



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 222/2024

ANEXO C CONTRATO SERVICIO PORTADORES

Conste por el presente Documento Privado, que los suscribientes acuerdan celebrar un Contrato de **PROVISIÓN DE SERVICIO DE PORTADOR**, que con el reconocimiento de firmas y rubricas surtirá los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

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

1.1. La empresa **IPTPNETWORKS S.R.L.**, con domicilio en ciudad Santa Cruz de la Sierra, Av. 4to Anillo, Edificio Empresarial Torre Link, Piso 6, Oficina 19, legalmente constituida en el país, con matrícula de comercio No. 436341022, con numero de NIT 436650026 y autorizada para operar Redes Públicas de Telecomunicaciones para prestar Servicios Portadores, representada legalmente por el Sr. Darko Gonzalo Quinteros Bascope, según Testimonio de Poder No. 440/2022 de 22 de abril de 2022, extendido por Notaria de Fe Publica a cargo del Dr. Percy Justiniano Melgar, que para efectos del presente contrato se denominará IPTPNETWORKS, y

(LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL)

1.2. El/la Señor/ra/ita _____, mayor de edad y hábil por derecho, titular del documento de identidad Cédula de Identidad / Pasaporte N.º _____ de, que en lo sucesivo se denominará USUARIA O USUARIO, cuyos datos personales y generales 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 JURÍDICA)

1.3. La/el Empresa/Institución _____ legalmente representada por el(la) Sr. (a) _____, en virtud al Poder Especial N.º _____ de fecha _____, otorgada ante la Notaría de Fe PÚBLICA N.º _____ a cargo del Dr. (a) _____ con Cédula de Identidad N.º _____, con Matrícula N.º _____ con NIT N.º _____ Domicilio legal _____ que en lo sucesivo se denominará USUARIA O USUARIO, cuyos datos generales 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). - Mediante Resolución Administrativa Regulatoria IPTPNETWORKS obtuvo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (en adelante ATT) Licencia para servicios portadores en la Área de Autorización Departamental de La Paz, de conformidad con lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y otras disposiciones del Estado Plurinacional de Bolivia aplicables a la prestación de los Servicios Portadores.

El o los servicios que la USUARIA O USUARIO puede solicitar y que pueden ser provistos por IPTPNETWORKS, según las características detalladas en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, tiene la siguiente descripción:

- **Servicio de Portador:** Aquellos que son 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.

El SERVICIO contratado posee las características descritas en sus respectivos Anexos de Solicitud de Provisión de Servicios, documentos que forman parte integrante e indivisible del presente CONTRATO.

TERCERA (OBJETO DEL CONTRATO). - El presente contrato de adhesión tiene por objeto la prestación del siguiente servicio de telecomunicaciones suministrador por IPTPNETWORKS, solicitado y contratado por la USUARIA O USUARIO mediante el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios a cambio de una tarifa a ser pagada por la USUARIA O USUARIO conforme a los Términos y Condiciones que se señalan en cada servicio en particular. De acuerdo con el siguiente detalle:

A	Prestación de Servicios Portadores
---	------------------------------------

CUARTA (TÉRMINOS Y CONDICIONES). - El servicio contratado por la USUARIA O el USUARIO, se someterá a los términos y condiciones de cada servicio en particular, los mismos que la USUARIA O el USUARIO declara tener conocimiento y formarán parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales; dejándose constancia que a la firma del presente contrato se hace entrega a la USUARIA O USUARIO una copia del mismo y copia de los correspondientes términos generales y condiciones, en medio impreso o electrónico (CD, memoria USB, correo electrónico u

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 18 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

otro similar). Los Términos Generales y Condiciones del servicio se encuentran publicados en el sitio web de IPTPNETWORKS y a disposición de la USUARIA O USUARIO en las oficinas ODECO de IPTPNETWORKS.

