

La Paz, 28 de agosto de 2026

VISTOS:

El memorial de 18 de marzo de 2026 (**MEMORIAL**), presentado por la empresa **COMSATELITAL S.R.L.**, representada legalmente por Hugo Castellanos Rocabado, (**SOLICITANTE**); el Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 568/2026 de 21 de mayo de 2026 (**INFORME TÉCNICO I**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 802/2026 de 01 de junio de 2026 (**INFORME JURÍDICO I**); el Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 910/2026 de 14 de agosto de 2026 (**INFORME TÉCNICO II**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1137/2026 de 28 de agosto de 2026 (**INFORME JURÍDICO II**); la normativa vigente y aplicable, todo lo que convino ver, se tuvo presente y;

CONSIDERANDO 1: (ANTECEDENTES)

Que mediante **MEMORIAL**, el **SOLICITANTE** requirió a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – **ATT**, se otorgue una Licencia para la prestación del Servicio de Valor Agregado, a cuyo efecto adjuntó la documentación correspondiente.

Que mediante **INFORME TÉCNICO I**, concluyó que: "(...) 4.1. Del análisis realizado en el presente informe, se establece que la empresa **COMSATELITAL S.R.L.** cumplió con la presentación de los requisitos económicos y técnicos exigidos por la normativa vigente y aplicable a momento de presentar su solicitud de Licencia para la prestación de Servicio de Valor Agregado, por lo que se recomienda continuar con el procedimiento establecido en el **REGLAMENTO DE OTORGAMIENTO**. En tal sentido, corresponde a Dirección Jurídica verificar el cumplimiento de presentación de la documentación legal de acuerdo a lo establecido en el artículo 4 del citado reglamento. 4.2. El Servicio de Valor Agregado que la empresa **COMSATELITAL S.R.L.** proveerá será en un Área de Autorización Nacional – **AAN**, a través de operadores de telefonía móvil. 4.3. El requerimiento de la empresa **COMSATELITAL S.R.L.** se enmarca en la Clasificación de Servicio de Valor Agregado del tipo **SERVICIOS Y MANO DE OBRA CALIFICADA** de acuerdo a lo establecido en la **RAR ATT-DJ-RA TL LP 2074/2014** de 31 de octubre de 2014 (...)"

Que mediante **INFORME JURÍDICO I**, la Dirección Jurídica concluyó que: "(...) el **SOLICITANTE** cumplió con la presentación de la documentación legal sin observaciones, de acuerdo a lo establecido por los artículos 4 y 16 de la Resolución Ministerial N° 323 de 30 de noviembre de 2012 para la obtención de la Licencia para prestar el Servicio de Valor Agregado (...)"

Que mediante nota ATT-DTLTIC-N LP 755/2026 de 26 de junio de 2026, la ATT comunicó al **SOLICITANTE**, el pago por concepto de Tasa de Fiscalización y Regulación - **TFR**, la cual fue respondida mediante nota de fecha 6 de julio de 2026.

Que a través de Comunicación Interna ATT-DAF-CI LP 1783/2026 de 08 de julio de 2026, la Dirección Administrativa Financiera de la ATT comunicó que el importe requerido por concepto de **TFR** fue depositado mediante Plataforma de Acceso de Pago y validado en el respectivo concepto dentro del Sistema de Control y Seguimiento de Pagos (**SICOSI**).



Que el Formulario TL-OT 001 versión 2, mediante el cual se solicitó a la Dirección Jurídica y Dirección de Fiscalización y Control se informe si el **SOLICITANTE** se encontraría dentro de las prohibiciones y limitaciones señaladas en el Parágrafo III del Artículo 31 del Reglamento General a la Ley N° 164, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012. Al respecto, en fecha 7 de abril de 2026, la Dirección Jurídica informó que el **SOLICITANTE**, **NO** tiene proceso(s) por la presunta comisión de una infracción a las normas legales, reglamentarias o contractuales vigentes, y **NO** existen Auto(s) de Intimación al cese de prestación ilegal de servicios de telecomunicaciones o uso ilegal de espectro. Asimismo, en fecha 15 de abril de 2026, la Dirección de Fiscalización y Control informó que, de la verificación de procesos, el **SOLICITANTE NO** tiene auto(s) de intimación in sitio.

CONSIDERANDO 2: (MARCO NORMATIVO)

Que el numeral 21 del Parágrafo II del Artículo 6 de la Ley N° 164 de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY N° 164**), define a los Servicios de Telecomunicaciones como aquellos cuya provisión y prestación el Estado garantiza a los habitantes para el ejercicio del derecho al acceso universal a las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

Que el Parágrafo II del Artículo 8 de la **LEY N° 164**, determina que la administración, asignación, autorización, control, fiscalización, supervisión del uso de frecuencias electromagnéticas en redes de telecomunicaciones, radiodifusión y otras en el territorio nacional corresponde al nivel central del Estado a través de la ATT, de acuerdo al Plan Nacional de Frecuencias.

Que los numerales 6 y 7 del Artículo 14 de la **LEY N° 164**, disponen como algunas de las atribuciones de la ATT el otorgar, modificar y renovar autorizaciones y disponer la caducidad o revocatoria de las mismas, al igual que regular, autorizar, controlar, fiscalizar y coordinar el uso del espectro radioeléctrico y realizar la comprobación técnica de las emisiones electromagnéticas en el territorio del Estado Plurinacional, dentro del marco de la Ley y reglamentos correspondientes.

Que el Parágrafo I del Artículo 25 de la **LEY N° 164**, establece que el Estado a través de la ATT otorgará autorizaciones para la operación de redes y provisión de servicios mediante licencias y contratos en los términos de dicha Ley.

2.1. Del Otorgamiento de la Licencia para la prestación del Servicio de Valor Agregado

Que el numeral 6 del Parágrafo I del Artículo 28 de la **LEY N° 164**, determina que para la provisión de servicios y operación de redes de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación se otorgará Licencia para Servicios de Valor Agregado.

Que los Parágrafos I y II del Artículo 34 de la **LEY N° 164** establecen que la ATT otorgará la Licencia para la provisión de Servicios de Valor Agregado a través de Resolución Administrativa y, asimismo, la Licencia otorgada tendrá una vigencia de cinco (5) años, renovable por similar periodo, siempre que su titular haya cumplido con las disposiciones previstas en la referida Ley y sus reglamentos.

Que el Parágrafo II de la Disposición Transitoria Cuarta del Decreto Supremo N° 1391, de 24 de octubre de 2012 establece que: *"En tanto se aprueben las nuevas áreas de servicio para los servicios de telecomunicaciones al público se entenderá como: a) Área de Servicio Rural – ASR, a las localidades con una población menor a dos mil (2.000) habitantes; b) Área de Servicio Urbano – ASU, las que no se encuentren comprendidas como ASR; c) Para el servicio móvil, se aplicará el Área de Servicio Móvil como la nueva Área de Autorización Nacional – AAN"*.



Que el Parágrafo II del Artículo 25 del Reglamento a la Ley N° 164, para el Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, de 24 de octubre de 2012 (**REGLAMENTO A LA LEY N° 164**), establece que las Licencias para Redes Privadas, Servicios de Valor Agregado y Provisión de Servicios Satelitales, así como las Habilitaciones Específicas, serán otorgadas por la ATT mediante Resoluciones Administrativas, que contengan la información relevante y uniforme para cada tipo de autorización.

Que el Parágrafo I del Artículo 32 en concordancia con el Artículo 34 del **REGLAMENTO A LA LEY N° 164**, establece que los interesados en obtener una licencia para operar redes y proveer servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deben cumplir con la presentación de los requisitos legales, económicos y técnicos de acuerdo al tipo de servicio solicitado y determinados mediante Resolución Ministerial emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, que además establecerá el procedimiento para el otorgamiento.

