# ANEXOC

### CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

**SERVICIODEACCESOAINTERNET - SAI**

Conste por el tenor del presente Documento Privado, que los suscribientes acuerdan celebrar un Contrato de **PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**, que con el reconocimiento de firmas y rubricas surtirá los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes clausulas:

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

* 1. **HIPERLIG TELECOM**, con domicilio en la Calle Ovidio Barbery Nº 141, zona Central a de la localidad de Portachuelo, legalmente representado por María Eugenia Ribera Añez con C.I. 3925765.

##### (LLENAR EN CASO DEPERSONA NATURAL)

* 1. **El/laSeñor/a/ita:**...........................................................................................................................................................................................

Con C.l. Nº que en lo sucesivo se denominará USUARIO(A), cuyos datos personales se detallan en el

Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, mismo que forma parte integrante e inseparable del presente Contrato para todos los efectos legales.

##### (LLENAR EN CASO DEPERSONA JURÍDICA)

* 1. **La Empresa o Entidad Publica:**...................................................................................................................................................................

Legalmente representado(a) por el/laSeñor/a/ita....................................................................................................................................................

En virtud al Poder Especial Nº….......………de fecha………de.................................del.................................................................................

Otorgado mediante Notaria de Fe Publica Nº........................................................................................................................................................

A cargo del Dr.(a)..................................................................................................................................................................................................

Con C.I...................................con Matrícula Nº...................................................................................................................................................

Con NIT Nº..............................con Domicilio legal..............................................................................................................................................

Que en lo sucesivo se denominará USUARIO(A),cuyos datos se detallan en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio mismo que forma parte integrante e inseparable del presente Contrato para todos los efectos legales.

**SEGUNDA (ANTECEDENTES).-** HIPERLIG TELECOM obtuvo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, autorización para operar una Red Pública, con el propósito de prestar el SERVICIO DE ACCESO A INTERNET como un servicio al público, que en adelante se denominará SERVICIO, que se presta a usuarias y usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo o móvil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas.

El SERVICIO será provisto mediante una red denominada Tecnología FTTH (Fiber To The Home), también conocida como fibra hasta la casa o fibra hasta el hogar; tecnología de telecomunicaciones de acceso fijo a través de fibra óptica para proporcionar acceso a internet de alta velocidad. El USUARIO(A) podrá acceder a esta tecnología instalada por HIPERLIG TELECOM para el acceso al SERVICIO.

El SERVICIO será brindado a través de una terminal compatible instalada por HIPERLIG TELECOM de acuerdo a la tecnología FTTH, el cual permitirá una conexión a la Red Global de Internet que podrá ser a través del equipo terminal del USUARIO(A) (PC, Tablet, Smartphone, Router WiFi, dispositivo de red u otro similar).

Para brindar el SERVICIO, el área de servicio autorizado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT a HIPERLIG TELECOM, es la localidad de Portachuelo del departamento de Santa Cruz. El SERVICIO será prestado sujeto a factibilidad técnica y extensión de la red.

FirmadoDigitalmenteVerificaren:

[](https://plataformas.att.gob.bo/index.php/validarfirmadigital/verificarFuenteDocumento/SS1MUC0zNzExIDIwMjQgQVRULURKLVJBUi1UTCBMUCAyMDEgMjAyNC5wZGY=)

**TERCERA(OBJETODELCONTRATO).-** En virtud a las condiciones establecidas en el presente Contrato y los Términos y Condiciones del Servicio, se establece como objeto del presente Contrato la provisión por parte de HIPERLIG TELECOM y la utilización por parte del USUARIO(A) del SERVICIO descrito en la cláusula segunda, a cambio de una tarifa a ser pagada por el USUARIO(A).

**CUARTA (TÉRMINOS Y CONDICIONES).-** El SERVICIO contratado por el USUARIO(A) se someterá a las condiciones establecidas en los TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO referido a la descripción,



I-LP-3711/2024

provisión del servicio, alcance, plazos, características y otros aspectos importantes que forma parte integrante, indivisible, e inseparable del presente Contrato para todos los efectos legales.

