

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 656/2024

### ANEXO B TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES

#### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREAS DE COBERTURA.

Se considera que son partes de los presentes Términos y Condiciones, la empresa CABLESIV TV S.R.L. (en adelante "CABLESIV") como proveedora del Servicio de Distribución de Señales, y por otra, la Usuaría o Usuario (en adelante "USUARIO"), como destinataria o destinatario final. A efectos de los presentes Términos y Condiciones, el Servicio de Distribución de Señales se denominará simplemente como el "SERVICIO".

##### 1.1. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO.

La televisión es un sistema para la transmisión y recepción de imágenes y sonido que simulan movimiento, a distancia que emplea un mecanismo de difusión. La transmisión puede ser efectuada por distintos medios, el servicio de televisión que ofrece CABLESIV, es a través del medio de acceso por sus redes CATV de cable coaxial o FTTH de fibra óptica (sujeto a factibilidad técnica de CABLESIV).

El USUARIO que se le brinda el servicio mediante la red CATV será instalado directamente a su televisor, no se requerirá instalar ningún equipo adicional. Para el USUARIO por medio de la red FTTH será instalado un equipo terminal óptico (ONU).

##### 1.2. COBERTURA GEOGRÁFICA.

El SERVICIO que presta CABLESIV tiene cobertura en la ciudad de San Ignacio de Velasco del Departamento de Santa Cruz.

A solicitud del USUARIO en cualquier momento, CABLESIV le informará las áreas geográficas de cobertura autorizadas para la prestación del SERVICIO, en función a los formatos y contenidos definidos por la autoridad competente.

#### 2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO.

El USUARIO deberá cumplir con los requerimientos técnicos mínimos para el acceso al servicio que se listan a continuación:

- Disponibilidad de al menos un televisor.
- Contar con energía eléctrica de la red comercial o privada en el lugar donde se realizará la instalación del SERVICIO.
- Factibilidad técnica por parte de CABLESIV que confirma disponibilidad de red y cobertura verificada para hacer la instalación en el lugar solicitado por el USUARIO. En caso de que la factibilidad técnica no sea favorable se comunicará al USUARIO.
- Posibilidad de realizar cableado visto y cada punto donde esté instalado el televisor del USUARIO.
- Gestionar los permisos de acceso en Edificios, condominios u otras viviendas compartidas para que el personal de CABLESIV pueda hacer la respectiva instalación.
- Disponer de una conexión a tierra adecuada con mínimas normas de calidad y seguridad en lo referente al aislamiento y medidas necesarias para evitar cortes eléctricos y daños a equipos.

Los requisitos mínimos requeridos por CABLESIV 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 o personería jurídica. Tales requisitos si bien son libremente establecidos por CABLESIV, no podrán ser contrarios al ordenamiento jurídico aplicable.

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

CABLESIV 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.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1543/2024

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

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España (El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre 4to y 5to anillo) calle 3, Edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

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

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



## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 656/2024

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

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

La solicitud del SERVICIO deberá realizarse en oficinas de CABLESIV en la dirección Barrio Pueblo Nuevo Calle Obispo Rosenhammer UV-2 MZA. 25 s/n, horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 18:30 pm, los días Sábado de 9:00 am a 12:00 pm. CABLESIV informará y pondrá a disposición del USUARIO información de las áreas geográficas de condiciones, cobertura, factibilidad, plazos y requisitos para la provisión del SERVICIO.

El correspondiente contrato de suministro del servicio será suscrito previa verificación de capacidad y factibilidad técnica de CABLESIV, así como del cumplimiento por parte del USUARIO de todos los requisitos mínimos mencionados en el apartado anterior.

El tiempo de instalación del SERVICIO será de hasta cuatro (4) días hábiles a partir de la suscripción del contrato; en el caso en que se verificase problemas de factibilidad técnica insalvables antes o durante la instalación del SERVICIO, las partes de mutuo acuerdo, darán por cancelado el contrato de manera automática ante la imposibilidad de que el servicio sea provisto. Solicitudes posteriores que realice el USUARIO serán tomadas como solicitudes nuevas para todos los efectos.

Es responsabilidad del USUARIO, informarse sobre los requisitos de la habilitación y registro, así como el precio por la habilitación establecida.

CABLESIV 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, y g) página web [www.cablesiv.com](http://www.cablesiv.com).

### 4. TARIFAS.

CABLESIV 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 CABLESIV están disponibles en folletos en las oficinas de la empresa.

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

La facturación del servicio prestado, la cobranza, corte por falta de pago y rehabilitación del servicio se sujetarán estrictamente a la normativa vigente.

#### 5.1. FACTURACIÓN.

El USUARIO recibirá la información de la disposición de la factura para la cobranza mediante publicaciones en distintos medios de comunicación según dispuesto por el ente regulador. Las facturas estarán disponibles el hasta el quinto día hábil del mes.