Que los Parágrafos I y II del Artículo 48 del **REGLAMENTO A LA LEY N° 164** establece que: *"La ATT, regulará el funcionamiento, el otorgamiento de licencia, los términos y condiciones de la prestación del servicio, así como el pago de la Tasa de Fiscalización y Regulación de los servicios de valor agregado"* y *"Los operadores o proveedores de redes públicas con Licencia Única, legalmente constituidos en el Estado Plurinacional de Bolivia, podrán prestar servicios de valor agregado directamente, sin requerir de una licencia para servicios de valor agregado, para lo cual deberán solicitar a la ATT la habilitación correspondiente"*.

Que el Artículo 4 del Reglamento para el Otorgamiento de Licencias en Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 323 de 30 de noviembre de 2012 (**REGLAMENTO DE OTORGAMIENTO**), dispone que las solicitudes para la obtención de Licencia Única, Licencia para Redes Privadas, Licencias para Servicios de Valor Agregado y Licencia para Provisión de Servicios Satelitales debe acompañar la documentación de carácter legal pertinente.

Que los Artículos 5 y 15 del **REGLAMENTO DE OTORGAMIENTO**, establecen la documentación económica y técnica, respectivamente, que debe acompañar la solicitud de Licencia para Servicios de Valor Agregado.

2.2. De los Términos y Condiciones y el Contrato de Adhesión

Que el numeral 14 del Artículo 14 de la LEY N° 164, establece como una de las atribuciones de la ATT, el aprobar los modelos de contratos, términos y condiciones entre el proveedor de servicios o el operador postal y las usuarias o usuarios, de acuerdo a reglamento.

Que el Parágrafo II del Artículo 167 del **REGLAMENTO A LA LEY N° 164**, establece que los proveedores de servicios establecerán los términos generales y condiciones para la provisión de servicios incluyendo mínimamente una descripción de los servicios provistos y aspectos asociados; características técnicas para optar por los servicios, habilitación de los servicios, procedimientos de facturación, cobranza y corte; parámetros de calidad; derechos y obligaciones de las usuarias y usuarios, y proveedores, servicios de información, asistencia, reclamo y emergencia, prohibiciones en el uso del servicio, suspensión del servicio y formas de la conclusión de la provisión del servicio.

Que el inciso f) del Artículo 168 del **REGLAMENTO A LA LEY N° 164** establece que los operadores o proveedores de servicios deberán publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y ponerlos a disposición del público en todas las oficinas del operador o proveedor.



Que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013 (RAR 0200/2013), que aprobó el modelo de Términos y Condiciones para la provisión del Servicio de Valor Agregado - SVA.

CONSIDERANDO 3: (FUNDAMENTOS)

Que mediante **INFORME TÉCNICO II** la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC de la ATT concluyó que: "(...) 3.1. el **SOLICITANTE** presentó la documentación económica y técnica exigida por la normativa vigente y aplicable al momento de presentar su solicitud de Licencia para el Servicio de Valor Agregado que se encuentra clasificado como **SERVICIOS Y MANO DE OBRA CALIFICADA**. Además, el servicio podrá ser provisto en un Área de Autorización Nacional. (...) 3.2. Luego de la revisión de los Términos y Condiciones por parte de la Dirección de Telecomunicaciones y TIC y Dirección Jurídica, se determina que los mismos se encuentran acorde al modelo presente en el "Anexo C Términos y Condiciones provisión de Servicio de Valor Agregado - SVA" de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 0200/2013 de 24 de abril de 2013. Por Tanto, en el ANEXO B adjunto al presente informe se remiten los Términos y Condiciones revisados por ambas direcciones, y que debe formar parte integrante del acto administrativo que corresponda. (...) 3.3. Por lo expuesto, se recomienda remitir el presente informe a la Dirección Jurídica, para que efectúe el análisis legal correspondiente y, si corresponde, emita el acto administrativo que considere el otorgamiento de la Licencia para prestar Servicio de Valor Agregado (...)".

Que mediante **INFORME JURÍDICO II** la Dirección Jurídica concluyó que: "(...) el **SOLICITANTE** cumplió con la presentación de los requisitos legales, así como los requisitos técnicos y económicos exigidos por la normativa vigente, conforme lo establecido a través de los **INFORMES TÉCNICOS I y II** para la obtención de la Licencia para la provisión de Servicios de Valor Agregado. Asimismo, los Términos y Condiciones presentados para la Provisión del Servicio de Valor Agregado y el Contrato de Adhesión respectivo, se ajustan a los parámetros determinados por la RAR 0200/2013 (...)". Por lo que el citado Informe recomendó su aprobación mediante Resolución Administrativa Regulatoria.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, Lic. **CARLOS ALBERTO AGREDA LEMA**, designado mediante Resolución Suprema N° 32097 de 13 de noviembre de 2025, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes previamente señalada;

RESUELVE:

PRIMERO.- OTORGAR Licencia para proveer Servicios de Valor Agregado a favor de la Empresa **COMSATELITAL S.R.L.** representada legalmente por Hugo Castellanos Rocabado, conforme a los datos técnicos establecidos en el Anexo A que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

SEGUNDO.- ESTABLECER que la Licencia de Valor Agregado por un plazo de cinco (5) años, a partir de la notificación de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

TERCERO.- APROBAR los Términos y Condiciones para la provisión del Servicio de Valor Agregado presentado por la Empresa **COMSATELITAL S.R.L.**, de acuerdo a lo establecido en el Anexo B, que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 470/2026

CUARTO.- APROBAR el Contrato de Adhesión para la provisión del Servicio de Valor Agregado presentado por la Empresa **COMSATELITAL S.R.L.**, de acuerdo a lo establecido en el Anexo C, que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

QUINTO.- INSTRUIR a la Empresa **COMSATELITAL S.R.L.** seguir los parámetros de socialización e información de los Términos y Condiciones y el Contrato de Adhesión, de conformidad al inciso f) del Artículo 168 del Reglamento General a la Ley N° 164, aprobado mediante Decreto Supremo N° 13191 de 24 de octubre de 2012, debiendo remitir constancia del cumplimiento en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles administrativos a partir de la legal notificación con el presente acto.

SEXTO.- INSTRUIR a la Empresa **COMSATELITAL S.R.L.** que cualquier modificación de los presentes Términos y Condiciones y el Contrato de Adhesión, deberán ser previamente comunicados y aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

SÉPTIMO.- INSTRUIR a la Empresa **COMSATELITAL S.R.L.** a presentar los Estados Financieros de la empresa de manera anual, de acuerdo a la normativa vigente y aplicable.

OCTAVO.- INSTRUIR a la Empresa **COMSATELITAL S.R.L.** efectuar el pago anual correspondiente a la Tasa de Fiscalización y Regulación, establecido en la Ley N° 164, su Reglamento y demás normas conexas vigentes.

NOVENO.- INSTRUIR a la Empresa **COMSATELITAL S.R.L.** efectuar el aporte correspondiente al Programa Nacional de Telecomunicaciones de Inclusión Social – PRONTIS, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 164, su Reglamento General y demás instructivos en vigencia.

DÉCIMO.- INSTRUIR a la Empresa **COMSATELITAL S.R.L.** que los equipos de telecomunicaciones y TIC sujetos a homologación que sean adquiridos para la prestación del servicio autorizado, deberán contar con el correspondiente certificado de homologación vigente emitido por esta Autoridad.

DÉCIMO PRIMERO.- DISPONER que las actividades y servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación, se realizarán conforme al principio de protección de medio ambiente y desarrollo sostenible, de acuerdo con la normativa vigente.

DÉCIMO SEGUNDO.- DISPONER que la Licencia para la prestación del Servicio de Valor Agregado, otorgada a la Empresa **COMSATELITAL S.R.L.** permanecerá sujeta a las disposiciones administrativas emergentes de la jurisdicción y competencia de la ATT, que emanan de la Ley N° 164, su Reglamento y demás disposiciones legales vigentes.

