIO(A), deberá contar necesariamente con un equipo de computación compatible, puerto de red compatible con conexión alámbrica o inalámbrica, estabilizador y cortapicos u otro elemento de comunicación de red.
- Mínimamente para uso del SERVICIO, el USUARIO(A) deberá contar con una PC y/o un puerto de red RJ 45 o WiFi.
- El SERVICIO prestado a través de un equipo terminal fijo y la velocidad mínima esperada en condiciones normales variará en función del plan contratado por el USUARIO(A).
- Posibilidad de acceso al domicilio señalado para la instalación.
- Disponer de toma de energía de la red comercial o privada en el mismo ambiente donde se realizará la instalación de equipos, dispositivos, accesorios y/o material de instalación que el USUARIO(A) facilitará para la provisión del servicio.
- Aceptación de la oferta y condiciones comerciales del servicio.

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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

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. B78  
Telf: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:  
800-10-6000 12 de 30  
www.att.gob.bo

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

### 3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.

NETSA, instalará equipos, dispositivos, accesorios y/o materiales (los equipos y dispositivos son instalados y entregados en calidad de comodato o préstamo) y habilitará el SERVICIO al USUARIO(A) dentro de los plazos establecidos por normativa vigente para Área de Servicio Urbana dentro de los cuatro (4) días siguientes a la firma del Contrato, previa verificación de cumplimiento de los requerimientos técnicos, acuerdos y/o condiciones comerciales y administrativos; y de acuerdo a la disponibilidad técnica de NETSA, siendo responsabilidad del USUARIO(A) contar con los medios necesarios y adecuados para acceder al servicio, como ser dispositivo electrónico compatible para conexión a internet.

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

La instalación de puntos adicionales y/o modificaciones de instalación siempre deberán ser realizadas por personal de NETSA. Toda instalación no efectuada por ella se reportará clandestina.

### 4. TARIFAS.

Las tarifas y/o precios se sujetarán al tarifario vigente y podrán ser fijados por NETSA conforme a la normativa establecida y según los principios generales para la determinación de la estructura tarifaria establecida en la Ley de Telecomunicaciones y normativa específica pertinente. Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en el Tarifario accesible a través de la página de Internet [www.netsabolivia.com](http://www.netsabolivia.com), de forma tal que la usuaria o el usuario disponga de información completa, comparable y oportuna. La modificación o cambio de una categoría tarifaria deberá contar con el consentimiento expreso del USUARIO(A).

En la provisión del SERVICIO, NETSA no discriminará por razones geográficas, por el tipo de vivienda, ni dará ninguna preferencia en la aplicación de tarifas al USUARIO(A) de una misma categoría tarifaria o que se encuentre en condiciones similares.

NETSA deberá publicar 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 deberá remitirse a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

### 5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN.

#### 5.1 Facturación.

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

Para facturación de otros servicios, previo conocimiento de las condiciones y efectos de la facturación conjunta, el USUARIO(A) podrá autorizar la facturación de todos los servicios de telecomunicaciones brindados a través de un mismo acceso en una sola factura, salvo que esta facturación conjunta se haya establecido en el marco del régimen de interconexión entre operadores, previamente aprobado por la ATT.

#### 5.2 Cobranza.

La cobranza se lo realizará en cajas ubicadas en las instalaciones de NETSA, en las direcciones señaladas en el punto 9.1 de los presentes términos y condiciones, y/o en lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido que se disponga.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

**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 30  
[www.att.gob.bo](http://www.att.gob.bo)

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL 1.P 128/2024

Los sitios de cobranza serán publicados en redes sociales y/o la página web de NETSA o comunicados a través de la línea telefónica 3226552 – 78018294, y serán impresos en la factura del SERVICIO.

### 5.3 Pago.

El USUARIO(A) deberá pagar a NETSA al contado y en efectivo por el SERVICIO contratado. NETSA podrá poner a disposición del USUARIO(A) otros medios y formas de pago, así como lugares y demás facilidades y condiciones. Como efecto del pago, NETSA pondrá a disposición del USUARIO(A), la factura correspondiente por el Servicio, de acuerdo a la normativa tributaria aplicable y consignando los datos proporcionados por el USUARIO(A).