**QUINTA (PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRORROGA).-** El presente CONTRATO entra en vigor a partir de su suscripción e instalación del servicio, manteniéndose por un (1) año calendario, se incluye la renovación tacita, salvo voluntad expresa del USUARIO (A) u OPTINET S.R.L de resolver el contrato conforme a la cláusula Decima Séptima del presente contrato numeral 17.1

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

**SERVICIO).-** HIPERLIG TELECOM, instalará y habilitará el SERVICIO al USUARIO(A) en un plazo no mayor a tres (3)días hábiles siguiente a la firma del Contrato, previa verificación de cumplimiento de los requerimientos técnicos, comerciales y administrativos establecidos en el Numeral 3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO de los TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO, y de acuerdo a la disponibilidad técnica de HIPERLIG TELECOM, siendo responsabilidad del USUARIO(A) contar con los medios necesarios y adecuados para acceder al servicio.

HIPERLIG TELECOM procederá a la deshabilitación o corte del SERVICIO por el incumplimiento de pago, por fraude o por suspensión temporal de acuerdo a los plazos y condiciones señaladas en el Numeral 5.4 CORTE y Numeral 11. SUSPENSIÓN TEMPORAL de los TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.

La rehabilitación o reconexión del SERVICIO será posible previo pago de lo adeudado, de acuerdo al plazo y condiciones señalados en el Numeral 6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO o Numeral 11. SUSPENSIÓN TEMPORAL (si corresponde) de los TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.

**SÉPTIMA (TITULARIDAD).-** La titularidad del uso del SERVICIO es intransferible, constituyéndose el USUARIO(A) en el único y exclusivo responsable por el uso del SERVICIO y de todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.

**OCTAVA (ESTRUCTURA TARIFARIA).-** La estructura tarifaria del SERVICIO provisto por HIPERLIG TELECOM, así como sus cambios o ajustes, será publicado en internet, medios escritos y/o radiodifusión según se aplique en formatos y condiciones establecidos por la Autoridad Reguladora y tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la publicación de forma tal que el USUARIO(A), disponga de información completa, comparable y oportuna.

En la provisión del SERVICIO, HIPERLIG TELECOM 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.

HIPERLIG TELECOM podrá modificar los precios, tarifas, planes y/o categorías tarifarias del SERVICIO contratado por el USUARIO(A), incluir nuevas categorías tarifarias o discontinuarlas; previo cumplimiento de las normas vigentes y previa información al USUARIO(A) a través de alguno de los medios reconocidos para el efecto.

### NOVENA (FACTURACIÓN, COBRANZA, CORTE).-

#### Facturación

HIPERLIG TELECOM 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.

El 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) ultimas facturas pagadas.

FirmadoDigitalmenteVerificaren:

#### Cobranza

La cobranza se lo realizará en cajas ubicadas en las instalaciones de HIPERLIGTELECOM, ubicada en la Calle Ovidio Barbery N° 141, zona Central de la localidad de Portachuelo y/o en lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido que se disponga.

Los sitios de cobranza serán publicados en redes sociales y/o la página web de HIPERLIG TELECOM o comunicados a través de la línea telefónica 9242691, y serán impresos en la factura del SERVICIO.



I-LP-3711/2024

#### Corte

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

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

**Corte del Servicio por Fraude:** En caso de que HIPERLIG TELECOM 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. HIPERLIG TELECOM 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.

**DÉCIMA (CALIDAD DEL SERVICIO).-** El SERVICIO contratado se prestará de acuerdo a niveles de calidad establecidos en el estándar técnico 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 especifico hacia el dispositivo de medición, en bits por segundo (bps).

Vb= 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 especifico, medido en bits por segundo (bps).

Vs= bifs/seg

* + - **Perdida 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 =Total de paquetes enviados-Total de paquetes recibidos

* + - **Latencia (Retardo) (L):** Es el promedio del tiempo que tarda un paquete en recorrer desde el dispositivo de medición - servidor especifico - dispositivo de medición, medido en milisegundos.

L=(mseg)

* + - **Variación de la Latencia (VIoJITTER):** Es la variación del promedio del tiempo que tarda un paquete en recorrer desde el dispositivo de medición - servidor especifico - dispositivo de medición, medido en milisegundos.

