



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 421/2025

### ANEXO C

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

#### SERVICIO DE ACCESO A INTERNET - SAI

Conste por el tenor del presente Documento Privado, que los suscribientes acuerdan celebrar un Contrato de Provisión de Servicio de Acceso a Internet, que con el reconocimiento de firmas y rubricas surtirá el mismo efecto de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

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

1.1.- La empresa **TESNET S.R.L.** legalmente representada por el Sr. Juan Antonio Rodríguez Prudencio, en virtud al Poder Especial Testimonio N° 593/2024 de fecha 11 de julio de 2024, otorgado ante la Notaría de Fe Pública N°10, que para efecto de este Contrato se denominará el OPERADOR o TESNET.

(LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL)

1.2.- USUARIO: El Señor/ra/ita ....., C.I. N° ....., que en lo sucesivo se denominará USUARIO(A), cuyo datos personales se detallan en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, mismo que forma parte integrante e inseparable del presente Contrato para todos los efectos legales.

(LLENAR EN CASO DE PERSONA JURIDICA)

1.3.- La Empresa ..... legalmente representada(o) por el Sr.(a) ....., en virtud al Poder Especial ..... de fecha ..... de ..... del ....., otorgado ante la Notaría de Fe Pública N° ..... a cargo del Dr(a) ..... con C.I. N° ..... con Matrícula N° ..... Con Domicilio legal ..... que en lo sucesivo se denominará USUARIO(A), cuyos datos se detallan en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, mismo que forma parte integrante e inseparable del presente Contrato para todos los efectos legales.

**SEGUNDA.- (ANTECEDENTES).** El OPERADOR es una empresa legalmente establecida con sede legal en la localidad de Challapata, Calle Villaroel esquina Av. Sucre s/n, Zona Central (a 2 cuadras de la plaza Eduardo Abaroa) y autorizada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT para prestar servicios de Acceso a Internet con Licencia Única N° ATT-DJ-CON LU LP ...../2025.

**TERCERA.- (OBJETO DEL CONTRATO).** El objeto del contrato es la prestación de Servicio de Acceso a Internet. El OPERADOR cubre solamente el acceso al servicio y el USUARIO(A) debe disponer de una computadora, celular u otro dispositivo electrónico para utilizar el servicio.

**CUARTA.- (TÉRMINOS Y CONDICIONES).** El servicio a contratar se someterá a los Términos y Condiciones establecidos por el OPERADOR y autorizados por la Autoridad de Telecomunicaciones y Transportes - ATT cuyo texto completo se detalla en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, mismo que forma parte integrante e inseparable del presente Contrato para todos los efectos legales.

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

**SEXTA (PLAZOS PARA INSTALACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO).** El OPERADOR, instalará y habilitará el SERVICIO al USUARIO(A) dentro de los plazos establecidos por normativa vigente: para Área de Servicio Rural dentro de los diez (10) días, para Área de Servicio Urbana dentro de los cuatro (4) días siguientes a la firma del Contrato, previa verificación de cumplimiento de los requerimientos técnicos, acuerdos y/o condiciones comerciales y administrativos 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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-CB-1451/2024



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 421/2025

técnica del OPERADOR, siendo responsabilidad del USUARIO(A) contar con los medios necesarios y adecuados para acceder al servicio.

El OPERADOR, 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 el OPERADOR, así como sus cambios o ajustes, será publicado en la grilla de TESNET, 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, el OPERADOR 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.

El OPERADOR, 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)**

- a) El OPERADOR emitirá una factura de forma anticipada el primer día laboral correspondiente al período de servicio, detallando el servicio, período y monto a cancelar y el USUARIO se obliga a pagar su factura en las oficinas del OPERADOR o mediante otros centros de cobranzas autorizados por el OPERADOR que se habilitarán para tal función y las opciones de pago electrónico vigente y comprobado dispuesto por el OPERADOR, hasta un plazo de 30 días. Vencido este plazo el USUARIO se constituirá automáticamente en mora. El USUARIO(A) tendrá un plazo de treinta (30) días calendario para pagar el importe correspondiente a la factura en Mora. Finalizado este periodo TESNET procederá al corte o desactivación del servicio.
- b) El OPERADOR procederá a la reconexión del servicio dentro de veinticuatro (24) horas de efectuado el pago por parte del USUARIO de toda deuda pendiente.

**DÉCIMA.- (CALIDAD DEL SERVICIO).** El OPERADOR brindará al USUARIO(A) el SERVICIO cuyos parámetros de calidad se regirán de acuerdo a los estándares técnicos 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.