El USUARIO declara que CABLESIV le ha informado los efectos y las condiciones de la facturación conjunta inherente a todos los servicios que se le prestan a través de un mismo acceso. En este sentido, el USUARIO autoriza a CABLESIV a facturar en una sola factura, todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso.

El USUARIO que realice cambios en su domicilio, teléfono, razón social, NIT y otras modificaciones que varían los datos registrados en la solicitud del SERVICIO u otros documentos escritos, deberá solicitar la modificación correspondiente por escrito en oficinas de CABLESIV, con un mínimo de diez (10) de anticipación al último día

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-154/2024

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

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España (El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
**Telf:** 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre 4to y 5to anillo) calle 3, Edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur. Planta baja Of. 2  
**Telf:** 3-120587 - 3-3120978

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

**Línea Gratuita de Protección al Usuario:**  
800-10-6000  
**12 de 26**  
[www.att.gob.bo](http://www.att.gob.bo)



## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 656/2024

del mes correspondiente; caso contrario, CABLESIV, emitirá la factura con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

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

### 5.2. COBRANZA Y PAGO.

El USUARIO debe pagar el monto facturado en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario computables a partir de la fecha de disposición de la factura.

El USUARIO podrá pagar el SERVICIO en oficinas de CABLESIV en la dirección Barrio Pueblo Nuevo Calle Obispo Rosenhammer UV-2 MZA. 25 s/n, horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 18:30 pm, los días Sábado de 9:00 am a 12:00 pm y en los distintos canales de pago habilitados para la cobranza (Cobro a domicilio, otros.); el pago podrá ser realizado en efectivo.

### 5.3. CORTE DEL SERVICIO.

Si el USUARIO, transcurridos los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no pagare su factura, ésta se constituirá en mora y CABLESIV podrá proceder al corte parcial o total del servicio, previa comunicación al USUARIO mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

#### 5.3.1 CORTE POR FRAUDE EN LOS SERVICIOS.

En cumplimiento al Artículo 159 del Reglamento General a la Ley N° 164, del Sector de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N°1391 de 24 de octubre de 2012, en caso de que CABLESIV 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, CABLESIV deberá remitir 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.

En el caso que la ATT establezca que el corte de servicio no se encuentra justificado, CABLESIV deberá restablecer de manera inmediata el servicio, efectuará la devolución y 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.

CABLESIV rehabilitará el SERVICIO cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el USUARIO cancele el monto adeudado por el SERVICIO, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción.

### 7. PARÁMETROS DE CALIDAD.

El SERVICIO provisto por CABLESIV se somete a los estándares técnicos de calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación emitidos por el ente regulador, parámetros que serán publicados en los medios correspondientes de acuerdo a normativa y conforme los formatos exigidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes. CABLESIV cuidará que la calidad del servicio se mantenga según los estándares técnicos señalados por la 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.
- 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.

Tomar nota de que Ja calidad del SERVICIO podrá verse afectada por las siguientes limitaciones:

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1543/2024



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 656/2024

- 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 CABLESIV.
- Cuando el SERVICIO no pueda ser provisto en condiciones normales por hechos no imputables a CABLESIV.

### 8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO.

#### 8.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

##### 8.1.1 DERECHOS DEL USUARIO.

Son derechos del USUARIO, todos aquellos que se describen a continuación y que se apliquen en función al servicio de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

- a) Todos aquellos derechos reconocidos y establecidos como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos, siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.
- b) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- c) 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 al usuario.
- d) 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 los operadores o proveedores de los servicios,
- e) Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes,
- f) 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.
- g) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- h) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- i) Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación provista por CABLESIV de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- j) Ser informado por CABLESIV de manera oportuna, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente respecto de los servicios.
- 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 de los servicios.
- m) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a CABLESIV.
- n) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- o) Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- p) Recibir protección del proveedor del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.
- q) Disponer, como Usuaría o Usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- r) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- s) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- t) Participar en los mecanismos de control social, conforme a Ley.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1543/2024

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

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

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

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

14 de 26



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 656/2024

### 8.1.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO.

Son obligaciones del USUARIO, todas aquellas que se describen a continuación y que se apliquen en función al servicio de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

- Todas aquellas obligaciones reconocidas y establecidas como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.
- Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del SERVICIO bajo su supervisión o control.
- Comunicar anticipadamente y por escrito a CABLESIV sobre cualquier cambio en la información o datos relacionados al USUARIO para que los mismos surtan efecto.
- No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de CABLESIV.
- 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.
- No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- Utilizar los servicios sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto.
- No conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio.
- No realizar el desvío de comunicación de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- 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.

### 8.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE CABLESIV.

#### 8.2.1 DERECHOS DE CABLESIV.

Son derechos de CABLESIV, todos aquellos que se describen a continuación y que se apliquen en función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

- Todos aquellos derechos reconocidos y establecidos como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos, siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados,
- Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte del USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por el reglamento,
- Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

#### 8.2.2 OBLIGACIONES DE CABLESIV.

Son obligaciones de CABLESIV, todas aquellas que se describen a continuación y que se apliquen en función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

- Todas aquellas obligaciones reconocidas y establecidas como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos siempre y cuando sean inherentes y correspondan al servicio.
- Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de - telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las Usuarías o los Usuarios.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 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.
- 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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1543/2024

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

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

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

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

15 de 26



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 656/2024

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.

