



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 351/2026

ANEXO C

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET - SAI

Conste por el 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 cláusulas:

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

- 1.1 La empresa unipersonal STARTELTELECON, con domicilio en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra del departamento Santa Cruz, Av. Prolongación Beni N° 147, Edificio Oficentro, Piso 7, Oficina 702b, legalmente representado por Alvani Lima Pereira con C.I. E-0068875.

(LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL)

- 1.2 El/la Señor/ra/ita C.I. N°, 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 DE PERSONA JURÍDICA)

- 1.3 La Empresa o Entidad Pública: legalmente representado(a) por el/la Señor/a/ita en virtud al Poder Especial N° de fecha de otorgado ante la Notaría de Fe Pública N° a cargo del Dr. (a) con C.I. N° con Matrícula N° con NIT N° 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).- STARTELTELECON 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 STARTELTELECON para el acceso al SERVICIO.

El SERVICIO será brindado a través de una terminal compatible instalada por STARTELTELECON 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 STARTELTELECON, son las localidades de Villa Viana, Tipoy, Tundy y Jorori del departamento de Santa Cruz. El SERVICIO será prestado sujeto a factibilidad técnica y extensión de la red.

TERCERA (OBJETO DEL CONTRATO). - 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 STARTELTELECON 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, 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 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.



SEXTA (PLAZOS PARA INSTALACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO).- STARTELTELECON, instalará y habilitará el SERVICIO al USUARIO(A) en un plazo no mayor a un (1) día hábil 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 STARTELTELECON, siendo responsabilidad del USUARIO(A) contar con los medios necesarios y adecuados para acceder al servicio.

STARTELTELECON 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 STARTELTELECON, así como sus cambios o ajustes, será publicado en la grilla de STARTELTELECON, internet, medios escritos y/o radiodifusión según se aplique en formatos y condiciones establecidos por la ATT 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, STARTELTELECON 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.

STARTELTELECON 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 Y CORTE).-

STARTELTELECON 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 períodos 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.

9.1 Cobranza

La cobranza se lo realizará en cajas ubicadas en las instalaciones de STARTELTELECON, ubicada en el departamento de Santa Cruz de la Sierra, en la Av. Prolongación Beni N° 147, Edificio Oficentro, Piso 7, Oficina 702b y/o en lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido que se disponga.

Los sitios de cobranza serán comunicados mediante el Canal Guía de STARTELTELECON o a través de la línea telefónica 62675391 y serán impresos en la factura del SERVICIO.

9.2 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 STARTELTELECON 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; STARTELTELECON 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 STARTELTELECON 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. STARTELTELECON 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.





AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 351/2026

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 numeral 8. PARÁMETROS DE CALIDAD de los TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.

DÉCIMA PRIMERA (DERECHOS Y OBLIGACIONES).-

10.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO(A)

Derechos del USUARIO(A)

- a) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- 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 deben ser explícitas, claras y previamente informadas a los USUARIOS.
- c) 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 STARTELTELECON.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la ATT.
- e) 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.
- 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 de STARTELTELECON,
- h) 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) Ser informado por STARTELTELECON de manera oportuna, cuando se produzca un cambio de los precios, los planes o los planes contratados previamente respecto de los servicios.
- j) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO.
- k) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
- l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a STARTELTELECON.
- m) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del SERVICIO.
- n) Reclamar ante STARTELTELECON y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- o) Recibir protección de STARTELTELECON sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.
- p) Disponer, como 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.
- q) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación del SERVICIO.
- r) Recibir el SERVICIO sin causar daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- s) Participar en los mecanismos de control social.
- t) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- u) Sin perjuicio de los derechos establecidos en la Ley N° 164, cuando la ATT tramite reclamaciones, respecto al SERVICIO; previo análisis podrá ordenar a STARTELTELECON que mantenga el servicio o que, en el plazo que le indique, proceda a su reconexión, según corresponda, mientras resuelva el reclamo presentado.





AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 351/2026

Obligaciones del USUARIO(A)

- a) Pagar sus facturas por el SERVICIO recibido, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- 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 STARTELTELECON.
- 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) El USUARIO(A) debe utilizar el SERVICIO sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice del SERVICIO contratado.
- h) El USUARIO(A), no debe conectar a una red pública 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) Es obligación del USUARIO(A) no alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del SERVICIO o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

10.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE STARTELTELECON

Derechos de STARTELTELECON

- 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(A), previa comunicación, conforme a lo establecido por 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 presente Ley y demás normas aplicables.