La solicitud de habilitación del servicio o el cambio de alguna característica por parte de la Usuaría o el Usuario se realizará mediante el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, mediante mensaje corto de texto (SMS) o por medio electrónico, según corresponda y conforme a lo descrito en los términos y condiciones, solicitud que formará parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

QUINTA (PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRÓRROGA). - El presente CONTRATO tendrá un plazo de un (1) año, mismo que entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción del mismo y admite renovaciones tácitas por periodos similares o indeterminados de tiempo, siempre y cuando no existiere el aviso por cualquiera de las partes, comunicando a la otra por escrito la decisión de rescindir el Contrato, dicho aviso deberá ser realizado con anticipación de treinta (30) días calendario a la fecha de finalización del plazo, manteniendo las obligaciones económicas que estuvieren pendientes de pago por el servicio efectivamente recibido. En el caso haberse suscrito un contrato con acuerdos y/o condiciones comerciales que otorguen beneficios al USUARIA O USUARIO, estos beneficios se pierden si no cumplen con las condiciones comerciales previamente aceptadas en el Anexo Solicitud de Provisión del Servicios.

SEXTA (PLAZOS PARA INSTALACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO). - Los plazos y requisitos para la instalación, habilitación, deshabilitación y rehabilitación del(os) servicio(s) se encuentran descritos en los respectivos Términos y Condiciones de provisión del servicio. Las tarifas y costos aplicables para la instalación, habilitación, deshabilitación, desconexión y rehabilitación se consignan en las estructuras tarifarias que publica IPTPNETWORKS por cualquiera de los medios establecidos al efecto y/o en el Anexo al presente contrato.

En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables, antes o durante la instalación del(os) SERVICIO(S), las partes de mutuo acuerdo, darán por resuelto el contrato de manera automática ante la imposibilidad de proveer el SERVICIO.

SÉPTIMA (TITULARIDAD).

7.1. IPTPNETWORKS es legítimo titular y mediante Resolución Administrativa Regulatoria cuenta con la respectiva Licencia para Servicios Portadores.

7.2. Por su parte, la USUARIA O USUARIO al contratar cualquiera de los Servicios autorizados a IPTPNETWORKS, está legitimado como titular del servicio, bajo los términos y condiciones del presente contrato.

7.3. La USUARIA O USUARIO declara ser único titular y responsable del servicio objeto de este contrato, no pudiendo comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones a tercera personas individuales o colectiva sin el previo consentimiento de IPTPNETWORKS; caso contrario será pasible a la inmediata suspensión o corte del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

OCTAVA (ESTRUCTURA TARIFARIA). - Conforme a lo dispuesto en el Artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación Ley N° 164, la estructura tarifaria de los servicios provistos por IPTPNETWORKS, así como sus cambios, se encuentran disponibles en los medios habilitados al efecto por IPTPNETWORKS, según los formatos y condiciones básicas que apruebe el ente regulador competente.

Las nuevas tarifas, promociones, planes, categorías y características tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha de sus publicaciones en el sitio web o en medio escritos de circulación nacional o regional, o de radiodifusión, según establece la normativa vigente. Las tarifas, promociones, planes y categorías vigentes, además de sus características, estarán disponible en el sitio web de IPTPNETWORKS.

NOVENA (FACTURACIÓN, COBRANZA Y CORTE).

9.1. La factura será emitida de manera mensual, de acuerdo a las siguientes condiciones:

- Por la instalación del servicio: IPTPNETWORKS emitirá la factura a la fecha de suscripción del contrato y/o emisión de la Orden de Trabajo, factura que será cancelada por el USUARIO hasta el día en que se complete la instalación o en la fecha límite del primer pago del servicio.
- Por el servicio prestado mensualmente: IPTPNETWORKS, emitirá la factura dentro del periodo de prestación del servicio, poniendo a disposición del USUARIO dentro de los cinco (5) días del mes en curso, debiendo el USUARIO(A) cancelar la misma dentro los siguientes treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de su puesta a disposición en las oficinas o entidades financieras autorizadas por IPTPNETWORKS para su cobro. La validez de los pagos realizados está sujeta a que IPTPNETWORKS pueda hacerlos efectivos.
- Corte: Si la USUARIA O USUARIO, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no cancela su factura, éste(a) se constituirá en mora, pudiendo IPTPNETWORKS proceder al corte total de los SERVICIOS consignados en la factura.