VI = (mseg)

### DÉCIMAPRIMERA (DERECHOS Y OBLIGACIONES).-

* 1. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO(A)**

#### Derechos del USUARIO(A)

FirmadoDigitalmenteVerificaren:

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



I-LP-3711/2024

1. 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.
2. Ser informado por HIPERLIG TELECOM oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
3. Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
4. Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
5. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadasa HIPERLIG TELECOM
6. Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del SERVICIO.
7. Reclamar ante HIPERLIG TELECOM y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO(A) considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
8. RecibirproteccióndeHIPERLIGTELECOMsobrelosdatospersonalescontralapublicidadnoautorizadaporel USUARIO(A), en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164.
9. 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.
10. Exigirla protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación del SERVICIO.
11. Recibir el SERVICIO sin causar daños a la salud y al medioambiente, conforme a normas establecidas.
12. Participaren los mecanismos de control social.
13. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

#### Obligaciones del USUARIO(A)

1. Pagar sus facturas por el SERVICIO recibido, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
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 HIPERLIG TELECOM
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 HIPERLIG TELECOM

#### Derechos de HIPERLIGTELECOM

1. Recibir oportunamente el pago por el SERVICIO provisto, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. Cortar el SERVICIO provisto por falta de pago por parte del 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 presente Ley y demás normas aplicables.

#### Obligaciones de HIPERLIG TELECOM

[](https://plataformas.att.gob.bo/index.php/validarfirmadigital/verificarFuenteDocumento/SS1MUC0zNzExIDIwMjQgQVRULURKLVJBUi1UTCBMUCAyMDEgMjAyNC5wZGY=)FirmadoDigitalmenteVerificaren:

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, el SERVICIO.
3. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO, al USUARIO(A).
4. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
5. Proveer gratuitamente el SERVICIO 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 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.



I-LP-3711/2024

1. Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO(A) por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO, con los respectivos intereses legales.
2. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
3. Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO(A).
4. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del SERVICIO.
5. Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO(A), en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164.
6. Facilitar al USUARIO(A) en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso al SERVICIO, determinados en reglamento.
7. Proveer el SERVICIO sin causar daño a la salud y al medio ambiente.
8. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
9. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO(A).
10. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado,Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

**DÉCIMASEGUNDA (EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD).-**HIPERLIG TELECOM no asumirá ninguna

Responsabilidad por las circunstancias que sucedan en los siguientes casos:

1. Por daños en los equipos terminales instalados en la red, provocados por descargas eléctricas o atmosféricas, elevaciones de voltaje, sobre tensiones, etc.
2. Por las consecuencias que pueda generar el corte parcial o total del SERVICIO en forma temporal.
3. Por la falta de cuidado, mal uso y/o conservación de equipos, dispositivos, terminales, accesorios y otros provistos en calidad de comodato por HIPERLIG TELECOM al USUARIO(A), en cuyo caso el USUARIO(A) se compromete a pagar el precio correspondiente al costo de reposición.
4. Por instalación incorrecta por parte del USUARIO(A) o terceros.
5. Por instalaciones de derivados clandestinos.
6. Por el contenido de los programas difundidos por los diferentes canales de televisión.
7. Por problemas originados por el estado o manejo inadecuado de la instalación física (cables).
8. Por fallas de origen de las señales internacionales, nacionales o locales.
9. Por fenómenos naturales que interfieran la emisión normal de la programación.
10. Por la alteración de la programación desde origen.
11. Por accidentes de terceros que puedan ocasionar daños a la red de distribución.
12. Por imposibilidad técnica o causas ajenasa HIPERLIG TELECOM, que impidan se efectúe un traslado.
13. Por mal funcionamiento del televisor o equipo receptor del USUARIO(A), mismo que deberá ajustarse a normas técnicas.
14. Por interrupciones en el servicio provenientes de casos fortuitos o fuerza mayor.
15. Por el uso ilegal del SERVICIO.
16. Por cualquier otro factor no atribuible a HIPERLIG TELECOM, debido a las características técnicas del servicio provisto.