DÉCIMO TERCERO.- DISPONER de conformidad al Parágrafo II de la Disposición Transitoria Cuarta del Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012, las Áreas de Servicio señaladas en el Anexo del presente acto, podrán ser modificadas por el Ente Regulador una vez que el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda apruebe las mismas.

DÉCIMO CUARTO.- INSTRUIR a la Empresa **COMSATELITAL S.R.L.** que los servicios a proveer deberán regirse a lo establecido por el "Instructivo para la provisión de Servicios de Valor Agregado a través de los operadores del Servicio Móvil" en vigencia.

COPIA LEGALIZADA
DIRECCIÓN JURÍDICA

ATT

AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 470/2026

DÉCIMO QUINTO.- INSTRUIR a la Unidad de Otorgamientos de la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC registrar la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

DÉCIMO SEXTO.- NOTIFICAR a la Empresa **COMSATELITAL S.R.L.** en su domicilio ubicado en la Avenida 6 de Agosto, Edificio SANTE N° 2548, de la zona de San Jorge de la ciudad de La Paz; con Celulares 69895061 y 77263644, de conformidad a lo establecido por el inciso b) del Artículo 13 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

Regístrese y archívese.


Lic. Carlos Agreda Lema
DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Es copia fiel del original que cursa en los archivos
de la Autoridad de Regulación y Fiscalización
de Telecomunicaciones y Transportes - ATT
La Paz, 10 de SEPTIEMBRE de 2026


Carlos E. Aranguren Saenz
ENCARGADO DE NOTIFICACIONES
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES



E-LP-2621/2026



COPIA LEGALIZADA
DIRECCIÓN JURÍDICA

AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 470/2026

ANEXO A

LICENCIA DE SERVICIO DE VALOR AGREGADO

OPERADOR/PROVEEDOR	COMSATELITAL S.R.L.
CLASIFICACIÓN - VAS	SERVICIOS Y MANO DE OBRA CALIFICADA
SERVICIOS AUTORIZADOS	Servicios de localización, rastreo y monitoreo satelital de activos y vehículos, a través de equipos electrónicos de geoposicionamiento con conexión a redes de datos móviles.
ÁREA DE AUTORIZACIÓN	Área de Autorización Nacional - AAN
ÁREA DE SERVICIO	Todas las Áreas de Servicio Urbano - ASU Todas las Áreas de Servicio Rural - ASR
VIGENCIA DE LA LICENCIA	Cinco (5) años.
LIMITACIONES	No está autorizado el establecimiento de comunicaciones de voz o de videoconferencias. No está permitido el uso de circuitos propios de transmisión, salvo que sean provistos por un operador. No se considerarán servicios de Valor Agregado cualquiera que involucre el proporcionar comunicaciones conmutadas de voz en tiempo real entre usuarios de redes públicas, inclusive en forma digital o el acceso al Servicio de Internet.



E-LP-2621/2026

ANEXO B

**TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO – SVA**

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

COMSATELITAL S.R.L. ofrece los servicios de rastreo a distancia, un sistema de administración de flotas, a través del acceso al software web de gestión de flotas y seguimiento de equipos GPS denominado "CLocator", el acceso a un aplicativo para seguimiento y rastreo desde teléfonos inteligentes y el acceso a otros aplicativos y herramientas para la gestión de vehículos. El software y aplicativos mencionados son de propiedad de **COMSATEL PERU S.A.C.**

Adicionalmente, los servicios incluyen el apoyo técnico y/o administrativo necesario para una eficiente prestación del mismo. En adelante lo descrito anteriormente se denominará como el **SERVICIO**.

COMSATELITAL S.R.L., ofrecerá al **CLIENTE** en calidad de venta, alquiler o comodato, dispositivos de rastreo GPS homologados por la ATT, necesarios para el rastreo de vehículos y de los mismos equipos en caso de dispositivos GPS portátiles. Los citados dispositivos se basan en la tecnología GPS (Global Positioning System) y otras que permiten el rastreo y/o ubicación de vehículos y equipos en cualquier momento, siempre que se encuentren al aire libre dentro de la cobertura de los satélites de localización y dentro del área de cobertura GPRS o de data celular de la empresa de comunicación inalámbrica que se utilice para establecer la comunicación entre los dispositivos GPS y los servidores del sistema de gestión de flotas.

El **SERVICIO** se prestará al **CLIENTE** en distintos planes cuyas características serán correctamente informadas al **CLIENTE** al momento de la contratación del **SERVICIO**. La información vigente de cada plan de servicio también estará disponible en la página web de **COMSATELITAL S.R.L.** o podrá ser solicitada al personal de ventas cuando el **CLIENTE** lo estime conveniente.

El **SERVICIO** no incluye la entrega de información de ubicación de los vehículos y/o equipos GPS de manera telefónica o presencial. Para esto **COMSATELITAL S.R.L.**, brinda al **CLIENTE** al menos un usuario para el acceso a alguno de los sistemas de seguimiento.

Las características y funcionamiento de los dispositivos de rastreo GPS instalados y/o de equipos portátiles varían a base de la marca, modelo y año de adquisición. Estos equipos tienen un tiempo de vida estimado de 3 años. Pasado dicho tiempo, debido al avance tecnológico y uso continuo de los equipos, éstos se consideran tecnológicamente obsoletos y pueden presentar problemas en su funcionamiento. El **CLIENTE** es responsable de coordinar con **COMSATELITAL S.R.L.**, la adquisición de nuevos equipos los cuales estarán sujetos a un costo o a un nuevo plan de servicio.

El **SERVICIO** se prestará a NIVEL NACIONAL, de acuerdo a la cobertura GPRS o de data celular de la empresa de comunicación inalámbrica celular que establezca **COMSATELITAL S.R.L.** y será ofrecido de lunes a domingo, las 24 horas del día, todos los días del año. **COMSATELITAL S.R.L.** no se responsabiliza, bajo ninguna circunstancia, por los eventuales cortes en la prestación del **SERVICIO** que puedan surgir como consecuencia de la falta de cobertura celular, caída de señal o de falta de capacidad de celdas en determinadas zonas del país, o generados por ventanas de mantenimiento o por deficiente señal provista por la empresa de comunicación inalámbrica referida en esta cláusula.

El paquete de datos contratado para transmitir la información de cada dispositivo GPS hacia los servidores del sistema de monitoreo web podría variar de 5MB a 30MB dependiendo del plan de **SERVICIO** contratado por el **CLIENTE**. Cualquier exceso en el consumo de datos por servicios adicionales, de telemetría o nuevos requerimientos, será facturado al **CLIENTE** quien deberá asumir el pago previa información y detalle del consumo por partes de **COMSATELITAL S.R.L.**



E-LP-2621/2026

COMSATELITAL S.R.L., bajo ningún concepto realizará la recuperación de vehículos sustraídos o que hubieran sufrido disposición física, sin consentimiento y/o conocimiento de sus propietarios, ni tampoco participará en la búsqueda de bienes o personas extraviadas.

2. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS:

Para adquirir los servicios el **CLIENTE** deberá solicitarlo al área de ventas de **COMSATELITAL**, deberá adjuntar la solicitud de provisión de servicio, firmar el contrato de adhesión y realizar el pago correspondiente al equipo (venta, alquiler o comodato) y plan de servicio requerido que corresponda.

Los pagos deberán ser efectuados directamente a las cuentas de **COMSATELITAL S.R.L** o a través de tarjetas de crédito o débito, de estar disponible este medio de pago en las oficinas de **COMSATELITAL S.R.L.**

Una vez confirmado el pago, el personal de **COMSATELITAL S.R.L** coordinará con el **CLIENTE** la instalación del (los) dispositivo(s) de rastreo o la entrega del (los) mismo(s) en el caso de dispositivos GPS portátiles. La instalación o entrega de los dispositivos se realizará a partir de día siguiente de realizado el pago previa coordinación entre **LAS PARTES** de fechas, disponibilidad de técnicos y de los vehículos.