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 19 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

- Rehabilitación: IPTPNETWORKS, rehabilitará el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al momento en que el USUARIO pague la totalidad de la deuda pendiente.
- 9.2. El corte de los SERVICIOS generará un cargo de Reconexión según la estructura tarifaria vigente, importe que deberá ser cancelado de forma conjunta e indivisible con la deuda que origino el corte, para la rehabilitación del SERVICIO.
- 9.3. Cualquier cambio que la USUARIA O USUARIO desee realizar a su razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de los datos consignados en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá ser solicitado de forma escrita con un mínimo de diez (10) días calendario de anticipación respecto al último día del mes correspondiente, caso contrario IPTPNETWORKS procederá a la emisión de la factura con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación, que tiene periodicidad mensual.
- 9.4. Toda solicitud de reimpresión de factura que contemple el cambio del Nombre a Facturar, Dirección a Facturar, Ciudad a Facturar o NIT de la USUARIA O USUARIO, será atendida únicamente en oficinas de IPTPNETWORKS o por medio de correo electrónico en la que el titular del servicio debe respaldar su legitimación de identidad y solicitud, con un tiempo inferior a los cinco (5) días posteriores a la fecha de pago de la factura, siempre y cuando que esos días se encuentren dentro del mes de pago de la factura.
- 9.5. La USUARIA O USUARIO reconoce que todo cambio de tarifa que resulte de la modificación de las características de los SERVICIOS contratados y solicitados en su calidad de titular, a través de los medios destinados y establecidos para el efecto, deberá pagar la nueva tarifa resultante del cambio realizado.
- 9.6. En caso de que la USUARIA O USUARIO requiera de Servicios Adicionales durante la prestación de un SERVICIO, estos se otorgan previo pago de las tarifas establecidas en la tabla de Servicios Adicionales del Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

DÉCIMA (CALIDAD DEL SERVICIO). - Los SERVICIOS contratados se prestarán de acuerdo con los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente y aplicable. Los estándares técnicos de calidad de cada servicio serán publicados en la página web de IPTPNETWORKS de acuerdo con normativa y conforme a los formatos exigidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

La calidad podrá verse afectada, por:

- Interferencias externas producidas por terceras personas ajenas a IPTPNETWORKS
- Cuando el SERVICIO no pueda ser provisto en condiciones normales por hechos o eventos no imputables a IPTPNETWORKS

DÉCIMA PRIMERA (DERECHOS Y OBLIGACIONES). - Los derechos y obligaciones de la USUARIA O USUARIO, así como los derechos y obligaciones del operador o IPTPNETWORKS del servicio, son todos aquellos detallados en los términos y condiciones del servicio.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Derechos de los usuarios.

- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informado a la USUARIA O USUARIO.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por IPTPNETWORKS.
- Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- Conocer los indicadores de calidad de prestación del SERVICIO de IPTPNETWORKS
- 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.

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 20 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

- 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 las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIA O USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- 15) Recibir protección de IPTPNETWORKS sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIA O USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164.
- 16) 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.
- 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 de la USUARIA O USUARIO

- 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 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.

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 de la USUARIA O USUARIO, 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 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, a la USUARIA O USUARIO.
- 4) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

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 21 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

- 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. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- 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 de la USUARIA O USUARIO 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 la USUARIA O USUARIO.
- 11) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del SERVICIO.
- 12) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la USUARIA O USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley N° 164.
- 13) Facilitar a la USUARIA O USUARIO 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 a la USUARIA O USUARIO.
- 17) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

DÉCIMA SEGUNDA (EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD). - La utilización del servicio contratado y los actos relacionados a dicha utilización, son de absoluta y exclusiva responsabilidad de la USUARIA O USUARIO. La USUARIA O USUARIO utilizará dichos servicios sólo para los fines contratados y para fines lícitos y acordes a la normativa legal aplicable, caso contrario será la ÚNICA y plena responsable del correspondiente resarcimiento de daños y perjuicios que ocasione con dicha utilización, deslindando de dicha responsabilidad a IPTPNETWORKS.

La responsabilidad por la utilización de cualquiera de los servicios contratados, de la USUARIA O USUARIO, se extiende a todas y cada una de las personas que acceden al servicio contratado por la USUARIA O USUARIO. En caso de que la USUARIA O USUARIO identifique riesgo de uso o un uso o acceso irregular al servicio contratado por parte de terceras personas, deberá comunicar la situación para que se proceda al corte inmediato del servicio afectado, caso contrario asumirá la responsabilidad por el consumo o mal uso correspondiente.