### DÉCIMATERCERA(ATENCIÓNDE RECLAMOS).-

#### Derecho de Reclamación

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

### HIPERLIGTELECOM

FirmadoDigitalmenteVerificaren:

[](https://plataformas.att.gob.bo/index.php/validarfirmadigital/verificarFuenteDocumento/SS1MUC0zNzExIDIwMjQgQVRULURKLVJBUi1UTCBMUCAyMDEgMjAyNC5wZGY=)

**Dirección:** Calle Ovidio BarberyN°141, zona Central- Portachuelo

**Teléfono(s):** 9242691 68753857

**Horarios de atención:** De08:00a12:00 yde14:30 a18:30delunesaviernesysábadosde08:00 a12:00

#### Reclamación Directa

El USUARIO(A) o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar su reclamación, en una primera instancia ante HIPERLIG TELECOM.

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.



I-LP-3711/2024

#### Individualización de Reclamaciones

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

HIPERLIG TELECOM 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.

#### Plazo

HIPERLIG TELECOM resolverálareclamaciónenelplazoestablecidoenlasnormasvigentesodentrodelossiguientes 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.

#### Pronunciamiento

HIPERLIG TELECOM 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.

HIPERLIG TELECOM 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 HIPERLIG TELECOM

#### Reclamación Administrativa

Si HIPERLIG TELECOM declarara 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.

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 HIPERLIG TELECOM 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.

**DÉCIMA CUARTA (SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA).-** Los servicios de información, asistencia, consultas y solicitudes del SERVICIO, serán atendidos en las instalaciones de HIPERLIG TELECOM, ubicada en la siguiente dirección:

### HIPERLIGTELECOM

**Dirección:** Calle Ovidio BarberyN°141, zona Central- Portachuelo

**Teléfono(s):**9242691 68753857

**Horarios de atención:** De 08:00 a 12:00 y de14:30 a18:30 de lunes a viernes y sábados de 08:00 a12:00

FirmadoDigitalmenteVerificaren:

[](https://plataformas.att.gob.bo/index.php/validarfirmadigital/verificarFuenteDocumento/SS1MUC0zNzExIDIwMjQgQVRULURKLVJBUi1UTCBMUCAyMDEgMjAyNC5wZGY=)

**DÉCIMAQUINTA( DECLARACIÓNEXPRESA).-**Las partes declaran que no existe violencia, dolo ni ningún tipo de presión para la firma del presente Contrato de PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

El USUARIO(A) declara que todos los datos consignados en este Contrato, sus anexos y los formularios que han sido suscritos por él, son exactos, fidedignos y correctos. Asimismo, el USUARIO(A) declara expresamente lo siguiente:

1. Que previa la firma de este Contrato se ha informado por sus propios medios de las características técnicas del SERVICIO, condiciones de calidad, alcance, fiabilidad y de las limitaciones propias del servicio, habiendo HIPERLIG TELECOM proporcionado toda la Información suficiente al respecto.



I-LP-3711/2024

1. Que conoce y acepta los TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, mismos que forman parte integrante e inseparable del presente Contrato para todos los efectos legales.
2. Que está en conocimiento y acepta los términos, condiciones y posibles modificaciones de las tarifas establecidas por HIPERLIG TELECOM de acuerdo al régimen tarifario vigente.
3. Que está en conocimiento y acepta que el SERVICIO al que se adhiere, puede verse afectado o sufrir interferencias, cortes o interrupciones intempestivas, problemas técnicos o haber interrupción por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que HIPERLIG TELECOM no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa vigente.
4. Qué HIPERLIG TELECOM no será responsable por deficiencias del servicio resultantes del mal funcionamiento e inadecuado uso de los equipos del USUARIO(A).
5. 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 TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, en medio impreso o electrónico.

#### DÉCIMASEXTA (INVIOLABILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL USUARIO(A)).-En el marco

de lo establecido en la Constitución Política del Estado, HIPERLIG TELECOM, garantizará la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad del USUARIO(A), salvo autorización judicial y otras salvedades establecidas en norma legal aplicable.