Para la instalación de los dispositivos en vehículos, estos deberán estar operativos. **EL CLIENTE** deberá proporcionar un lugar reservado y al aire libre para poder realizar la instalación. La instalación del equipo se realiza en reserva sin que el cliente sepa la ubicación del mismo.

3. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA EL USO DEL SERVICIO:

Los vehículos o equipos GPS portátiles deberán estar encendidos y energizados, dentro de cobertura de la red de datos de la portadora utilizada y al aire libre para que los dispositivos GPS puedan reportar la información de posición a los servidores.

Si un equipo se encuentra fuera de cobertura celular GPRS o de data celular, de la red utilizada, este, almacenará la información hasta la capacidad disponible en su memoria interna para luego descargar la misma de manera automática cuando se vuelva a encontrar en cobertura. El método de almacenamiento en memoria es PEPS (Primero en entrar, primero en salir).

Los requerimientos técnicos vigentes que debe tener el **CLIENTE** para acceder al sistema de monitoreo y demás detalles técnicos se especifican a continuación:

Requerimiento mínimo:

- Procesador Core i3 o superior
- 4 GB de memoria RAM
- Monitor de 17"
- Tarjeta de video con 128 MB. de RAM integrada (Resolución 1920x1080)
- Conexión a Internet de 1 Mbps dedicado con una respuesta menor a 100ms en latencia para el área que monitorea las unidades.
- Navegador Web: Google Chrome v57 o superior. (Recomendado) / Mozilla Firefox v53 o superior.
- Configurar el navegador web para que permita ventanas emergentes (pop-up)
- Listar a *.comsatelital.com.bo/* como URL confiable y libre de escaneos durante la navegación. El parámetro debe ser establecido en el Antivirus de la PC o en la Consola De Administración.

Requerimiento recomendado:

- Procesador Core i5 o superior
- 8 GB de memoria RAM
- Monitor de 19"
- Tarjeta de video con 256 MB. de RAM. No integrada, Resolución (1920x1080)
- Conexión a Internet de 2 Mbps dedicado con una respuesta menor a 100ms en latencia para el área que monitorea las unidades
- Navegador Web: Google Chrome v57 o superior. (Recomendado) / Mozilla Firefox v53 o superior
- Configurar el navegador web para que permita ventanas emergentes (pop-up)



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 470/2026

Listar a *.comsatelital.com.bo/* como URL confiable y libre de escaneos durante la navegación. El parámetro debe ser establecido en el Antivirus de la PC o en la Consola De Administración.

Requerimiento de red:

Si la red donde se trabajara con el sistema de monitoreo web cuenta con firewall o Proxy es necesario habilitar a los siguientes dominios:

- clocatorplus.comsatelital.com.bo
- java.sun.com
- primefaces.org
- w3.org
- facelets.dev.java.net
- springframework.org
- maven.apache.org
- repository.primefaces.org
- xmlns.jcp.org
- jakarta.apache.org
- mybatis.org
- maps.google.com
- java.sun.com
- richfaces.org
- primefaces.prime.com.tr
- ajax.googleapis.com
- maps.myosotissp.com
- plugins.jquery.com
- mts0.google.com
- maps.googleapis.com
- maps.gstatic.com
- fonts.googleapis.com
- mt1.googleapis.com
- mt0.googleapis.com
- csi.gstatic.com
- google-maps
- cbk0.googleapis.com
- cbk1.googleapis.com
- mt.googleapis.com

Los requerimientos técnicos vigentes que debe tener el **CLIENTE** para acceder a los aplicativos desde teléfonos inteligentes se especifican a continuación:

- Sistema Operativo IOS 12.0 o Android 5.0 o superior
- Conexión a Internet disponible a través de plan de datos o WiFi
- Acceso a las tiendas locales (de Bolivia) de APP Store o Google Play para la descarga de los aplicativos.
- Memoria RAM de al menos 1GB

Los requerimientos técnicos para el correcto acceso al sistema de monitoreo o a los aplicativos para teléfonos inteligentes pueden cambiar en el tiempo de vigencia del **SERVICIO**, en base de la evolución del sistema, y será necesario que **EL CLIENTE** los implante para beneficiarse con tales cambios. En caso de producirse cambios o modificaciones, **COMSATELITAL S.R.L.**, comunicará esto oportunamente al **CLIENTE**, a través de comunicados remitidos a los correos electrónicos registrados del **CLIENTE** o los publicará en su página web www.comsatelital.com.bo



4. HABILITACION Y PLAZO PARA LA PROVISION DEL SERVICIO

Luego de la instalación o la entrega del primer dispositivo GPS, el **CLIENTE** deberá enviar un correo inicial a cs@comsatelital.com.bo para solicitar el usuario y clave de acceso al sistema contratado. Las credenciales de acceso serán enviadas por **COMSATELITAL S.R.L.** al correo registrado en la solicitud de provisión de servicio en un plazo no mayor a 2 días hábiles de la realizada la instalación o la entrega del primer dispositivo GPS.

El servicio iniciará desde la fecha de instalación o entrega de los dispositivos por parte de **COMSATELITAL S.R.L.** El contrato de servicio es anual y estará disponible mientras el **CLIENTE** haga la cancelación (pago) de los servicios dentro de los plazos acordados en el presente documento o en sus anexos.

5. TARIFAS

El costo por equipos GPS de rastreo continuo, de sus accesorios (equipamiento adicional), y de los servicios, será informado al **CLIENTE** por los ejecutivos de venta de **COMSATELITAL S.R.L.** Los equipos contarán con un (1) año de garantía desde la fecha de la primera instalación original y esta aplicará sólo sobre defecto de fabricación. El tiempo de vida aproximado de un equipo AVL/GPS es de tres (3) años.

Los costos estarán basados en el tarifario vigente de acuerdo al plan de servicio solicitado al momento de la contratación. Dicho costo podrá ser variado o modificado por **COMSATELITAL S.R.L.** en el tiempo, lo que será debidamente comunicado al **CLIENTE** al momento de la contratación o renovación.

Las tarifas referenciales de servicios son:

Concepto	Unidad facturación	Bs / Unidad
Dispositivos GPS:		
Equipo de Rastreo Básico	Unidad	500.00
Alquiler de equipo Básico	Mensual por dispositivo	30.00
Equipo de Rastreo Portátil	Unidad	850.00
Equipo de Rastreo Premium	Unidad	1100.00
Alquiler Equipo de Rastreo Premium	Unidad	60.00
Accesorios del equipo SVR:		
Keypad (identificador de Conductor)	Unidad	575.00
Chicharra (alerta de velocidad única)	Unidad	205.00
Epoi (alerta de velocidad de acuerdo a hoja de ruta)	Unidad	740.00
eData (conector OBD/CANBUS)	Unidad	495.00
Splitter adaptador (OBD/CANBUS)	Unidad	495.00
Planes de Servicios:		
Servicios de gestión de flotas Standard (APP+SW Web)	Mensual por dispositivo	110.00
Servicios de gestión de flotas Plus (APP+SW Web)	Mensual por dispositivo	135.00
Servicios de gestión de flotas Premium (APP+SW Web)	Mensual por dispositivo	150.00
Servicios de gestión de flotas Premium-RC (APP+SW Web)	Mensual por dispositivo	195.00
Servicio SVR Plus (sólo APP, incluye equipo)	Anual por Vehículo	1565.00
Servicios Técnicos:		
Instalación	Unidad/vez	175.00
Desinstalación	Unidad/vez	175.00
Reconfiguración	Unidad/vez	85.00
Reinstalación	Unidad/vez	175.00
Nota:		
Los costos incluyen el servicio técnico son para las ciudades de La Paz y		



E-LP-2621/2026

Concepto	Unidad facturación	Bs / Unidad
El Alto.		
Cualquier requerimiento de trabajo técnico en otras ciudades se cotizará por separado.		