En el marco de las normas vigentes, IPTPNETWORKS quedará exenta de responsabilidad por la interrupción de servicios u otras circunstancias o consecuencias que acontezcan, en los casos detallados y según se especifica en las exenciones de responsabilidades de los términos generales y condiciones de cada uno de los servicios contratados por la USUARIA O USUARIO; sin perjuicio de que ninguna de las Partes será responsable frente a la otra, ante la ocurrencia de eventos de caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose por caso fortuito o fuerza mayor todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido evitarse.

DÉCIMA TERCERA (ATENCIÓN DE RECLAMACIONES).

13.1. La USUARIA O USUARIO o un tercero por él, tiene el derecho de recibir por parte de IPTPNETWORKS, a través de su oficina ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones en forma escrita o verbal, gratuita, dentro de los dentro de los veinte (20) días hábiles del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva, y será resuelta por IPTPNETWORKS dentro los plazos establecidos al efecto por la normativa legal aplicable; aplicando según sea el caso los procedimientos para la modalidad presencial o no presencial establecidos al efecto, en la oficina de ODECO o a través del número celular 77069239, en los días y horarios publicados en el sitio web www.iptp.bo.

13.2. IPTPNETWORKS se pronunciará por la procedencia, procedencia parcial o improcedencia de la reclamación y comunicará al reclamante la resolución dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su pronunciamiento; si la resolución de la reclamación es procedente o parcialmente procedente, la decisión se cumplirá dentro de un plazo de veinte (20) días hábiles. Si la reclamación se declara improcedente, parcialmente procedente, o su objeto y/o finalidad hubiere sido incorrectamente

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

22 de 25



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 222/2024

atendida y/o resuelta, o no se resuelve dentro del plazo establecido al efecto, la USUARIA O USUARIO podrá presentar la reclamación administrativa ante el ente regulador competente en el plazo de quince (15) días hábiles.

DÉCIMA CUARTA (SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA). - Independientemente de los medios de publicidad que utilice IPTPNETWORKS para ofertar y promocionar sus servicios, con la finalidad de que la USUARIA O USUARIO cuente con servicios de información y asistencia respecto de las características, términos y condiciones de uso de los servicios o, en su caso, desee presentar alguna reclamación relacionada a dichos servicios, IPTPNETWORKS pone a disposición de la USUARIA O USUARIO los siguientes medios:

- Oficinas de Atención al Cliente estará ubicada en ciudad de La Paz, Calle Sánchez Lima N° 2520, Edificio Anibal, Planta Baja. Para las áreas de servicio otorgadas, los lugares, horarios de atención y si cuenta o no con oficina de atención de reclamaciones en particular, serán comunicados por IPTPNETWORKS a través de cualquiera de los medios reconocidos al efecto.
- Centro de llamadas (Call Center). La USUARIA O USUARIO podrá llamar, al número celular 77069239, dispuesto para atención todos los días, incluyendo feriados y fines de semana, o a otros números que sean establecidos para dicho efecto, otros números que sean establecidos para dicho efecto serán comunicados oportunamente.
- Página web. La USUARIA O USUARIO podrá acceder a los servicios de información mediante la página web que IPTPNETWORKS disponga al efecto. Por este medio no será válida la presentación ni tratamiento de reclamaciones.

La información relacionada a la facturación, cobranza y corte se sujetará a lo señalado en los términos generales y condiciones.

DÉCIMA QUINTA (DECLARACIÓN EXPRESA). - La USUARIA O USUARIO declara expresamente que ha suscrito el presente contrato de manera libre, espontánea y voluntaria, sin que medie presión, violencia ni dolo alguno; asimismo, declara expresamente lo siguiente:

15.1. Declara y reconoce que la información proporcionada a IPTPNETWORKS consignada en este contrato y en su anexo ha sido suscrita por ella y que es exacta, fidedigna y correcta.

15.2. Que IPTPNETWORKS, instalará equipos, dispositivos y accesorios son entregados a la USUARIA O USUARIO en calidad de comodato o préstamo.

