

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 164/2025

ANEXO B

TERMINOS Y CONDICIONES PROVISION DEL SERVICIO DE INTERNET – SAI EMPRESA WISPNET

1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS:

Se considera que son partes de los presentes Términos y Condiciones, por una parte, la empresa WISPNET como proveedora del Servicio de Acceso a Internet, por otra, la Usuaria o Usuario (en adelante USUARIO), como destinataria o destinatario final. A efectos de los presentes Términos y Condiciones, el Servicio de Acceso a Internet se denominará simplemente como el SERVICIO.

1.1. DESCRIPCION TECNICA DEL SERVICIO

De acuerdo al numeral 22, parágrafo II del Artículo 6 de la Ley N° 164, Ley General de Telecomunicaciones, Servicio de Acceso a Internet, es el servicio al público de acceso a la red internet que se presta a usuarias y usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo, utilizando línea física.

El SERVICIO que proporciona WISPNET, es un servicio de Acceso Fijo que se brindará a través de una red de fibra óptica (Fibra hasta el Hogar-FTTH), desde la central de WISPNET (GPON) al equipo terminal óptico (ONU) instalado en el domicilio del USUARIO, el cual recibe y transmite la señal de internet. El servicio de internet brindado a través de la tecnología FTTH es un servicio de alta velocidad basado en la tecnología GPON (Red Óptica Pasiva de Capacidad de Gigabit), que permite conectar un dispositivo o red LAN del USUARIO con la Red Global de Internet. La red FTTH de WISPNET ha sido montada y etiquetada con herramientas y elementos de refuerzo a fin de garantizar su seguridad y protección.

La red FTTH basada en la red óptica pasiva, es una arquitectura de red de punto a multipunto de fibra hasta instalaciones en la que se utilizará divisores ópticos sin alimentación para permitir que una única fibra óptica sirva para varias instalaciones, utiliza la baja atenuación y el alto ancho de banda de la fibra monomodo para proporcionar un ancho de banda mucho mayor que el disponible actualmente con las tecnologías de banda ancha existentes.

Una red de acceso FTTH consta de un área de red central que incluye el equipo ISP del proveedor, oficina central que aloja las OLT's y ODF, alimentación misma que se extiende desde la ODF hasta los puntos de distribución.

La red FTTH tiene la característica de ser un SERVICIO asimétrico de alta velocidad basado en la tecnología de acceso GPON, que permite conectar la computadora o red LAN del USUARIO(A) con la Red Global de Internet. El estándar GPON establece llegar con una red punto-multipunto de fibra óptica para la distribución de contenido de audio, video y datos.

El SERVICIO se proveerá únicamente por suscripción a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas en los computadores de USUARIO determinados, mediante redes de fibra óptica, compartiendo el tendido con los cables de electricidad y/o telefonía. Este SERVICIO incluye la instalación en el domicilio señalado, así como la posibilidad de incluir puntos adicionales.

1.2. COBERTURA GEOGRAFICA

El área de cobertura para prestar el Servicio de Acceso a internet a través de la tecnología FTTH (Fibra Óptica), es la localidad de Montero del Departamento de Santa Cruz de la Sierra.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-933/2024

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 164/2025

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

AL USUARIO se le instalará un equipo terminal fijo proporcionado por WISPNET, utilizando línea física, ambos compatibles con las características de la arquitectura de la red FTTH (Fibra hasta el Hogar) con la tecnología GPON (Red Óptica Pasiva de Capacidad de Gigabit). El USUARIO deberá cumplir con los requerimientos técnicos mínimos para la provisión de acceso a internet que se listan a continuación:

- Computadora PC (Procesador Pentium-V equivalente o superior/Sistema Operativo: Windows XP, equivalente o superior).
- Tarjeta de Red, NIC Ethernet 10 o 10/100 BaseT debidamente instalada y configurada (para una sola PC).
- Puerto libre en el Hub, Switch o Router (Para varias PC'S).
- Memoria RAM de 512 MB o superior.
- Capacidad en Disco Duro 10 GB o superior.
- Cualquier software navegador de Internet debidamente instalado.
- Espacio interno adecuado en el domicilio del USUARIO para la instalación del equipo CPE, que no implique riesgo evidente para el CPE (ventilación adecuada, libre de polvo, humedad y suciedad).
- Disponer de toma de energía de la red comercial o privada en el mismo ambiente donde se realizará la instalación de dispositivos, accesorios y/o material de instalación que el USUARIO facilitará para la provisión del SERVICIO.