El OPERADOR garantiza la calidad del servicio, con la asistencia técnica de personal especializado, por todo el tiempo de vigencia del contrato; dispondrá de todos los medios necesarios para resolver la reclamación que derive de la interrupción de servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación en el menor tiempo posible y dentro de los plazos señalados por la normativa de telecomunicaciones vigente.

### **DÉCIMA PRIMERA.- (DERECHOS Y OBLIGACIONES).**

#### **11.1 DE LA USUARIA Y/O USUARIO.**

Estas se encuentran enmarcadas en los Artículos 54 y 55 de la Ley N° 164.

##### **11.1.1 DERECHOS**

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 proveedores 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 las usuarias y los usuarios.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-CB-1451/2024



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 421/2025

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 proporcionados por TESNET.
4. Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
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 de los servicios al público de TESNET.
8. Solicitar la protección de sus datos personales, así como comprobarlos, corregirlos o suprimirlos.
9. 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.
10. Ser informado por TESNET oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
11. Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
12. Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
13. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al TESNET.
14. Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
15. Reclamar ante TESNET y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
16. Recibir protección de TESNET sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO(A), en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.
17. Disponer, como el 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.
18. Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
19. Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
20. Participar en los mecanismos de control social.
21. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
22. En caso que la ATT tramite el reclamo, y si así la autoridad competente lo dispone, mantener activo el servicio o proceder con su reconexión mientras resuelva el reclamo presentado.

### 11.1.2 OBLIGACIONES DE LA USUARIA Y/O USUARIO.

1. Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. 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.
3. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y TESNET.
4. 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.
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.
7. Usar el servicio solo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
8. No conectar a la red de TESNET equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
9. 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.

### 11.2 DEL OPERADOR DEL SERVICIO.

Estas se encuentran enmarcadas en los Artículos 58 y 59 de la Ley N° 164

#### 11.2.1 DERECHOS

1. Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, 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.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-CB-1451/2024



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 421/2025

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 Ley N° 164 – Ley General de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

### 11.2.2 OBLIGACIONES DEL OPERADOR DEL SERVICIO.

1. Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
2. Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
3. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, al USUARIO(A).
4. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
5. Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
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 TESNET, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad del USUARIO(A) y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad diferente al post-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
7. Entregar gratuitamente y anualmente al USUARIO(A) un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como, excluir sin costo alguno, al USUARIO(A) que así lo soliciten.
8. 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.
9. 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.
10. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
11. Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO(A).
12. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
13. 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.
14. Facilitar al USUARIO(A) 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.
15. Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
16. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
17. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO(A).
18. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
19. Informar al USUARIO(A) las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenidos será definidos por la ATT, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados.
20. Poner a disposición del USUARIO(A) la información sobre el estado su cuenta para los diferentes periodos de facturación. Dicha información se publicará mediante el portal web de la empresa, mediante consulta telefónica al número dispuesto para tal uso o mediante consulta directa en las oficinas de TESNET.
21. Respetar el derecho del USUARIO(A) de desconexión del servicio. Además, respetar la voluntad de los mismos a la resolución del contrato. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones de la usuaria o usuario pendientes de cumplimiento.
22. Presentar a la ATT la información estadística, técnica y económica financiera, conforma a principios, criterios y condiciones aprobados por el regulador para el Sistema de Información Sectorial.
23. Publicar los modelos de contratos y los términos y condiciones aprobados por la ATT en el portal web de la empresa y poner a disposición del público en todas las oficinas de la empresa.
24. 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.- (EXENCIÓN DE RESPONSABILIDADES).** EL OPERADOR queda exento de responsabilidad que se genere, durante el uso del servicio, en los siguientes casos:

- Problemas de funcionamiento originados por factores externos tales como sobretensiones o descargas atmosféricas en el equipo del USUARIO(A).
- Por virus informáticos cualquiera sea su origen.
- Por el contenido de la información difundida en la Red Mundial de Internet.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-CB-1451/2024



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 421/2025

- Por perjuicios ocasionados por software instalado en la computadora del USUARIO(A) cualquiera sea su origen.
- Por cualquier otro factor no atribuible directamente al OPERADOR.

**DÉCIMA TERCERA.- (PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS).** El USUARIO(A) tiene el derecho de recibir por parte del OPERADOR, 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.

EL OPERADOR pone a disposición del USUARIO(A) una línea de whatsapp +591-79457621, además de un portal web en línea, a través de las cuales se atenderán sus consultas, reclamos de facturación y se brindará asistencia técnica en línea dentro de los periodos establecidos por las normas vigentes.

### 13.1 PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIÓN DIRECTA.

El USUARIO(A) o un tercero por ella/el, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia en las oficinas del OPERADOR. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación dispuesto, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

EL OPERADOR registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación. El OPERADOR llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la Autoridad correspondiente.