15.3. Que previa a la firma del presente contrato, se ha informado sobre las características de todos y cada uno de los servicios ofrecidos por IPTPNETWORKS, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de los servicios; así como sobre los términos generales y condiciones de los servicios, habiendo IPTPNETWORKS proporcionado toda la información que la USUARIA O USUARIO solicitó sobre la materia.

15.4. Que está en conocimiento y acepta que los servicios contratados pueden verse afectados o sufrir interferencias, problemas técnicos o existir eventualmente cortes o interrupciones conforme a la normativa legal aplicable, en los que IPTPNETWORKS no se hará responsable de los daños y perjuicios que puedan suceder en estos eventos, más allá de lo establecido por normativa vigente.

15.5. Que tiene conocimiento y acepta las tarifas y precios establecidos por IPTPNETWORKS, inherentes a los servicios contratados, y que los mismos pueden modificarse o variar conforme a normativa vigente.

15.6. Que ha recibido, a tiempo de la suscripción del presente contrato, un ejemplar del presente contrato y de los documentos que lo conforman incluyendo copia de los correspondientes términos generales y condiciones, en medio impreso o electrónico.

15.7. La USUARIA O USUARIO autoriza a IPTPNETWORKS en los términos y condiciones permitidas por la Ley, solicitar información sobre sus antecedentes crediticios y otras obligaciones de carácter económico, financiero, judicial y comercial registrados en el Buró de Información o entidades autorizadas legalmente, mientras dure la relación contractual/comercial, relacionada a su capacidad de pago y la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente, bajo las condiciones y tiempo que la normativa aplicable en materia de reserva y confidencialidad de la información lo disponga. En caso que la USUARIA O USUARIO se constituya en mora, autoriza el registro de sus datos crediticios y de otras cuentas por pagar de carácter económico, financiero, judicial y comercial derivados de la relación con IPTPNETWORKS, en las bases de datos de propiedad del Buró de Información o entidades autorizadas legalmente.

DÉCIMA SEXTA (INVOLABILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA USUARIA O USUARIO). - IPTPNETWORKS adoptará las medidas más idóneas para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la USUARIA O USUARIO de acuerdo con los términos generales y condiciones, salvo en los siguientes casos:

- De existir una orden judicial o requerimiento fiscal específico,
- Con consentimiento previo, expreso y por escrito del usuario titular.

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

4. Otras salvedades establecidas en norma legal aplicable.

DÉCIMA SÉPTIMA (RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO)

17.1. Cualquiera de las Partes podrá resolver todos o cualquiera de los servicios portadores provistos como consecuencia de la suscripción del presente Contrato, por incumplimiento a las obligaciones establecidas en el presente documento o en los Términos Generales y Condiciones de alguno de los servicios. El solo incumplimiento, hará que la parte que incumplió incurra en mora de manera automática sin necesidad de intervención judicial o extrajudicial alguna. La parte afectada por el incumplimiento quedará facultada a comunicar a la otra su decisión de resolución del contrato alegando el incumplimiento contractual y señalando la fecha efectiva de resolución y los servicios a ser resueltos. La comunicación de resolución se hará en las oficinas que IPTPNETWORKS designe para el efecto, si la intención de resolución fuera de la USUARIA O USUARIO. Si la intención de resolución fuera por parte de IPTPNETWORKS, ésta comunicará su decisión en la dirección de la USUARIA O USUARIO consignada en el "Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios" o en la dirección comunicada por la USUARIA O USUARIO si hubiera procedido con el cambio de dicho dato. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos, como ser correo electrónico a dirección consentida por la USUARIA O USUARIO y/o SMS a un número consentido por la USUARIA O USUARIO, o las efectuadas a través de medios de circulación nacional, en la que se consigne la identificación del usuario, o el número de la línea a ser resuelta o una condición o característica que permita identificar a los usuarios afectados, junto a los servicios a ser resueltos y la fecha efectiva de resolución. El incumplimiento señalado otorgará el derecho de la parte afectada a exigir el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados ante las autoridades competentes.