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

El rechazo de la solicitud podrá darse por razones legales y/o técnicas justificados y en el marco de la razonabilidad y congruencia, y no es limitación para que el USUARIO pueda volver a solicitar el SERVICIO cumpliendo los requisitos correspondientes.

Los requisitos mínimos requeridos por WISPNET tendrán la finalidad de acreditar la identificación del USUARIO y otros que según la normativa aplicable sean necesarios. En caso que el USUARIO sea una persona jurídica, deberá acreditar su correspondiente personalidad y personería jurídica. Tales requisitos si bien son libremente establecidos por WISPNET, no podrán ser contrarios al ordenamiento jurídico aplicable.

WISPNET verificará los requisitos y, si corresponde podrá: i) exigir se subsane o aclare algún requisito, ii) aceptar o rechazar la solicitud del USUARIO.

WISPNET podrá rechazar la solicitud del USUARIO, cuando el mismo no presente los requisitos exigidos para el efecto. El rechazo a la Solicitud del USUARIO no es limitación para que pueda volver a solicitar el SERVICIO.

En el caso que el USUARIO requiera hacer uso de terminales distintos a los provistos por WISPNET, será responsabilidad del USUARIO informarse oportunamente sobre las características técnicas requeridas por el equipo, mismas que podrán ser proporcionadas por WISPNET a solicitud del USUARIO, quien deberá manifestar aceptación y consentimiento para la prestación del servicio considerando que la gestión y configuración del equipo es sola responsabilidad del USUARIO.

El SERVICIO se sujetará a: i) los alcances, capacidades, y limitaciones de la red, instalaciones y demás equipos necesarios para la provisión del SERVICIO, iii) a las condiciones establecidas en los contratos y licencias suscritos, y iii) a la normativa legal aplicable.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 164/2025

3.- HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

WISPNET instalará y habilitará el SERVICIO al USUARIO en un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del Contrato, previa verificación de cumplimiento de los requerimientos técnicos, comerciales y administrativos; y de acuerdo a la disponibilidad técnica de WISPNET, siendo responsabilidad del USUARIO contar con los medios necesarios y adecuados para acceder al servicio.

WISPNET proporcionará los dispositivos, accesorios y/o material de instalación, etc. requeridos para la provisión del SERVICIO, a cuyo fin el USUARIO deberá permitir el postaje y/o uso de sus paredes en caso de ser técnicamente necesario.

Para todo acto de instalación, modificación, reparación o retiro de dispositivos, accesorios y/o material de instalación, el USUARIO permitirá el ingreso a su domicilio del personal técnico de WISPNET debidamente identificado, siendo su obligación estar presente durante el tiempo que el mismo permanezca. En caso de que el USUARIO no se encuentre en su domicilio al momento de la instalación, el cumplimiento de plazos no será de responsabilidad de WISPNET.

El USUARIO declara recibir dispositivos, accesorios y/o material de instalación en calidad de depósito obligándose a devolverlos a la conclusión del Contrato, cualquiera que sea la causa de ella, en el mismo estado en que fueron entregados, exceptuando el deterioro debido al tiempo transcurrido.

WISPNET informará y asistirá al USUARIO en todo lo relacionado a la provisión del SERVICIO, a través de los siguientes medios: a) Publicación de comunicados en medios de prensa escritos de circulación nacional, b) Mensajes cortos de Texto (SMS) y Whatsapp, c) Correo electrónico, d) Cartas a la dirección del USUARIO, e) Llamada y mensajes de voz, f) Mensaje de voz grabado en la casilla de voz del USUARIO, g) Página de internet de WISPNET.