### 5.4 Corte.

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

**Corte del Servicio por Fraude:** En caso de que NETSA considere que existe indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte del servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. NETSA remitirá a la ATT la información pertinente para efectos de registro en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborables o dentro del primer día laborable siguiente.

### 5.5 Reclamaciones sobre facturación.

Un USUARIO(A) 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 NETSA y la USUARIO(A) 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 la diferencia con el monto pagado que hubiera realizado para evitar el corte en un plazo máximo de veinte (20) días de notificada con la determinación de la reclamación directa

Si la reclamación fuera declarada procedente por NETSA o fundada en la reclamación administrativa, la USUARIO(A) debe pagar el monto restante si corresponde, en un plazo no mayor a veinte (20) días; caso contrario, si el monto real de la factura fuera menor que el monto pagado, el operador o proveedor deberá efectuar la devolución de los montos indebidamente facturados a la USUARIO(A); es decir, podrán ser devueltos en efectivo o acreditado por NETSA en la próxima factura.

En caso de que la reclamación administrativa sea declarada infundada, o rechazada por la ATT, la USUARIO(A) deberá pagar el monto facturado o la diferencia con el monto promedio pagado, en el plazo máximo de veinte (20) días de notificada la resolución de la reclamación administrativa.

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

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

### 5.6 Obligaciones y modalidades de los servicios de apoyo.

NETSA, en cumplimiento al artículo 148 de la Resolución Ministerial N° 351 que aprueba el Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte, está obligado a prestar de manera no discriminatoria el servicio de apoyo para la facturación, cobranza y corte que les soliciten los proveedores de servicios que utilicen el mismo acceso.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

**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 30  
www.att.gob.bo

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

### 5.7 Obligaciones por la cobranza conjunta.

NETSA, sobre este aspecto se registrará en cumplimiento al artículo 149 de la Resolución Ministerial N° 351 que aprueba el Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte.

### 6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO.

NETSA rehabilitará el servicio restringido o cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la USUARIO(A) 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. NETSA no cobrará una tarifa suplementaria para proceder a la rehabilitación.

### 7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN.

NETSA realizará los trabajos de reparación y/o mantenimiento preventivo o conectivo de la red pública a través de la cual se presta el SERVICIO; se comunicará al USUARIO(A) las interrupciones que sufrirá el SERVICIO por dichos trabajos según lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y en el presente Términos y Condiciones.

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

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

NETSA es responsable del mantenimiento de la infraestructura de red utilizada para brindar el SERVICIO, para lo cual realizará las siguientes actividades:

- Mantenimiento Preventivo.
- Mantenimiento Colectivo.
- Mantenimiento Controlado (Predictivo).

### 8. PARÁMETROS DE CALIDAD.

NETSA brindará al USUARIO(A) el SERVICIO cuyos parámetros de calidad se registrarán de acuerdo a los estándares técnicos de calidad para el SERVICIO que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT emita, misma que podrá ser susceptible de modificación y/o actualización.

#### - Velocidad de Transmisión de Bajadas de Datos (Vb):

Velocidad de transferencia de bits de datos desde un servidor específico hacia el dispositivo de medición, en bits por segundo (bps).

$$Vb = \text{bits/seg}$$

#### - Velocidad de Transmisión de Subida de Datos (Vs):

Velocidad de transferencia de bits de datos desde el dispositivo de medición hacia un servidor específico, medido en bits por segundo (bps).

$$Vs = \text{bits/seg}$$

#### - Pérdida de paquetes (Pp):

Es la cantidad de paquetes enviados desde el dispositivo de medición a un servidor específico, sin que se reciba su respectiva respuesta durante un determinado tiempo.