17.2. Tanto IPTPNETWORKS como la USUARIA O USUARIO están facultadas para rescindir el presente contrato de manera unilateral. La USUARIA O USUARIO podrá hacerlo en cualquier momento, suscribiendo una nota y presentándola en los locales comerciales que IPTPNETWORKS disponga para tal efecto. El corte de los servicios se realizará, a más tardar dentro del día hábil siguiente a la presentación de la nota señalada o de la fecha de rescisión efectiva señalada por la USUARIA O USUARIO. En el caso de IPTPNETWORKS, ésta podrá proceder con la rescisión establecida con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación comunicando a la USUARIA O USUARIO su decisión en la dirección de la USUARIA O USUARIO consignada en el "Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios" o en la dirección comunicada por la USUARIA O USUARIO si hubiera procedido con el cambio de dicho dato. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos, como ser correo electrónico a dirección consentida por la USUARIA O USUARIO y/o SMS a un número consentido por la USUARIA O USUARIO, o las efectuadas a través de medios de circulación nacional, en la que se consigne la identificación del Usuario, o el número de la línea a ser rescindida o una condición o característica que permita identificar a los usuarios afectados, junto a los servicios a ser rescindidos y la fecha efectiva de rescisión.

17.3. Cualquiera sea la causa de disolución del presente contrato, de ninguna manera implicará la extinción de las obligaciones de la USUARIA O USUARIO que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la disolución, ni la renuncia de IPTPNETWORKS a sus derechos; tampoco implicará la extinción de las obligaciones de IPTPNETWORKS que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la disolución.

DÉCIMA OCTAVA (INTEGRIDAD DEL CONTRATO). - El presente contrato estará conformado por el texto principal, por los documentos requeridos por IPTPNETWORKS en el caso de personas naturales copia del carnet de identidad, para personas jurídicas copia del registro de comercio y NIT, el "Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios", por los Términos Generales y Condiciones de cada Servicio específico contratado, así como por cualquier enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada en cualquier anexo mediante suscripción, anuncio, notificación o publicación en virtud de modificación normativa o comercial de IPTPNETWORKS.

Todo aspecto que no se encuentre expresamente establecido en el presente contrato o en sus anexos, se sujetará a lo establecido en la normativa legal aplicable.

En caso de que la USUARIA O USUARIO haya solicitado la celebración de contratos con condiciones especiales, dichas condiciones se sujetarán al marco jurídico aplicable y prevalecerán a las establecidas en el presente contrato y deberán ser reportadas a la autoridad competente.

DÉCIMA NOVENA (CLÁUSULA DE INTERPRETACIÓN). - En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato se aplicará lo más favorable al Usuario o Usuaría.

VIGÉSIMA (ACEPTACIÓN). - Las PARTES descritas en la cláusula PRIMERA expresan su libre, plena y absoluta conformidad con todas las cláusulas del presente contrato y los documentos que lo conforman y se comprometen a su fiel y estricto cumplimiento.

Lugar: _____ Fecha: _____

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-11230/2024

La Paz: 13 de Calacoto entre
Av. Los Sauces y Av. Costanera
Nro. 8260.
Telf: 2-722266 - 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 Páfila esquina
Alejandro del Carpio Nro. 878
Telf: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección
al Usuario:
800-10-6000 24 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

Firma y RÚBRICA de la USUARIA O USUARIO

Firma y RÚBRICA apoderado de IPTPNETWORKS

Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios

SOLICITUD DE PROVISIÓN DEL SERVICIO		FECHA	
		HORA	
DATOS DEL CLIENTE PARA LA INSTALACIÓN			
NOMBRE COMPLETO		C.I.	
Dirección		Referencia	
Teléfono		Calle	
Contacto de referencia		e-mail	
TÉCNICO RESPONSABLE:		Telf.:	
		Telf.:	
SOLICITUD			
Tipo de servicio:			
Plan solicitado:			
BENEFICIOS OTORGADOS			
Descripción del beneficio	Tiempo de permanencia comprometido		Monto Bs.
Observaciones:			
REPRESENTANTE DE IPTPNETWORKS		REPRESENTANTE DEL CLIENTE	
Nombre y firma		Nombre y firma	

El presente formulario podrá ser modificado para incluir, logos, número de teléfono, dirección y otros. Sin embargo, deberá contener mínimamente los datos requeridos.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-11230/2024

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. 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 25 de 25
www.att.gob.bo