El contrato de suministro será suscrito previa verificación de la capacidad y factibilidad técnica de la Empresa, así como del cumplimiento por parte del USUARIO de los requerimientos técnicos y administrativos exigidos por WISPNET, se contabiliza el plazo de instalación a partir de la fecha de firma de contrato.

En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables antes o durante la instalación del servicio las partes, de mutuo acuerdo, dan por resuelto el contrato de manera automática ante la imposibilidad de proveer el servicio. Solicitudes posteriores que realice el USUARIO serán tomadas como solicitud nueva a todos los efectos.

A solicitud expresa del USUARIO y por escrito en las oficinas de WISPNET con un mínimo de tres (3) días hábiles de anticipación, de acuerdo a la disponibilidad y factibilidad técnica de la empresa, se dará curso al traslado interno o externo del o los circuitos respectivos.

4.- TARIFAS:

WISPNET fijará y modificará las tarifas, planes y demás condiciones generales del SERVICIO conforme a la normativa vigente establecida en el Reglamento General a la Ley de Telecomunicaciones. Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la comunicación al USUARIO, conforme a lo dispuesto por el Artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 y la normativa vigente, en los medios de comunicación establecidos para el efecto. Una copia de la publicación deberá remitirse a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).

Del mismo modo, las tarifas y ofertas comerciales de WISPNET estarán disponibles en la página de internet de la empresa.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-933/2024

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. Bení (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 Carrío Nro. 878
Telf: 6-644136 - 6-642611 Te cuida,

Línea Gratuita de Protección
al Usuario:
800 186 800. 12 de 32
www.attgob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

5.- FACTURACIÓN, COBRANZA PAGO, CORTE y REHABILITACIÓN:

5.1. Facturación: La facturación del servicio suministrado será del tipo de modalidad postpago, la cobranza y corte por falta de pago, se sujetarán estrictamente a la normativa vigente. La usuaria o usuario recibirá la información de la disposición de su factura para la cobranza, debiendo efectuar los pagos correspondientes dentro los treinta (30) días siguientes (modalidad de postpago) como fecha límite de pago, mismos que se contabilizan a partir de la fecha de disposición de la factura. Si el pago no es efectivo treinta (30) días calendario de vencida la fecha límite de pago, se procederá al corte del servicio por mora, previa comunicación a la usuaria o usuario mínimamente con 48 horas de anticipación.

La usuaria o usuario se constituye en mora el día siguiente a la fecha límite de pago. La usuaria o usuario que realice cambios de razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en la Solicitud de Suministro de Servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá solicitar la modificación correspondiente por escrito en oficinas de WISPNET con un mínimo de diez (10) días de anticipación al último día del mes correspondiente, caso contrario WISPNET efectuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

La usuaria o usuario autoriza a WISPNET a emitir en una sola factura del servicio, que le son brindados a través del mismo acceso y declara que está informado de los efectos y las condiciones de la facturación, según tarifario vigente.

Si la usuaria o usuario no pagase dos (2) facturas consecutivas en el mismo periodo de facturación hasta diez días después de haberse emitida y puesto a disposición la segunda factura. WISPNET procederá a la suspensión del servicio hasta que la usuaria o usuario cancele su deuda atrasada.

5.2. Cobranza: La cobranza se lo realizará en cajas ubicadas en las oficinas de atención al usuario ODECO de WISPNET, ubicada en dirección Calle 1, Barrio Litoral, Manzana 2, UV 76, del cementerio a 600 metros al Sur y media cuadra al Este, localidad de Montero del Departamento de Santa Cruz de la Sierra, y/o en lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido que se disponga.

Los sitios de cobranza serán comunicados mediante mensajes telefónicos al USUARIO o a través de la línea telefónica que se pondrá en conocimiento y disposición del USUARIO en su momento y serán impresos en la factura del SERVICIO.

5.3. Pago: El USUARIO deberá efectuar los pagos correspondientes a WISPNET al contado y en efectivo por el SERVICIO contratado, dentro de los treinta (30) días siguientes como fecha límite de pago, mismo que se contabiliza a partir de la fecha de disposición de la factura.