### 13.2 PLAZO.

El OPERADOR resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes; a falta de éste:

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

### 13.3 PRONUNCIAMIENTO.

El OPERADOR 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. El OPERADOR comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho a presentarla en la correspondiente Autoridad. La carga de la prueba será el OPERADOR.

### 13.4 RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA.

Si el OPERADOR declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el USUARIO(A) o un tercero por él, podrán presentarlo a la Autoridad competente, 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 por el OPERADOR 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. La Autoridad registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

## DÉCIMA CUARTA.- (SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA).

- a) EL OPERADOR dispone de una línea de whatsapp +591-79457621 para que el USUARIO(A) pueda efectuar consultas de carácter técnico y/o comercial sobre el servicio contratado en los horarios entre las 08:00-12:00 y 14:30-18:30 desde lunes hasta viernes y en el horario entre las 08:00-12:00 los días sábados.
- b) El USUARIO(A) podrá consultar el estado de su conexión y el ancho de banda ocupado mediante la correspondiente página web en el sitio principal del OPERADOR (<http://www.tesnetsolutions.com/>).

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-CB-1451/2024



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 421/2025

**DÉCIMA QUINTA.- (DECLARACIÓN EXPRESA).** El USUARIO(A) declara que todos los datos consignados en este documento y en los formularios que han sido suscritos por él son exactos, fidedignos y correctos. Asimismo, el USUARIO(A) declara expresamente lo siguiente:

- a) 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 TESNET proporcionado toda la Información suficiente al respecto.
- b) 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.
- c) Que está en conocimiento y acepta los términos, condiciones y posibles modificaciones de las tarifas establecidas por TESNET de acuerdo al régimen tarifario vigente.
- d) 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 TESNET 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.
- e) Que TESNET no será responsable por deficiencias del servicio resultantes del mal funcionamiento e inadecuado uso de los equipos del USUARIO(A).
- f) 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.- (INVIOABILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA USUARIA O USUARIO).**

En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, el OPERADOR garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad del USUARIO(A), salvo los contemplados por norma.

- a) De existir una orden judicial específica.
- b) Con consentimiento previo, expreso y por escrito del USUARIO(A) titular.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- (RESOLUCION Y RESCISION DEL CONTRATO).** El USUARIO(A) o el OPERADOR, podrán solicitar la rescisión del Contrato de Adhesión al Servicio, 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, siempre y cuando se haya cumplido previamente el tiempo mínimo de vigencia del Contrato de Adhesión al Servicio pactado entre partes. Dicha rescisión no implicará la extinción de las obligaciones de las partes que se encuentren pendientes de cumplimiento a momento de la rescisión. El USUARIO(A), compromete el pago correspondiente de la prestación del servicio durante el plazo establecido para el corte definitivo. Tales valores serán cargados a la cuenta del USUARIO(A).

En caso de que la rescisión sea solicitada por el USUARIO(A) antes del cumplimiento del plazo del Contrato de Adhesión al Servicio, el USUARIO(A) perderá todo beneficio del cual pudo haberse favorecido por promociones y/o descuentos de tarifa de instalación, valor de los equipos y accesorios que no devolviera y/o descuentos asociados a una permanencia mínima. El valor de estos beneficios será cargado a la cuenta del USUARIO(A). La rescisión anticipada no restará validez o eficacia a las obligaciones pendientes de cumplimiento por el USUARIO(A), las mismas que quedarán plenamente válidas y vinculantes hasta su cumplimiento total.

El OPERADOR podrá resolver el Contrato de Adhesión al Servicio en caso de que el USUARIO(A) haya incumplido su obligación de pago o cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato de Adhesión al Servicio. La resolución se ejecutará de pleno derecho, sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial.

El OPERADOR deberá notificar al USUARIO(A) la resolución del Contrato de Adhesión al Servicio o publicar la misma por prensa en medios de circulación nacional o local 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.

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 Atención al USUARIO(A) del OPERADOR.

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 equipos, el USUARIO(A) en caso de continuar haciendo uso del (de los) servicio(s), durante el plazo establecido para el corte definitivo, compromete el pago correspondiente. El USUARIO(A) deberá proceder a la devolución de los equipos proporcionados al personal autorizado o en las oficinas del OPERADOR y cuya desinstalación y traslado de los mismos sea a cargo del OPERADOR.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-CB-1451/2024



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 421/2025

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

**VIGÉSIMA (ACEPTACIÓN)** EL USUARIO(A) y TESNET 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.

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

-----  
Firma y RÚBRICA de la Usuaría o Usuario

-----  
Firma y RÚBRICA apoderado de TESNET

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-CB-1451/2024



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 421/2025

### Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios

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

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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-CB-1451/2024

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