$$Pp = \text{Total de paquetes enviados} - \text{Total de paquetes recibidos}$$

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

**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 30  
www.att.gob.bo

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

### - Latencia (Retardo) (L):

Es el promedio del tiempo que tarda un paquete en recorrer desde el dispositivo de medición servidor específico dispositivo de medición, medido en milisegundos.

$$L = (\text{mseg.})$$

### - Variación de la Latencia (VI o JITTER):

Es la variación del promedio del tiempo que tarda un paquete en recorrer desde el dispositivo de medición — servidor específico — dispositivo de medición, medido en milisegundos.

$$VI = (\text{mseg})$$

NETSA cuidará que la calidad del servicio se mantenga según los estándares técnicos señalados por este ente regulador, los cuales están listados a continuación:

- Tiempo de Respuesta del Operador (TRO), al menos el 85% de las llamadas atendidas en un tiempo menor a veinte (20) segundos.
- Tasa de Reparación de Fallas (TRF), al menos el 85% de las fallas reparadas efectivas dentro de las veinte y cuatro (24) horas.
- Tasa de Instalación del Servicio (TIS), al menos el 85% de las solicitudes atendidas en cuatro (4) días.

Se consideran los siguientes parámetros, aquellos que hacen a la calidad del Servicio:

- Disponibilidad del Servicio: NETSA garantiza que el Servicio estará disponible para el USUARIO(A) en un 97.0% del tiempo durante un año calendario, lo cual equivale a 22 horas mensuales de interrupción del Servicio, en forma continua o acumulada.
- Velocidad del Servicio: NETSA mientras la ATT establezca la calidad de servicio para el área rural, se garantiza, en condiciones normales, la velocidad mínima en bajada y subida estipulada para cada plan durante el periodo de mayor tráfico no será menor al 40% (hasta el punto de acceso al USUARIO(A)) del valor establecido en el contrato, pudiendo llegar hasta la velocidad máxima en bajada y subida fuera de dicho periodo.

El USUARIO(A) es responsable del cableado interno de sus instalaciones, así como del tendido de su red interna y el acceso a la misma por parte de otros USUARIO(A), siendo responsable de la degradación o mal funcionamiento del servicio en sus instalaciones por estas causas.

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

La USUARIO(A) tiene el derecho de recibir por parte de NETSA, a través de sus Oficina de Atención al Consumidor – ODECO en Santa Cruz de la Sierra o Warnes (señalados en el punto 9.1), 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.

NETSA pone a disposición del USUARIO(A) una línea de whatsapp +591-78018294 y una línea fija 3226552, 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.

### 9.1. DERECHO DE RECLAMACIÓN.

El USUARIO(A) o un tercero por él, previa identificación, tiene el derecho de recibir por parte de NETSA, 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. A dicho efecto, NETSA contará con una ODECO ubicada en la siguiente dirección:

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

**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 30  
www.att.gob.bo

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

### NETSA – Santa Cruz

Dirección: Santa Cruz de la Sierra, Calle Rio de Janeiro N° 2075 entre 2do anillo y Av. Brasil.  
Teléfono(s): 3226552 – 78018294.

Horarios de atención: De 08:30 a 12:30 y de 14:00 a 18:00 de lunes a viernes y sábados de 8:30 a 12:30.

### NETSA – Warnes

Dirección: Warnes, Satélite Norte, Barrio 8 de diciembre Av. Principal s/n a 2 cuadras de la plaza principal de Satélite Norte Teléfono(s): 78018294.

Horarios de atención: De 08:30 a 12:30 y de 14:00 a 18:00 de lunes a viernes y sábados de 8:30 a 12:30.

### 9.2. RECLAMACIÓN DIRECTA.

El USUARIO(A) o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar su reclamación, en una primera instancia ante NETSA. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

### 9.3. INDIVIDUALIZACIÓN DE RECLAMACIONES.

NETSA registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación. NETSA llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Autoridad Reguladora, que mantendrá a disposición de los USUARIO(A)s y de la Autoridad Reguladora.