5.4. Corte: El corte de servicio se efectuará por incumplimiento de pago, en los siguientes casos:

Si el USUARIO, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y WISPNET podrá proceder al corte parcial o total del servicio previa comunicación al USUARIO por cualquier medio, mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

Pasado la fecha de corte; WISPNET se reserva el derecho de proceder al retiro de los dispositivos, accesorios y/o material de instalación de su propiedad.

5.5. Corte del servicio por fraude: En caso de que WISPNET considere que existen indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte de SERVICIO, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios.

En el caso de proceder al corte por fraude, WISPNET 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.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-933/2024

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 164/2025

En el caso que la ATT establezca que el corte de servicio no se encuentra justificado, WISPNET deberá restablecer de manera inmediata el servicio, y a la devolución y la compensación al USUARIO en función al tiempo de corte, sin perjuicio de las acciones que éste pueda seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.

6.- REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:

La rehabilitación o reconexión del SERVICIO será posible sólo previo pago del monto total adeudado de las facturas pendientes, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción.

El plazo para la rehabilitación del servicio cortado por incumplimiento de pago será realizado dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas del día hábil a partir del momento en que el USUARIO cancele o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el corte.

No podrán aplicarse intereses por mora ni cargos, penalizaciones o cobros adicionales por rehabilitación del servicio. La rehabilitación del servicio es gratuita.

7.- CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN:

La responsabilidad en el mantenimiento del servicio es de WISPNET, y éste abarca desde el mantenimiento de la red o conexión física hasta el mantenimiento del equipo terminal instalado por WISPNET. Este límite de responsabilidad determina la independencia del USUARIO respecto a conexiones adicionales internas hechas por el USUARIO de forma independiente, y su responsabilidad sobre la influencia en la calidad del servicio prestado que estas conexiones produzcan.

WISPNET realiza mantenimientos correctivos, preventivos y predictivos para lo cual cuenta con un sistema informático de medición de niveles ópticos de cada terminal óptica (ONU) instalada en los USUARIOS a fin de detectar fallas de nivel y darles solución a través de visita técnica (arreglo de fibra, cambio de conectores ópticos, cambio de ONUS, etc.) y/o solución remota vía el área de monitoreo técnico (encendido y reseteo de ONU, solicitud a USUARIO de conexión de fuente ONU, etc.). Además, WISPNET cuenta con un área de monitoreo de la red FTTH que recibe llamadas de los USUARIOS a través de la línea habilitada para tal fin para detectar la necesidad de mantenimiento de los distintos elementos de la red en las zonas afectadas y, en consecuencia, desplegar equipos técnicos de red para solucionar las fallas detectadas. Del mismo modo, WISPNET, realiza levantamientos periódicos para medir y asegurar que niveles ópticos de la red FTTH se encuentran según el estándar establecido por la empresa.

WISPNET no es responsable por fallas o interrupciones del SERVICIO por problemas en los equipos terminales que son de propiedad del USUARIO, o por la manipulación indebida del equipo terminal o configuración del mismo instalado por WISPNET por parte del USUARIO.

8.- PARÁMETROS DE CALIDAD:

Los servicios provistos por WISPNET se rigen a los estándares técnicos de calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación emitidos por la autoridad reguladora a través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 299/2018 de 02 de mayo de 2018 el cual establece los indicadores de calidad del Servicio de Acceso a internet y los lineamientos para la medición de los mismos, parámetros que serán publicados en la página web de nuestra empresa WISPNET de acuerdo a normativa y conforme los formatos exigidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, los cuales están listados a continuación:

- Tiempo de Respuesta del Operador (LLC), al menos el 85% de las llamadas atendidas en un tiempo menor a veinte (20) segundos.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 164/2025

- 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. A fin de garantizar la calidad del servicio de acceso a internet brindado a los usuarios, se medirán los siguientes indicadores de calidad:
- Velocidad de Transmisión de Bajada de Datos (Vb), siendo este indicador la velocidad de transferencia de bits de datos desde un servidor específico hacia el dispositivo de medición, medido en bits por segundo.