El **CLIENTE** cancelará a **COMSATELITAL S.R.L.** el importe por los equipos y servicios contratados, por adelantado. Los montos cancelados no serán reembolsables en caso de baja del **SERVICIO**, por la razón o causa que fuere.

6. **FACTURACION, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN**

En caso de que el **CLIENTE** no cumpla con realizar los pagos por el **SERVICIO** dentro de los 30 días posteriores a la recepción por su parte de las facturas de servicio emitidas, **COMSATELITAL S.R.L.**, considerará este hecho como causal de término de la relación contractual, pudiendo a ese momento dar de baja al **SERVICIO** y las líneas de comunicación, operando la resolución contractual de pleno derecho, no quedando **COMSATELITAL S.R.L.**, obligada ante **EL CLIENTE** a realizar ninguna comunicación formal por este hecho. Para reactivar el **SERVICIO**, **COMSATELITAL S.R.L.**, cobrará al **CLIENTE** un costo de reconexión y, además la deuda vencida generada hasta la fecha de corte efectivo del servicio.

La resolución contractual así establecida operará así el **CLIENTE**, habiendo recibido la factura, la rechace o no la acepte por la razón que fuere.

Vencido el plazo para el pago de la factura a que se refiere el párrafo que antecede, **COMSATELITAL S.R.L.**, no está obligada a cumplir con las obligaciones a su cargo establecidas en estos Términos y Condiciones

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo que antecede, el **CLIENTE** estará obligado, en cualquier caso, al pago de la factura a que se refiere dicho párrafo y a la devolución de equipos en un lapso de 10 días útiles en caso de que estos se encuentren en alquiler o comodato.

7. **CALIDAD DEL SERVICIO**

El acceso al sistema de monitoreo estará disponible para el uso a través de Internet las 24 horas del día, los 365 días del año. La información se almacenará en los servidores del software web de gestión de flotas y seguimiento por un plazo de hasta de 3 meses.

COMSATELITAL S.R.L. puede interrumpir de forma provisional el almacenamiento de información en sus servidores o su disponibilidad para los usuarios de Internet por razones de seguridad, requisitos de mantenimiento o reestructuración de los recursos informáticos de **COMSATELITAL S.R.L.** Estas interrupciones, tienen como objetivo mejorar el servicio de almacenamiento y la disponibilidad de información a través de Internet. De cualquier modo, **COMSATELITAL S.R.L.** realizará su mayor esfuerzo para que dichas interrupciones solo afecten mínimamente al **CLIENTE**. **COMSATELITAL S.R.L.** notificará al **CLIENTE** con 48 horas de anticipación de las interrupciones programadas siempre que sea posible.

8. **PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA**

El **CLIENTE** al contar con un acceso al Sistema de Monitoreo o aplicativo móvil (APP) es responsable de reportar a **COMSATELITAL S.R.L.**, cualquier irregularidad detectada en los servicios prestados. **COMSATELITAL S.R.L.**, brindará el soporte necesario basado en lo indicado en el presente documento. No es función de **COMSATELITAL S.R.L.**, hacer el seguimiento individual de unidades ni cumplir con funciones de operador de centro de control del **CLIENTE**.

El **CLIENTE** deberá ingresar cualquier requerimiento de soporte por el sistema de tickets o enviando un correo a cs@comsatelital.com.bo.

Los requerimientos del **CLIENTE** de instalación, desinstalación, reinstalación, baja de servicio, reactivación de servicio y mantenimientos deberá canalizarlos a través de la Central de Servicio al Cliente de **COMSATELITAL S.R.L.** y/o de su ejecutivo comercial.



E-LP-2621/2026

Para los casos que requieran mantenimiento físico, el **CLIENTE** se compromete a brindar la disponibilidad inmediata del vehículo para las inspecciones que **COMSATELITAL S.R.L.**, deba realizar a los equipos GPS, a fin de verificar el correcto funcionamiento del equipo instalado. Estas inspecciones se deben realizar obligatoriamente en los siguientes casos:

- Luego de doce (12) meses de haber instalado el equipo GPS, o de haberse realizado la última inspección, exista o no comunicación o aviso de **COMSATELITAL S.R.L.** en ese sentido.
- En el caso de que el **CLIENTE** detecte algún problema en el **SERVICIO** y al reportarlo **COMSATELITAL S.R.L.** indique que requiere una inspección física.
- En caso el vehículo haya sufrido choques o reparaciones eléctricas, o haya sido robado y recuperado.
- En caso de que se hayan instalado en el vehículo equipos electrónicos o periféricos, con posterioridad a la instalación del equipo GPS por parte de **COMSATELITAL S.R.L.**
- Las inspecciones preventivas indicadas podrían ser virtuales en los casos en que el equipo técnico de **COMSATELITAL S.R.L.** verifique que es posible.

En cualquiera de los casos mencionados, el **CLIENTE** es el responsable de coordinar con **COMSATELITAL S.R.L.** la fecha para realizar estas inspecciones, comprometiéndose **COMSATELITAL S.R.L.** a llevarlas a cabo dentro de los siete (7) días útiles de efectuada la solicitud.

Las inspecciones físicas se realizarán en la ciudad de La Paz y El Alto sin costo adicional, o, de ser el caso, en otras ciudades del país, previa coordinación y pago de los costos referidos a traslados y viáticos.

El **CLIENTE** declara en forma expresa conocer que los siguientes eventos son causales de pérdida de garantía del **SERVICIO** y/o del buen funcionamiento del equipo: (i) Si no se realiza el mantenimiento requerido, dentro de los plazos establecidos, (ii) Falta de pago y/o falta de renovación del **SERVICIO** y (iii) Manipulación de los equipos o de sus accesorios por personal ajeno a **COMSATELITAL S.R.L.**

La información de contacto de **COMSATELITAL S.R.L.**, para soporte al **CLIENTE** y los tiempos de respuesta a los que se compromete, se muestran en el siguiente listado:

Área	Correo Electrónico	Horarios de atención	Tiempos de Respuesta
Servicio al Cliente	servicio@comsatelital.com.bo	Lunes a Viernes de 08:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30; y los Sábados de 08:30 a 12:30 (solo días hábiles)	Atención Inmediata. Resolución de Solicitudes a base de su complejidad.
Soporte Tecnológico	cs@comsatelital.com.bo	Lunes a Viernes de 08:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30; y los Sábados de 08:30 a 12:30 (solo días hábiles)	Prioridad Alta, 4 horas laborables a partir de la creación del Ticket. Prioridad Media, 8 horas laborables a partir de la creación del ticket. Prioridad Baja, 25 horas laborables a partir de la creación del ticket. Casos no definidos, en base a la complejidad revisada por el equipo de Soporte.
Servicio Técnico	Citas a través de Servicio al Cliente y sujeto a disponibilidad	Lunes a Viernes de 08:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30; y los Sábados de 08:30 a 12:30 (solo días hábiles)	La atención es previa cita. El tiempo promedio de atención en la Ciudad de La Paz es de día y medio hábiles. Los tiempos de atención en otras ciudades estará sujeto a programación y aprobación de costos por parte del cliente.
Ventas	ventas@comsatelital.com.bo	Lunes a Viernes de 08:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30; y los Sábados de 08:30 a 12:30 (solo días hábiles)	Inmediata



E-LP-2621/2026

9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO

9.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS

EL CLIENTE tiene derecho a:

- Acceder al **SERVICIO** en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios
- 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.
- Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de su información
- Conocer los indicadores de calidad de prestación del **SERVICIO**.
- Ser informado por **COMSATELITAL S.R.L.** oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a **COMSATELITAL S.R.L.**
- Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- Reclamar ante **COMSATELITAL S.R.L.** y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos en que el **CLIENTE** considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- Recibir protección de **COMSATELITAL S.R.L** sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada.