Obligaciones de STARTELTELECON

- a) Someterse 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(A).
- d) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- e) Proveer gratuitamente el SERVICIO en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
- j) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO(A).
- k) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del SERVICIO.





AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 351/2026

- l) 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 N° 164.
- m) Facilitar al USUARIO(A) en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a al SERVICIO, determinados en reglamento.
- n) Proveer el SERVICIO sin causar 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 su plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO(A).
- q) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados-Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- r) STARTELTELECON ofrecerá al USUARIO(A), acceso a servicios de reporte de averías, de trámites, de consulta de facturación y de interposición de reclamaciones por violación de derechos del USUARIO(A) del SERVICIO.
- s) STARTELTELECON informará al USUARIO(A), el área de cobertura autorizada para el SERVICIO, cuyo formato y contenido será definido por la ATT, el cual estará disponible en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados.
- t) STARTELTELECON dispondrá de medios de información que informen al USUARIO(A) sobre el consumo realizado durante un período de facturación.
- u) STARTELTELECON respetará el derecho del USUARIO(A) 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(A) pendientes de cumplimiento.
- v) STARTELTELECON presentará a la ATT información estadística, técnica y económica financiera, conforme a principios, criterios y condiciones aprobados por el regulador para el Sistema de Información Sectorial.
- w) STARTELTELECON publicará los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas de MARCELO CLAROS ANDRADE.
- x) STARTELTELECON tendrá la obligación de controlar todos los elementos contaminantes que se originen en sus instalaciones de infraestructura, así como en sus actividades, en conformidad con las normas legales aplicables, de manera que no dañen la salud y el medio ambiente.

DÉCIMA SEGUNDA (EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD).- STARTELTELECON no asumirá ninguna responsabilidad por las circunstancias que sucedan en los siguientes casos:

- a) Por daños en los equipos terminales instalados en la red, provocados por descargas eléctricas o atmosféricas, elevaciones de voltaje, sobre tensiones, etc.
- b) Por las consecuencias que pueda generar el corte parcial o total del SERVICIO en forma temporal.
- c) Por la falta de cuidado, mal uso y/o conservación de equipos, dispositivos, terminales, accesorios y otros provistos en calidad de comodato por STARTELTELECON al USUARIO(A), en cuyo caso el USUARIO(A) se compromete a pagar el precio correspondiente al costo de reposición.
- d) Por instalación incorrecta por parte del USUARIO(A) o terceros.
- e) Por instalaciones de derivados clandestinos.
- f) Por el contenido de los programas difundidos por los diferentes canales de televisión.
- g) Por problemas originados por el estado o manejo inadecuado de la instalación física (cables).
- h) Por fallas de origen de las señales internacionales, nacionales o locales.
- i) Por fenómenos naturales que interfieran la emisión normal de la programación.
- j) Por la alteración de la programación desde origen.
- k) Por accidentes de terceros que puedan ocasionar daños a la red de distribución.
- l) Por imposibilidad técnica o causas ajenas a STARTELTELECON, que impidan se efectúe un traslado.
- m) Por mal funcionamiento del televisor o equipo receptor del USUARIO(A), mismo que deberá ajustarse a normas técnicas.





AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 351/2026

- n) Por interrupciones en el servicio provenientes de casos fortuitos o fuerza mayor.
- o) Por el uso ilegal del SERVICIO.
- p) Por cualquier otro factor no atribuible a STARTELTELECON, debido a las características técnicas del servicio provisto.

DÉCIMA TERCERA (ATENCIÓN DE RECLAMOS):

13.1 Derecho de Reclamación

El USUARIO(A) o un tercero por él, previa identificación, tiene el derecho de recibir por parte de STARTELTELECON, 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, STARTELTELECON contará con un ODECO ubicada en la siguiente dirección: ciudad de Santa Cruz de la Sierra del departamento de Santa Cruz, Av. Prolongación Beni N° 147, Edificio Oficentro, Piso 7, Oficinas 702b Teléfono: 64432531, Horarios de atención: De 08:30 a 12:30 y de 15:00 a 18:30 de lunes a viernes Correo electrónico: tengotv22@gmail.com

13.2 Reclamación Directa

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

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.

13.3 Individualización de Reclamaciones

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

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

13.4 Plazo

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

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

13.5 Pronunciamiento

STARTELTELECON 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.

STARTELTELECON 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 ATT.

La carga de la prueba será de STARTELTELECON.

13.6 Reclamación Administrativa

Si STARTELTELECON 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 ATT, 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 STARTELTELECON o ATT 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 ATT registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.