- 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) 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.
- l) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- j) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.
- l) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- l) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Leyes, normas vigentes.
- m) Facilitar al USUARIO en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- n) Proveer servicios que no causen daños 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.

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

CABLESIV 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 provisto debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma,
- b) *Calidad*: El SERVICIO responderá a los indicadores y estándares de calidad nacionales e internacionales aprobados por la autoridad competente.
- c) *Protección*: Se reconoce de vital importancia la participación del USUARIO en la prestación del SERVICIO, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el mareo de las relaciones jurídicas que tiene con CABLESIV.
- d) *Información oportuna y clara*: CABLESIV está obligado a proporcionar toda la información relacionada con el SERVICIO, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara,
- e) *Prestación efectiva*: En ningún caso, CABLESIV procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva. En caso de controversia, CABLESIV deberá demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el SERVICIO que contempla la facturación.
- f) *Secreto de las comunicaciones*: CABLESIV tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, conforme al ordenamiento jurídico aplicable y a los presentes Términos y Condiciones.

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

### 9.1. CENTROS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

El USUARIO recibirá de CABLESIV la debida atención a través de su Oficina de Atención, Información y Reclamación (ODECO) en la dirección Barrio Pueblo Nuevo Calle Obispo Rosenhammer UV-2 MZA. 25 s/n, horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y 02:00 a 18:00 pm, los días Sábado de 9:00 am a 12:00 pm.

CABLESIV informará y pondrá a disposición del USUARIO toda la información relacionada al SERVICIO en sus oficinas en la dirección Barrio Pueblo Nuevo Calle Obispo Rosenhammer UV-2 MZA. 25 s/n, horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y 02:00 a 18:00 pm, los días Sábado de 9:00 am a 12:00 pm: y a través de la línea habilitada y designada para atención al usuario 962-2696 en horarios de atención de lunes a viernes de horas 8:00 am a 18:30 pm y sábados de 9:00 am a 13:00 pm, las mismas que se mantendrá actualizada en función a la ampliación de dichas áreas.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1543/2024

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

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

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

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

16 de 26



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 656/2024

CABLESIV 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, d) Llamada y mensajes de voz, e) Mensaje de voz grabado en la casilla de voz del USUARIO, y f) página web [www.cablesiv.com](http://www.cablesiv.com).

CABLESIV 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 RECLAMACIÓN.

El USUARIO tiene el derecho de recibir por parte de CABLESIV, 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, CABLESIV dispondrá de: i) Oficina de atención, información y reclamación (ODECO) ubicada en la dirección Barrio Pueblo Nuevo Calle Obispo Rosenhammer UV-2 MZA. 25 s/n, horarios de atención de lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 pm, de 02:00 pm a 18:00 pm y los sábados de 09:00 am a 13:00 pm, y ii) Línea habilitada para usuarios 962-2696.

### 9.3. RECLAMACIÓN DIRECTA.

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

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. INDIVIDUALIZACIÓN DE RECLAMACIÓN.

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

CABLESIV 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,

### 9.5. PLAZOS.

CABLESIV 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.

CABLESIV 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.

CABLESIV comunicará al reclamante la resolución dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando que en caso de ser improcedente su reclamación, su derecho a presentarla ante la ATT.

La carga de la prueba será de CABLESIV.

### 9.7. RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA.

Si CABLESIV 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.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1543/2024

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

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

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

**Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:**  
800-10-6000 17 de 26  
[www.att.gob.bo](http://www.att.gob.bo)



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 656/2024

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 CABLESIV 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 FACTURACIÓN.

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 CABLESIV 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 CABLESIV 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, CABLESIV deberá efectuar la devolución de los montos indebidamente facturados al USUARIO; es decir, podrán ser devueltos en efectivo o acreditado por CABLESIV 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.

CABLESIV y el USUARIO regirán el tratamiento de las reclamaciones siguiendo lo establecido en los artículos del Decreto Supremo N° 27172.

### 10. SUSPENSIÓN TEMPORAL.

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

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

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del USUARIO, CABLESIV 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.

### 11. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

#### 11.1. INFORMACIÓN 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.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1543/2024

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

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

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

**Línea Gratuita de Protección  
al Usuario:**  
800-10-6000 **18 de 26**  
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 656/2024

### 11.2. AUTORIZACIÓN PARA VERIFICAR LA INFORMACIÓN DEL USUARIO.

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

### 12. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES.

#### 12.1. CAMBIO O MODIFICACIONES EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO APLICABLE.

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:



1-LP-1543/2024

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

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

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

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

19 de 26