9.2. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

El **CLIENTE** se compromete a:

- Pagar las facturas por el **SERVICIO** recibido, 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.
- No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de **COMSATELITAL S.R.L.**
- 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, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
- No alterar los dispositivos GPS, aunque sean de su propiedad, ya que pueden causar daños o interferencias que degraden la calidad de servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

9.3. DERECHOS DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS

COMSATELITAL S.R.L., como proveedor del **SERVICIO**, tiene los siguientes derechos:

- 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 **CLIENTE**.
- Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.



E-LP-2621/2026

9.4. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS

COMSATELITAL S.R.L., como proveedor del **SERVICIO**, tiene las siguientes obligaciones:

- 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, al **CLIENTE**.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del **CLIENTE** por errores de facturación.
- Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el **CLIENTE**.
- Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el **CLIENTE**.

9.5. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

9.5.1. Continuidad

COMSATELITAL S.R.L. garantiza la provisión permanente del servicio contratado por el **CLIENTE**, sin embargo, la continuidad del servicio no incluye los tiempos de inactividad planificados debidos a mantenimientos programados o por razones de seguridad.

Por lo tanto, un mantenimiento programado es un tipo de interrupción realizado para reemplazar / agregar servicios o instalar elementos a la red a fin de ampliar y mejorar permanentemente el servicio de **COMSATELITAL S.R.L.** El mantenimiento programado será notificado previamente al **CLIENTE** (con más de 48 horas de anticipación) y cuyo lapso de duración es variable, siendo el horario de mantenimiento regular entre la 00:00 y las 03:00 horas.

La disponibilidad implica la posibilidad del cliente de hacer uso de los servicios que brinda **COMSATELITAL S.R.L.** Hay dos componentes fundamentales que determinan la disponibilidad del servicio:

- **Disponibilidad de alimentación de red eléctrica**

Garantiza la provisión permanente de alimentación de corriente alterna al/los Servidor/es dedicado/s de **COMSATELITAL S.R.L.** para brindar los servicios a los clientes.

Los servidores de los sistemas ofrecidos por **COMSATELITAL S.R.L.** cuentan con un grupo electrógeno que tiene el propósito de proveer una energía eléctrica alterna de emergencia ante un déficit o corte del suministro eléctrico con una potencia de 104Kw permitiendo autonomía y disponibilidad continua. Además, cuentan con UPS y banco de baterías externas que permite la protección de energía eléctrica garantizada para servidores, equipos de red y equipos electrónicos conectados.

- **Disponibilidad de los sistemas de seguimiento**

La plataforma CLocator se basa en tecnologías de replicación continua que orquestan la transición de servidores hacia un ambiente de contingencia en un datacenter de E.E.U.U. Este. Asimismo, contamos con redundancia de los servicios web y posiciones para asegurar la alta disponibilidad de acceso de la plataforma CLocator y a los aplicativos móviles.



E-LP-2621/2026

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 470/2026

La disponibilidad será medida básicamente mediante el envío y recepción de comandos "ping / tracert" (paquetes ICMP de tipo "Echo request" y su correspondiente "Echo reply") o "ssh" (protocolo telnet cifrado), realizados hacia los servidores de la plataforma CLocator Plus para verificar la conexión. La falta de respuesta exitosa al requerimiento "ping / tracert / ssh" será considerada como "falta de disponibilidad" a menos que la misma sea causada por problemas en la infraestructura de los servidores de los sistemas ofrecidos por COMSATELITAL S.R.L.

9.5.2. Calidad

COMSATELITAL S.R.L. ofrecerá soporte técnico o funcional según el servicio contratado a través del sistema de ticket, correo electrónico y llamadas telefónicas de atención al CLIENTE durante toda la vigencia del contrato.

No se considerarán los días domingos y los días festivos no laborables. El SERVICIO se prestará dentro del horario laboral del país en el que se contrata el servicio, los horarios podrán visualizarse en la página web. Los servicios de mantenimiento, actualizaciones y resolución de errores en la plataforma CLocator se podrán realizar de forma remota desde las oficinas de COMSATELITAL S.R.L., de acuerdo a la disponibilidad del personal y software a emplearse. Estos servicios no incluyen desplazamientos a las instalaciones del CLIENTE. El CLIENTE ha de proporcionar los datos de conexión remotos que les sean solicitados por el personal del área de CUSTOMER SUPPORT de COMSATELITAL S.R.L.

9.5.3. Protección

COMSATELITAL S.R.L. mantiene información acerca de determinados datos personales del CLIENTE. La finalidad por la cual COMSATELITAL S.R.L., mantiene esos datos es para la mejor administración y ejecución del contrato de servicio de rastreo a distancia que mantiene con el CLIENTE.

En la hipótesis que los datos personales antes mencionados sean necesarios para la ejecución del contrato celebrado con el CLIENTE, COMSATELITAL S.R.L., no requerirá de autorización alguna por parte del CLIENTE para el uso de esos datos personales.

En general, los datos que COMSATELITAL S.R.L., maneja en relación al CLIENTE sí pueden ser usados por COMSATELITAL S.R.L., en caso esos datos no hagan mención al nombre del CLIENTE o, en general, a su identidad.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos precedentes, el CLIENTE otorga a COMSATELITAL S.R.L., autorización expresa e inequívoca para que COMSATELITAL S.R.L. pueda utilizar la información que maneja, compartiéndola con concesionarios y distribuidores locales de vehículos automotores para fines de servicio.

9.5.4. Información Oportuna

El CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento información sobre su servicio previa identificación utilizando los canales de atención de COMSATELITAL S.R.L. La respuesta a las consultas se brindará dentro de los horarios de atención de COMSATELITAL S.R.L., el tiempo de respuesta dependerá de la complejidad de la solicitud comprometiéndose COMSATELITAL S.R.L. a brindarla en el menor tiempo posible.

9.5.5. Prestación efectiva

Se considera como prestación efectiva del servicio que el CLIENTE cuente con las credenciales de acceso al sistema de monitoreo y con equipos GPS de rastreo instalados que hayan emitido al menos una transmisión al software de monitoreo.

9.5.6. Secreto de las comunicaciones

El servicio prestado no incluye servicios de comunicación de voz, sino de datos entre el dispositivo de rastreo GPS y los servidores del software de monitoreo. En el caso de activarse canales de comunicación privados entre personas, estos se darán dentro de la red pública no interviniendo COMSATELITAL S.R.L. ni en el procesamiento ni el manejo de esta red.



E-LP-2621/2026

10. **CAMBIO O MODIFICACION EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES**

Estos términos y condiciones se adecuarán a futuras disposiciones legales correspondientes a la Ley o Reglamentos de Telecomunicaciones que entren en vigencia.

11. **SUSPENSION:**

El contrato podrá ser concluido por cualquiera de las partes al vencimiento del periodo anual en curso, para lo cual la parte que corresponda deberá comunicar por escrito a la otra parte, mediante carta formal o correo electrónico y con una anticipación no menor a treinta (30) días del vencimiento de dicho periodo, su voluntad de no continuar con la relación contractual.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo que antecede, el **CLIENTE** estará obligado, en cualquier caso, al pago de las facturas pendientes de servicio y a la devolución o pago de equipos en un lapso de 10 días útiles en caso de que estos se encuentren en alquiler o comodato

12. **EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD**

COMSATELITAL S.R.L., no será responsable por el correcto funcionamiento del servicio de comunicación inalámbrica necesario para la prestación del **SERVICIO**, el cual será brindado por los operadores de comunicación inalámbrica celular.