E-SC-1997/2025



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 351/2026

DÉCIMA CUARTA (SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA).- Los servicios de información, asistencia, consultas y solicitudes del SERVICIO, serán atendidos en las instalaciones de STARTELTELECON, ubicada en la siguiente dirección: ciudad de Santa Cruz de la Sierra departamento Santa Cruz, Av. Prolongación Beni N° 147, Edificio Oficentro, Piso 7, Oficina 702b Teléfono: 64432531 Horarios de atención: De 08:30 a 12:30 y de 15:00 a 18:30 de lunes a viernes, Correo electrónico: tengotv22@gmail.com

DÉCIMA QUINTA (DECLARACIÓN EXPRESA).- 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:

- 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 STARTELTELECON proporcionado toda la información suficiente al respecto.
- 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.
- Que está en conocimiento y acepta los términos, condiciones y posibles modificaciones de las tarifas establecidas por STARTELTELECON de acuerdo al régimen tarifario vigente.
- 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 STARTELTELECON 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.
- Que STARTELTELECON no será responsable por deficiencias del servicio resultantes del mal funcionamiento e inadecuado uso de los equipos del USUARIO(A).
- 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.

DÉCIMA SEXTA (INVOLABILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA USUARIA O USUARIO).- En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, STARTELTELECON, 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.

17.1 El USUARIO(A) o STARTELTELECON, 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.

17.2 En caso de que la rescisión sea solicitada por El USUARIO(A) antes del cumplimiento del plazo del Contrato. El USUARIO(A) perderá todo beneficio del cual pudo haberse favorecido por promociones y/o descuentos de tarifa o de instalación.

17.3 STARTELTELECON 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.

17.4 STARTELTELECON podrá resolver el Contrato en caso fortuito o fuerza mayor.

STARTELTELECON 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 implicará extinción de las obligaciones del USUARIO(A) que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de STARTELTELECON 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



E-SC-1997/2025



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 351/2026

(15) calendario. El USUARIO(A) gestionará la resolución del Contrato presentando solicitud escrita en oficinas de STARTELTELECON.

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.

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 STARTELTELECON, formará parte plenamente integrante, inseparable e indivisible del presente Contrato, previa comunicación debida al USUARIO(A), mediante publicación en prensa o alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente. 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, STARTELTELECON solicitará la autorización previa de la ATT.

Las cláusulas contenidas en el presente Contrato están enmarcadas en la Ley N° 164 - Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier cambio en la normativa, que afecte a una o varias cláusulas del presente Contrato modificará el mismo de acuerdo a la normatividad que este en vigencia, previa aprobación de la ATT, sin perjuicio de las modificaciones que puedan o deban ser aplicadas de forma inmediata

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

VIGÉSIMA (ACEPTACIÓN).- STARTELTELECON 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.

En Santa Cruz de la Sierra, (día)..... de (mes)..... de (año).....

Firma del USUARIO(A)

Firma del representante STARTELTELECON



E-SC-1997/2025



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 351/2026

Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios

ANEXO AL CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		CONTRATO N°
OPERADOR - STARTELTELECON Licencia Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP		
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	
SOLICITUD		
Tipo de servicio:		
Plan solicitado:		
BENEFICIOS OTORGADOS		
Descripción del beneficio	Tiempo de permanencia comprometido	Monto Bs.
DETALLE DE INSTALACION REALIZADA	FECHA	
	HORA	
Modelo de Equipo:	Cinta Bandi:	
Número de Serie:	Otros:	
Cantidad de cable Drop:	Tesadores:	
Conectores Mecánicos:		
TÉCNICO RESPONSABLE	Telf.:	
DE STARTELTELECON:		
Observaciones:		
CONFORMIDAD - CONTRATO DE SERVICIO E INSTALACION		
El presente contrato surtirá los efectos de documento público con solo el reconocimiento de firmas: El Sr(a) en lo sucesivo el usuario contrata a STARTELTELECON, los servicios descritos en la parte superior del presente documento y el contrato de adhesión aprobado por la ATT en la Licencia Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP, declara su satisfacción con la instalación de los mismos y se compromete a cancelar la tarifa mensual. CONTRATO N°		
CONSIDERO EJECUTADOS LOS SERVICIOS DETALLADOS CON MI PLENA SATISFACCION		
REPRESENTANTE DE STARTELTELECON	REPRESENTANTE DEL CLIENTE	
GERENTE PROPIETARIO / TECNICO	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.