**DÉCIMA SÉPTIMA (RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO).-** Cualquiera de las partes podrá solicitar la resolución del presente CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

* 1. El USUARIO(A) o HIPERLIG TELECOM, podrá solicitar la rescisión del Contrato, previo aviso escrito cursado de una a la otra parte con un plazo mínimo de treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de la terminación.
  2. HIPERLIG TELECOM podrá resolver el Contrato en caso de que el USUARIO(A) haya incumplido su obligación de pago o cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato, La resolución se ejecutará de pleno derecho, sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial.
  3. HIPERLIG TELECOM podrá resolver el Contrato en caso fortuito o fuerza mayor.

HIPERLIG TELECOM notificará al USUARIO(A) la resolución del Contrato o publicar la misma por internet, medios escritos y/o radiodifusión según corresponda, misma que se hará efectiva vencido el plazo establecido en la notificación/publicación con el corte definitivo del servicio y retiro inmediato de equipos, dispositivos, accesorios y/o materiales.

La resolución del Contrato no implicara extinción de las obligaciones del USUARIO(A) que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de HIPERLIG TELECOM a sus derechos, ya sea a través de facturas ya emitidas o en su defecto por consumos realizados antes de la fecha efectiva de la terminación y que serán facturados de acuerdo a la normativa vigente.

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

La resolución y el corte definitivo del servicio se harán efectivos durante los quince (15) días siguientes a la presentación de la solicitud, plazo en el que se procederá al retiro de los equipos, dispositivos, accesorios y/o materiales.

FirmadoDigitalmenteVerificaren:

[](https://plataformas.att.gob.bo/index.php/validarfirmadigital/verificarFuenteDocumento/SS1MUC0zNzExIDIwMjQgQVRULURKLVJBUi1UTCBMUCAyMDEgMjAyNC5wZGY=)

**DÉCIMA OCTAVA (INTEGRIDAD DEL CONTRATO).-** Todo Anexo adjunto al presente Contrato, así como cualquier enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada en cualquier Anexo mediante anuncio, notificación o publicación en virtud de modificación normativa o comercial de HIPERLIG TELECOM, formará parte plenamente integrante, inseparable e indivisible del presente Contrato, previa aprobación, autorización por la AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES – ATT y comunicación debida al USUARIO(A). En

consecuencia, toda enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada al presente Contrato quedará tácitamente aceptado por el USUARIO(A), de acuerdo a la normativa entonces vigente, salvo que el USUARIO(A), de forma expresa manifieste su no aceptación a estos cambios, en cuyo caso se podrá terminar la provisión del SERVICIO. Cuando así corresponda de acuerdo a la normativa vigente.

Las cláusulas contenidas en el presente Contrato están enmarcadas en la Ley Nº 164 - Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier cambio en la normativa, que afecteaunaovariascláusulasdelpresenteContratomodificaráelmismodeacuerdoalanormatividadqueesteenvigencia,



I-LP-3711/2024

previa aprobación de la Autoridad Reguladora, sin perjuicio de las modificaciones que puedan o deban ser aplicadas de forma inmediata.

Serán válidas las comunicaciones mediante publicación, en prensa, correo electrónico, SMS o mediante canales de comunicación señalados y/o disponibles a una dirección o número consentido por el USUARIO(A) de acuerdo a la normativa vigente.

**DÉCIMA NOVENA (CLAUSULA DE INTERPRETACIÓN).-** En caso de duda sobre la interpretación del presente Contrato, se aplicara lo más favorable al USUARIO(A).

**VIGÉSIMA (ACEPTACIÓN).-** El USUARIO(A) y HIPERLIG TELECOM expresamos nuestra libre, plena y absoluta conformidad con todas y cada una de las cláusulas contenidas en el presente Contrato y sus Anexos, comprometiéndose a su fiel y estricto cumplimiento, en fe de lo cual suscribimos el presente contrato en doble ejemplar de un mismo tenor y para un solo efecto legal.

Portachuelo,(día)…………....de(mes)……………...…...….…de(año)……..…....…

Firma del USUARIO(A) Firma del representantede

HIPERLIGTELECOM

FirmadoDigitalmenteVerificaren:

[](https://plataformas.att.gob.bo/index.php/validarfirmadigital/verificarFuenteDocumento/SS1MUC0zNzExIDIwMjQgQVRULURKLVJBUi1UTCBMUCAyMDEgMjAyNC5wZGY=)

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



I-LP-3711/2024