COMSATELITAL S.R.L. no será responsable por la interrupción de disponibilidad de información y servicios a causa de caso fortuito, fuerza mayor o por razones ajenas a su control. Los siguientes elementos o recursos, tanto del Operador como del Usuario o del **CLIENTE**, se consideran ajenos al control de **COMSATELITAL S.R.L.**: (i) Sistema de computación (**EQUIPO** donde se ejecuta el navegador para la utilización del **SERVICIO**). (ii) Software de conexión. (iii) Software de navegación. (iv) Virus. (v) Acceso a Internet con los medios disponibles para ambas partes, red telefónica conmutada, Red Digital de Servicios Integrados (ISDN), xDSL, transmisiones por frame relay, cable, satélite o cualquier otro tipo de infraestructura para transmisiones o telecomunicaciones y el ancho de banda disponible.

El **CLIENTE** acepta que la circunstancia descrita en el párrafo que antecede, de producirse, no constituirá en ningún caso incumplimiento por parte de **COMSATELITAL S.R.L.**, de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente documento.

4

1

7



E-LP-2621/2026

ANEXO C

**CONTRATO DE ADHESIÓN
PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN,
VALOR AGREGADO Y TELECOMUNICACIONES**

Conste por el tenor del presente Documento Privado, que los suscribientes acuerdan celebrar un Contrato de **PROVISIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO SATELITAL**, 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 **COMSATELITAL S.R.L.**, representada por su Representante Legal, Sr. Hugo Castellanos Rocabado, en virtud al Poder Especial No. 1005/2019 de fecha 17 de Abril del 2019 otorgado mediante Notaría de Fe Pública No. 93 a cargo del Dr. Marcelo Javier Torres Mallea, que para efectos de éste Contrato se denominará **COMSATELITAL S.R.L.**

(LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL)

1.2. - El/la Señor/ra/ita, C.I. N°, que en lo sucesivo se denominará **CLIENTE**, cuyos 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 JURÍDICA)

1.3.- La/el Empresa / Proveedor..... legalmente representada por el Sr.(a), en virtud al Poder Especial de fecha de del, otorgado ante la Notaría de Fe Pública No. a cargo del Dr.(a) con C.I. No. con Matrícula No. con NIT No. con Domicilio legal que en lo sucesivo se denominará **CLIENTE**, 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,

1.4.- Para fines de este documento la expresión "**PARTES**" se refiere a **COMSATELITAL S.R.L.** y al **CLIENTE** conjuntamente.

SEGUNDA (ANTECEDENTES). -

Mediante **Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 290/2019**, **COMSATELITAL S.R.L.** obtuvo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (en adelante **ATT**) Licencia para prestar Servicios de Valor Agregado, de conformidad con lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y otras disposiciones del Estado Plurinacional de Bolivia aplicables a la prestación de servicios de seguimiento satelital.

COMSATELITAL S.R.L., es una empresa dedicada a la provisión de servicios de seguimiento y monitoreo satelital ofreciendo al **CLIENTE** planes de servicio que pueden incluir un sistema de administración de flotas, a través del acceso al software web de gestión de flotas y seguimiento de equipos GPS denominado "CLocator", el acceso a un aplicativo para seguimiento y rastreo desde teléfonos inteligentes y el acceso a otros aplicativos y herramientas para la gestión de vehículos. El software y aplicativos mencionados son de propiedad de **COMSATEL PERU S.A.C.** Adicionalmente, los servicios incluyen el apoyo técnico y/o administrativo necesario para una eficiente prestación del mismo. En adelante lo descrito anteriormente se denominará como el **SERVICIO**.

COMSATELITAL S.R.L., ofrecerá al **CLIENTE** en calidad de venta, alquiler o comodato, dispositivos de rastreo GPS homologados por la **ATT**, necesarios para el rastreo de vehículos y de los mismos equipos en caso de dispositivos GPS portátiles.

El **SERVICIO** se prestará dentro del territorio de Estado Plurinacional de Bolivia, de acuerdo a la cobertura GPRS o de data celular de la empresa de comunicación inalámbrica celular que establezca **COMSATELITAL S.R.L.** y será ofrecido de lunes a domingo, las 24 horas del día, todos los días del año.

TERCERA (OBJETO DEL CONTRATO). -

Por el presente contrato, de forma libre y voluntaria, y por así convenir a sus intereses, el **CLIENTE** ha decidido contratar a **COMSATELITAL S.R.L.**, para la prestación de los Servicios de Seguimiento Satelital a cambio de una tarifa a ser pagada por el **CLIENTE**, todo con arreglo a los términos y condiciones que se señalan en este instrumento.



3.

CUARTA (TÉRMINOS Y CONDICIONES). -

Las **PARTES** acuerdan que los servicios de seguimiento satelital contratados serán prestados por **COMSATELITAL S.R.L.**, de acuerdo a los Términos y Condiciones y que forman parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato, cuyas partes principales se detallan a continuación:

COMSATELITAL S.R.L., ofrece los servicios de rastreo a distancia y seguimiento de dispositivos GPS a través del acceso a un software web y aplicativos para teléfonos inteligentes diseñados para este fin; así mismo ofrecerá al **CLIENTE** en calidad de venta, alquiler o comodato, dispositivos de rastreo GPS homologados por la ATT, necesarios para ofrecer el citado servicio.

El **SERVICIO** se prestará al **CLIENTE** en distintos planes cuyas características serán correctamente informadas al **CLIENTE** al momento de la contratación del **SERVICIO**.

El **SERVICIO** no incluye la entrega de información de ubicación de los vehículos y/o equipos GPS de manera telefónica o presencial.

COMSATELITAL S.R.L., bajo ningún concepto realizará la recuperación de vehículos sustraídos o que hubieran sufrido disposición física, sin consentimiento y/o conocimiento de sus propietarios, ni tampoco participará en la búsqueda de bienes o personas extraviadas.

Los vehículos o equipos GPS portátiles deberán estar encendidos y energizados, dentro de cobertura de la red de datos de la portadora utilizada y al aire libre para que los dispositivos GPS puedan reportar la información de posición a los servidores.

Si un equipo se encuentra fuera de cobertura celular GPRS de la red utilizada, este, almacenará la información hasta la capacidad disponible en su memoria interna para luego descargar la misma de manera automática cuando se vuelva a encontrar en cobertura.

Los requerimientos técnicos vigentes que debe tener el **CLIENTE** para acceder al sistema de monitoreo y a los aplicativos para teléfonos inteligentes y demás detalles técnicos se especifican en los Términos y Condiciones, estos pueden cambiar en el tiempo de vigencia del **SERVICIO**, en base de la evolución del sistema, y será necesario que el **CLIENTE** los implante. **COMSATELITAL S.R.L.**, comunicará oportunamente esto al **CLIENTE**, a través de comunicados remitidos a los correos electrónicos registrados del **CLIENTE** o los publicará en su página web www.comsatelital.com.bo

El **CLIENTE** es responsable de reportar a **COMSATELITAL S.R.L.** cualquier irregularidad detectada en los servicios prestados. **COMSATELITAL S.R.L.**, brindará el soporte necesario basado en lo indicado en el presente Contrato y en los Términos y Condiciones. No es función de **COMSATELITAL S.R.L.** hacer el seguimiento individual de unidades ni cumplir con funciones de operador de centro de control del **CLIENTE**.

QUINTA (PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRORROGA). -

El presente contrato entrará en vigencia a partir de su suscripción, siendo por el plazo de 1 (un) año calendario, manteniéndose en vigencia, en tanto el **CLIENTE** mantenga al día la cancelación (pago) mensual de los servicios contratados.

Asimismo, una vez cumplido el plazo del presente contrato, a requerimiento del **CLIENTE**, el mismo podrá ser renovado por periodos sucesivos de 1 (uno) o más años mediante la suscripción de un nuevo contrato.

SEXTA (PLAZOS PARA INSTALACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO). -

6.1. Instalación

Para adquirir los servicios el **CLIENTE** deberá solicitarlo al área de ventas de **COMSATELITAL S.R.L.**, deberá adjuntar la solicitud de provisión de servicio, firmar el contrato de adhesión y realizar el pago correspondiente al equipo (venta, alquiler o comodato) y plan de servicio requerido que corresponda.