### 9.4. PLAZO.

NETSA resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes o dentro de los siguientes plazos:

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

### 9.5. PRONUNCIAMIENTO.

NETSA 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 USUARIO(A). La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.

NETSA comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho de presentarla en la Autoridad Reguladora.

La carga de la prueba será de NETSA.

### 9.6. RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA.

Si NETSA declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el USUARIO(A) o un tercero por él, podrá presentarlo a la Autoridad Reguladora, en el plazo de quince (15) días.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

El USUARIO(A) presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en NETSA o Autoridad Reguladora o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.

El USUARIO(A) podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes; y la Autoridad Reguladora registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

### 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIO(A)S EN RELACIÓN AL SERVICIO.

#### 10.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIO(A)S.

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

##### 10.1.1. 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 USUARIO(A).
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 NETSA.
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(A), 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 NETSA.
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 NETSA 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 NETSA.
14. Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
15. Reclamar ante NETSA y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIO(A) considere vulnerados sus derechos, mercedo atención oportuna.
16. Recibir protección de NETSA sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIO(A), en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
17. 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.
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.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



1-LP-6709/2024

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 18 de 30  
www.att.gob.bo

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

### 10.1.2. OBLIGACIONES.

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 NETSA.
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 NETSA 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.

### 10.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE NETSA.

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

#### 10.2.1. 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 USUARIO(A), 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.

#### 10.2.2. OBLIGACIONES.

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 USUARIO(A).
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.
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 NETSA, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la usuaria o del USUARIO(A) 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 USUARIO(A) un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como, excluir sin costo alguno, a las usuarias o los USUARIO(A) 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.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

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

**Cochabamba:** Av. 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

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

**Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:**  
800-10-6000 19 de 30  
www.att.gob.bo

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

9. Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de las usuarias o los USUARIO(A) 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 USUARIO(A).
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 USUARIO(A)s, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
14. Facilitar a las usuarias o USUARIO(A) 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 USUARIO(A).
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 USUARIO(A) 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 USUARIO(A) la información sobre el estado su cuenta para los diferentes períodos 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 NETSA.
21. Respetar el derecho de la USUARIO(A) 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 USUARIO(A) 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.

### 10.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora – ATT, los principios aquí detallados, deben ser aquellos que rigen el servicio y permiten al USUARIO(A) reclamar el mismo, bajo citadas interpretaciones:

- 10.3.1 *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.
- 10.3.2 *Calidad:* El SERVICIO responderá a los indicadores y estándares de calidad nacionales e internacionales aprobados por la autoridad competente.
- 10.3.3 *Protección:* Se reconoce de vital importancia la participación del USUARIO(A) en la prestación del SERVICIO, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de las relaciones jurídicas que tiene con NETSA.
- 10.3.4 *Información oportuna y clara:* NETSA está obligado a proporcionar toda la información relacionada con el SERVICIO, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
- 10.3.5 *Prestación efectiva:* En ningún caso, NETSA procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva. En caso de controversia, NETSA deberá demostrar fehacientemente que el USUARIO(A) recibió el SERVICIO que contempla la facturación.
- 10.3.6 *Secreto de las comunicaciones:* NETSA 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.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-6709/2024

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

Tarija: Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpio Nro. B78  
Telf: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:  
800-10-6000 20 de 30  
www.attgob.bo

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 128/2024

### 11. SUSPENSIÓN TEMPORAL.

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

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

Transcurrido el plazo de suspensión temporal, si el USUARIO(A) no hubiere solicitado en forma expresa la rehabilitación del servicio, NETSA entenderá de manera tácita que no requiere el servicio y procederá a la resolución del contrato de suministro de servicios.

NETSA no aplicará penalizaciones o cobros adicionales al USUARIO(A) por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

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

En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, NETSA 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.

### 13. CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LA LEY Y/O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES.

Las cláusulas contenidas en el Contrato de Suministro y los presentes Términos y Condiciones, están enmarcadas en la Ley de 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) y NETSA sin necesidad de firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



1-LP-6709/2024

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 21 de 30  
www.attgob.bo