Vb = Bits/segundo

- Velocidad de Transmisión de Subida de Datos (Vs), siendo este indicador la velocidad de transferencia de bits de datos desde el dispositivo de medición hacia un servidores específico, medido en bits por segundo.
- Vs = Bits/segundo
- Pérdida de Paquetes (Pp), siendo este indicador la cantidad de paquetes enviados desde el dispositivo de medición a un servidor específico, sin que reciba su respectiva respuesta durante un determinado tiempo.

Pp = Total de paquetes enviados – Total de paquetes recibidos

- Latencia Retardo (L), siendo este indicador el promedio del tiempo que tarda un paquete en recorrer desde el dispositivo de medición – servidor en específico – dispositivo de medición, medido en milisegundos.
- L = (mseg)
- Variación de la Latencia (VI o JITTER), siendo este indicador la variación del promedio del tiempo que tarda un paquete en recorrer desde el dispositivo de medición – servidor en específico – dispositivo de medición, medido en milisegundos.

VI = (mseg)

El SERVICIO podrá verse afectado por las siguientes limitaciones:

- Por fallas, defectos o limitaciones en los equipos terminales que el USUARIO haya instalado adicionalmente para acceder al SERVICIO.
- Por interferencias externas producidas por terceras personas ajenas a WISPNET.
- Cuando el SERVICIO no pueda ser provisto en condiciones normales por hechos no imputables a WISPNET.

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

9.1 CENTROS DE INFORMACION Y ASISTENCIA

El USUARIO recibirá de WISPNET la debida atención a través de sus Oficinas de Atención, Información y Reclamación (ODECO) en horarios de atención de Lunes a Viernes de 8:30 am a 12:30 pm y de 14:30 pm a 18:30 pm, los días Sábado de 8:30 am a 12:30 pm., en dirección: Calle 1, Barrio Litoral, Manzana 2, UV 76, del cementerio a 600 metros al Sur y media cuadra al Este, localidad de Montero del Departamento de Santa Cruz de la Sierra.

WISPNET informará y pondrá a disposición del USUARIO toda la información relacionada al SERVICIO en sus oficinas establecidas, horarios de atención a través de su página de internet; línea habilitada y designada para atención al usuario en horarios de atención de Lunes a Domingo de horas 8:00 am a 22:30 pm, las mismas que se mantendrá actualizada en función a la ampliación de dichas áreas.

WISPNET informará y asistirá al USUARIO en todo lo relacionado a la provisión del SERVICIO, a través de los siguientes medios: a) Publicación del comunicado en medios de prensa escritos de circulación nacional, b) Mensajes cortos de Texto (SMS) y Whatsapp, c) Correo electrónico, d) Cartas a la dirección del USUARIO, e) Llamada y mensajes de voz, f) Mensaje de voz grabado en la casilla de voz del USUARIO, g) Página de internet de WISPNET.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-933/2024

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 164/2025

WISPNET informará a través de los medios de comunicación aquí mencionados, los cambios de lugares, horarios de atención y demás condiciones del SERVICIO, así como las posibles suspensiones de los medios previamente señalados.

9.2 DERECHO DE RECLAMACION

EL USUARIO tiene el derecho de recibir por parte de WISPNET, a través de la oficina de atención, información y reclamación (ODECO), la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación de los servicios.

Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

Para tal efecto, WISPNET dispondrá de:

i) Oficinas de atención, información y reclamación (ODECO) ubicadas en la Calle 1, Barrio Litoral, Manzana 2, UV 76, del cementerio a 600 metros al Sur y media cuadra al Este, localidad de Montero del Departamento de Santa Cruz de la Sierra.

Horarios de atención de Lunes a Viernes de 8:30 am a 12:30 pm y 14:30 pm a 18:30 pm, atención del día Sábado de 8:30 am a 12:30 pm, y ii) Línea habilitada para atención al cliente 69216999

9.3 RECLAMACION DIRECTA

EL USUARIO o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante WISPNET.

La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación válido, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

9.4 INDIVIDUALIZACION DE RECLAMACION

WISPNET registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

WISPNET llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Autoridad Reguladora, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la Autoridad Reguladora.

