



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 99/2026

### ANEXO B

#### TÉRMINOS Y CONDICIONES PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET – SAI

#### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS

##### 1.1. Descripción Técnica del Servicio.

El Servicio de Acceso a Internet que en adelante se denominará SERVICIO, que de acuerdo a lo establecido en el numeral 22, Parágrafo II del Artículo 6 (DEFINICIONES) de la Ley 164 – Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, es el servicio al público de acceso a la red internet que se presta a la usuaria o usuario conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo o móvil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas.

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. La usuaria o usuario podrá acceder a esta tecnología instalada por TECTELIN para el acceso al SERVICIO.

El SERVICIO será brindado a través de una terminal compatible instalada por TECTELIN 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 de la usuaria o usuario (PC, Tablet, Smartphone, Smart TV, Router WiFi, dispositivo de red u otro similar).

##### 1.2. Área de Cobertura del Servicio

Para brindar el SERVICIO, el área de servicio autorizada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT a TECTELIN, es en la: localidad de Viacha del departamento de La Paz. El SERVICIO será prestado sujeto a factibilidad técnica y extensión de la red.

#### 2. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN O USO DEL SERVICIO.

La usuaria o usuario podrá solicitar en cualquier momento el SERVICIO. Inicialmente TECTELIN verificará la factibilidad técnica, operativa y administrativa que permita prestar el SERVICIO en la dirección solicitada.

La usuaria o usuario podrá acceder al SERVICIO bajo las siguientes condiciones y características técnicas:

- Disponibilidad total de los elementos de red de TECTELIN en operación, bajo óptimas condiciones de funcionamiento.
- TECTELIN proveerá un equipo de conexión ONU, ONT, router o similar en calidad de préstamo para facilitar la comunicación al equipo de la usuaria o usuario.
- La usuaria o usuario, deberá contar necesariamente con un equipo de computación compatible, puerto de red compatible con conexión alámbrica o inalámbrica, estabilizador y cortapicos u otro elemento de comunicación de red.
- Mínimamente para uso del SERVICIO, la usuaria o usuario deberá contar con una PC y/o un puerto de red RJ 45 o WiFi.
- El SERVICIO prestado a través de un equipo terminal fijo y la velocidad mínima esperada en condiciones normales variará en función del plan contratado por la usuaria o usuario.
- Posibilidad de acceso al domicilio señalado para la instalación.
- Disponer de toma de energía de la red comercial o privada en el mismo ambiente donde se realizará la instalación de equipos, dispositivos, accesorios y/o material de instalación que la usuaria o usuario facilitará para la provisión del servicio.

La excesiva prolongación del tableado hacia el domicilio de la usuaria o usuario, podría afectar la prestación del SERVICIO, debido a interferencias del tipo eléctrico o de radiofrecuencias.

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

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

TECTELIN, instalará equipos, dispositivos, accesorios y/o materiales y habilitará el SERVICIO a la usuaria o usuario en un plazo no mayor a los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Contrato, previa verificación de cumplimiento de los requerimientos técnicos, comerciales y administrativos; y de acuerdo a la disponibilidad técnica de TECTELIN, siendo responsabilidad de la usuaria o usuario contar con los medios necesarios y adecuados para acceder al servicio.





AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 99/2026

Para todo acto de instalación, modificación, reparación o retiro de equipos, dispositivos, accesorios y/o material de instalación, TECTELIN oportunamente, mediante canales de comunicación señalados y/o disponibles, coordinará con la usuaria o usuario; debiendo el mismo permitir el ingreso a su domicilio del personal técnico de TECTELIN debidamente identificado, siendo su obligación estar presente durante el tiempo que el mismo permanezca.

La instalación de puntos adicionales y/o modificaciones de instalación siempre deberán ser realizadas por personal de TECTELIN. Toda instalación no efectuada por ella se reportará clandestina, dando lugar al cobro de tarifas vigentes para esas instalaciones.

### 4. TARIFAS

La estructura tarifaria del SERVICIO provisto por TECTELIN, así como sus cambios o ajustes, será publicado en internet, medios escritos y/o radiodifusión con anticipación a la fecha en la que entre en vigencia, 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 la usuaria o usuario, disponga de información completa, comparable y oportuna. La modificación o cambio de una categoría tarifaria deberá contar con el consentimiento expreso de la usuaria o usuario. A continuación, se muestra el Plan Tarifario Referencial:

PLAN	Descarga Mb	Subida Mb	Costo mensual Bs.
FIBRA 12	12	4	120
FIBRA 20	20	7	149
FIBRA 30	30	10	169
FIBRA 60	60	20	209

En la provisión del SERVICIO, TECTELIN no discriminará por razones geográficas, por el tipo de vivienda, ni dará ninguna preferencia en la aplicación de tarifas a la usuaria o usuario de una misma categoría tarifaria o que se encuentre en condiciones similares.

TECTELIN podrá modificar los precios, tarifas, planes y/o categorías tarifarias del SERVICIO contratado por la usuaria o usuario, incluir nuevas categorías tarifarias o discontinuadas; previo cumplimiento de las normas vigentes y previa información a la usuaria o usuario a través de alguno de los medios reconocidos para el efecto, informando de los cambios con anticipación a la fecha en la que entre en vigencia.

### 5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACION DEL SERVICIO

#### 5.1 Facturación.

TECTELIN pondrá a disposición de la usuaria o usuario por sí mismo o mediante terceros la factura correspondiente por el SERVICIO contratado de acuerdo a la normativa tributaria aplicable y consignando los datos de la usuaria o usuario, en periodos de treinta (30) días, computables a partir del momento en que se habilite el servicio, salvo cuando no exista consumo por el servicio durante uno o más ciclos de facturación.

La usuaria o 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.

#### 5.2 Cobranza.

La cobranza se lo realizará en cajas ubicadas en las instalaciones de TECTELIN, ubicada en la localidad de Viacha, Zona Santa Barbara, Calle Murillo N° 78 y/o en lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido que se disponga.

Los sitios de cobranza serán publicados en redes sociales y/o la página web de TECTELIN o comunicados a través de la línea 63012090 o mediante el portal web <http://www.tectelin.com>.

#### 5.3 Pago.

La usuaria o usuario deberá pagar a TECTELIN al contado y en efectivo por el SERVICIO contratado. TECTELIN podrá poner a disposición de la usuaria o usuario otros medios y formas de pago, así como lugares y demás facilidades y condiciones. El tipo de pago es bajo la modalidad postpago.



E-LP-4934/2025