9.5. PLAZOS

WISPNET resolverá la reclamación dentro de los siguientes plazos:

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

9.6. PRONUNCIAMIENTO

Firmado Digitalmente
Verificar en:



WISPNET 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.



I-LP-933/2024

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 164/2025

WISPNET 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 a presentarla ante la ATT.

9.7. RECLAMACION ADMINISTRATIVA

Si WISPNET declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el USUARIO o un tercero por él, podrán presentarlo ante la ATT, en el plazo de quince (15) días.

El 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 en WISPNET o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.

El USUARIO podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.

9.8. TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES SOBRE FACTURACION

El USUARIO podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura, en cualquier momento, sin embargo, a objeto de evitar el corte de SERVICIO, debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas.

Si la reclamación directa es declarada improcedente por WISPNET y el USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos en la normativa aplicable, deberá pagar el monto total de la factura observada o en su caso 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 WISPNET o fundada en la reclamación administrativa, el USUARIO 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, WISPNET deberá efectuar la devolución de los montos indebidamente facturados al USUARIO; es decir, podrán ser devueltos en efectivo o acreditado por WISPNET en la próxima factura.

En caso de que la reclamación administrativa sea declarada infundada o rechazada por la ATT, el USUARIO 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 del USUARIO 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 el USUARIO de manera regular.

De esta manera se da cumplimiento a lo instruido en los artículos 54, 55, 56, 57, 58 y 59 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial aprobado por D.S. 27172.

10.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO:

10.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

10.1.1. DERECHOS

- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida al SERVICIO.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-933/2024

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 - 6-112811

Línea Gratuita de Protección al Usuario: 800-10-5000
Te cuida, Te protege. 17 de 32
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 164/2025

- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales serán explícitas, claras y previamente informada al USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO contratado.
- d) Acceder gratuitamente al SERVICIO en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada del SERVICIO y todos los cargos, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación del SERVICIO al público.
- h) Acceder gratuitamente a la información de contenido del SERVICIO.
- i) Suscribir contrato del SERVICIO de acuerdo al modelo de contrato, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- j) Ser informado oportunamente por WISPNET, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- k) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- l) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
- m) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a WISPNET.
- n) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del SERVICIO.
- o) Reclamar ante WISPNET y/o acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- p) Recibir protección de WISPNET sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO en el marco de la normativa aplicable.
- q) Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad a facilidades de acceso al SERVICIO, determinados en reglamento.
- r) Protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación del SERVICIO.
- s) Recibir el SERVICIO sin causar daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- t) Participar en los mecanismos de control.
- u) 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:



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 164/2025

- v) Continuidad del SERVICIO cuando la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT tramite reclamaciones, con respecto al SERVICIO, previo análisis ordene a mantener el servicio o que, en el plazo que le indique, proceda a su reconexión, según corresponda, mientras se resuelva el reclamo presentado.

10.1.2. OBLIGACIONES

- a) Pagar sus facturas por el SERVICIO recibido, de conformidad con los precios o tarifas vigentes establecidas por WISPNET de acuerdo a normativa.
- b) 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.
- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de WISPNET.
- d) Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- e) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- f) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
- g) Utilizar el SERVICIO sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice al SERVICIO contratado.
- h) No conectar a la red equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el SERVICIO, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- i) No alterar los equipos terminales, aunque sean de propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
- j) Comunicar anticipadamente y por escrito a WISPNET sobre cualquier cambio en la información o datos relacionados al USUARIO para que los mismos surtan efecto.

10.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE WISPNET

EL PROVEEDOR es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente, así como de los que desembocan de la relación contractual, de forma enunciativa y no restrictiva son:

10.2.1. DERECHOS

- a) Recibir oportunamente el pago por el servicio provisto, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte del USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por el reglamento.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la Ley de Telecomunicaciones y demás normativa aplicable.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-933/2024

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 164/2025

10.2.2. OBLIGACIONES

- a) WISPNET se someterá a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y transportes - ATT.
- b) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida el SERVICIO.
- c) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO al USUARIO.
- d) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- e) 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 - ATT.
- f) Entregar en servicio de modalidad Post-Pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada del SERVICIO y todos los cargos, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad del USUARIO y facilitar los medios de pago por el SERVICIO prestado.
- g) Suscribir contratos del SERVICIO de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- h) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
- i) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- j) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por los USUARIOS (AS).
- k) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del SERVICIO.
- l) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por los USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- m) Facilitar al USUARIO en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso al SERVICIO, determinados en reglamento.
- n) Proveer SERVICIO que no cause daño a la salud y al medio ambiente.
- o) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- p) Actualizar periódicamente la plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO.
- q) Otras que deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- r) Ofrecer al USUARIO en forma gratuita acceso a números telefónicos especiales de servicios de emergencia, bomberos, policía u otros que se establezcan por norma expresa. Del mismo modo, podrán acceder de formas gratuitas a servicios de reportes de averías, de consulta de facturación y de interposición de reclamaciones por violación de derechos del USUARIO del SERVICIO.

Firmado Digitalmente
Verificar en:

I-LP-933/2024

Resolución Administrativa Regulatoria

- s) WISPNET informará al USUARIO el área de cobertura autorizado para el SERVICIO en formato y contenido definidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas Web, debidamente actualizados.
- t) Disponer de medios de información que informen al USUARIO sobre el consumo realizado durante un período de facturación.
- u) Respetar el derecho del USUARIO de desconexión del SERVICIO. Además de respetar la voluntad del mismo a la resolución del contrato. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones del USUARIO pendientes de cumplimiento.
- v) WISPNET presentará a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, información estadística, técnica y económica financiera, conforme a principios, criterios y condiciones aprobados por el regulador para el Sistema de Información Sectorial.
- w) Publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT en el sitio Web de WISPNET y poner a disposición del público en todas las oficinas.
- x) Controlar todos los elementos contaminantes que se originen en las instalaciones de la infraestructura, así como en la provisión del SERVICIO, de manera que no dañen la salud y el medio ambiente, en conformidad con las normas legales aplicables.

10.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

WISPNET prestará el SERVICIO de acuerdo al ordenamiento jurídico aplicable, al presente documento y a los principios que a continuación se identifican:

- a) **Continuidad:** El servicio debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- b) **Calidad:** El servicio debe responder a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- c) **Protección:** Se reconoce de vital importancia de la participación del Usuario en la prestación de los servicios, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con WISPNET.
- d) **Información oportuna y clara:** WISPNET proporcionará toda información relacionada con el servicio de manera oportuna y clara.
- e) **Prestación efectiva:** WISPNET en ningún caso procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador y proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.
- f) **Secreto de las comunicaciones:** WISPNET tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

11.- SUSPENSIÓN TEMPORAL

En cualquier modalidad de contratación del servicio, el USUARIO podrá solicitar de forma escrita a WISPNET la suspensión temporal del SERVICIO, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual WISPNET tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-933/2024

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 164/2025

WISPNET podrá denegar la suspensión temporal solicitada si es que el USUARIO tuviere deudas pendientes de pago con WISPNET por el SERVICIO puesto en suspensión temporal.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del USUARIO, WISPNET rehabilitará el SERVICIO previa comunicación al USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día. Dicha comunicación podrá hacerse mediante cualquiera de los medios señalados en los presentes Términos y Condiciones.

La solicitud de suspensión temporal del servicio es gratuita.

12.- MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOABILITY DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

12.1. INFORMACION DEL USUARIO

En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, los operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deben garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de usuarias o usuarios, salvo los contemplados en guías telefónicas, facturas y otros establecidos por norma.

12.2. AUTORIZACION PARA VERIFICAR LA INFORMACION DEL USUARIO

La información y datos del USUARIO requeridos por WISPNET, son presentados y proporcionados únicamente para fines de prestación del SERVICIO.

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

Los presentes Términos y Condiciones se encuentran adecuados al ordenamiento jurídico aplicable. En este sentido, cualquier cambio o modificación que se diere en dicho ordenamiento jurídico y que cambie o modifique los presentes Términos y Condiciones, serán de aplicación obligatoria e inmediata.

AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-933/2024