Los pagos deberán ser efectuados directamente a las cuentas de **COMSATELITAL S.R.L.**, o a través de tarjetas de crédito o débito de estar disponible este medio de pago en las oficinas de **COMSATELITAL S.R.L.**

Una vez confirmado el pago, el personal de **COMSATELITAL S.R.L.** coordinará con el **CLIENTE** la instalación del (los) dispositivo(s) de rastreo o la entrega del (los) mismo(s) en el caso de dispositivos GPS portátiles. La instalación o entrega de los dispositivos se realizará a partir de día siguiente hábil de realizado el pago previa coordinación entre las **PARTES** de fechas, disponibilidad de técnicos y de los vehículos.

Para la instalación de los dispositivos en vehículos, estos deberán estar operativos. EL **CLIENTE** deberá proporcionar un lugar reservado y al aire libre para poder realizar la instalación. La instalación del equipo se realiza en reserva sin que el **CLIENTE** sepa la ubicación del mismo.

El servicio iniciará desde la fecha de instalación o entrega de los dispositivos al **CLIENTE** por parte de **COMSATELITAL S.R.L.**

6.2. Habilitación

Luego de la instalación o la entrega del primer dispositivo GPS, el **CLIENTE** deberá enviar un correo inicial a cs@comsatelital.com.bo para solicitar el usuario y clave de acceso al sistema contratado. Las credenciales de acceso serán enviadas por **COMSATELITAL S.R.L.** al correo registrado en la solicitud de provisión de servicio en un plazo no mayor a 2 días hábiles de la realizada la instalación o la entrega del primer dispositivo GPS.

El servicio iniciará desde la fecha de instalación o entrega de los dispositivos por parte de **COMSATELITAL S.R.L.**

El contrato de servicio es anual y estará disponible mientras el **CLIENTE** haga la cancelación (pago) de los servicios dentro de los plazos acordados en el presente documento o en sus anexos.

6.3. Deshabilitación

El servicio estará habilitado hasta que el **CLIENTE** solicite la baja formal del **SERVICIO** asociado a un vehículo o dispositivos GPS.

Los plazos para realizar la baja de un **SERVICIO** por parte de **COMSATELITAL S.R.L.** serán de 2 días hábiles luego de haber recibido la solicitud formal por escrito o correo electrónico por parte del **CLIENTE**.

El **CLIENTE** deberá cancelar cualquier monto adeudado por el **SERVICIO** asociado a la unidad a dar de **BAJA** hasta el momento de la deshabilitación.

6.4. Rehabilitación

Luego de la baja del **SERVICIO** será necesario establecer un nuevo acuerdo y contrato con el **CLIENTE**.

SÉPTIMA (TITULARIDAD). -

7.1. **COMSATELITAL S.R.L.**, es legítimo titular y MEDIANTE Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 290/2019 de 28 de junio de 2019, cuenta con la respectiva Licencia para prestar Servicios de Valor Agregado de Seguimiento Satelital en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

7.2. Por su parte, el **CLIENTE** al contratar los Servicios de Seguimiento Satelital provistos por **COMSATELITAL S.R.L.**, está legitimado para usar y disfrutar de los mismos, bajo los términos y condiciones del presente contrato.

OCTAVA (ESTRUCTURA TARIFARIA). -

Las tarifas y/o precios se sujetarán al tarifario vigente o a la cotización personalizada a nombre del **CLIENTE**, siendo esta última la que prevalecerá.

NOVENA (FACTURACIÓN, COBRANZA, CORTE). -

En caso de que el **CLIENTE** no cumpla con realizar los pagos por el **SERVICIO** dentro de los 30 días posteriores a la recepción por su parte de las facturas de servicio emitidas, **COMSATELITAL S.R.L.**, considerará este hecho como causal de término de la relación contractual, pudiendo a ese momento dar de baja a los **SERVICIOS** y las líneas de comunicación, operando la resolución contractual de pleno derecho, no quedando **COMSATELITAL S.R.L.** obligado ante el **CLIENTE** a realizar ninguna comunicación formal por este hecho. Para reactivar el **SERVICIO**, **COMSATELITAL S.R.L.**, cobrará al **CLIENTE** un costo de reconexión y, además, la deuda vencida generada hasta la fecha de corte efectivo del servicio.

La resolución contractual así establecida operará así el **CLIENTE**, habiendo recibido la factura, la rechace o no la acepte por la razón que fuere.

Vencido el plazo para el pago de la factura a que se refiere el párrafo que antecede, **COMSATELITAL S.R.L.**, no está obligada a cumplir con las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato y en los Términos y Condiciones.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo que antecede, el **CLIENTE** estará obligado, en cualquier caso, al pago de la factura a que se refiere dicho párrafo y a la devolución de equipos en un lapso de 10 días útiles en caso de que estos se encuentren en alquiler o comodato.

DÉCIMA (CALIDAD DEL SERVICIO). -

El acceso al sistema de monitoreo estará disponible para el uso a través de Internet las 24 horas del día, los 365 días del año. La información se almacenará en los servidores del software web de gestión de flotas y seguimiento por un plazo de hasta de 3 meses.

COMSATELITAL S.R.L., podrá interrumpir de forma provisional el almacenamiento de información en sus servidores o su disponibilidad para los usuarios de Internet por razones de seguridad, requisitos de mantenimiento o reestructuración de los recursos informáticos de **COMSATELITAL S.R.L.** Estas interrupciones, tienen como objetivo mejorar el servicio de almacenamiento y la disponibilidad de información a través de Internet. De cualquier modo, **COMSATELITAL S.R.L.**, realizará su mayor esfuerzo para que dichas interrupciones solo afecten mínimamente al **CLIENTE**. **COMSATELITAL S.R.L.**, notificará al **CLIENTE** a través de correo electrónico con 48 horas de anticipación de las interrupciones programadas siempre que sea posible.



B-LP-2621/2026

1. The first step in the process is to identify the problem or issue that needs to be addressed. This involves gathering information and understanding the context of the problem.

2. Once the problem is identified, the next step is to analyze the data and determine the root cause of the issue. This may involve conducting research, interviews, or experiments.

3. After the root cause is identified, the next step is to develop a solution or plan of action. This involves brainstorming ideas, evaluating options, and selecting the most effective approach.

4. The final step is to implement the solution and monitor the results. This involves putting the plan into action, tracking progress, and making adjustments as needed.

DÉCIMA PRIMERA (DERECHOS Y OBLIGACIONES). -

11.1. DERECHOS DE LOS CLIENTES

El **CLIENTE** tiene derecho a:

- Acceder al **SERVICIO** en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios
- Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es **CLIENTE**, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de su información
- Conocer los indicadores de calidad de prestación del **SERVICIO**.
- Ser informado por **COMSATELITAL S.R.L.** oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a **COMSATELITAL S.R.L.**
- Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- Reclamar ante **COMSATELITAL S.R.L.** y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos en que el **CLIENTE** considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- Recibir protección de **COMSATELITAL S.R.L.**, sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada.

11.2. OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES

El **CLIENTE** se compromete a:

- Pagar las facturas por el **SERVICIO** recibido, 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.
- No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de **COMSATELITAL S.R.L.**
- 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, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
- No alterar los dispositivos GPS, aunque sean de su propiedad, ya que pueden causar daños o interferencias que degraden la calidad de servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

11.3. DERECHOS DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS

COMSATELITAL S.R.L., como proveedor del **SERVICIO**, tiene los siguientes derechos:

- 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 **CLIENTE**.
- Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

11.4. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS

COMSATELITAL S.R.L., como proveedor del **SERVICIO**, tiene las siguientes obligaciones:

- 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, al **CLIENTE**.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del **CLIENTE** por errores de facturación.
- Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el **CLIENTE**.



- Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el **CLIENTE**.

DÉCIMA SEGUNDA (EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD). -

COMSATELITAL S.R.L., no será responsable por el correcto funcionamiento del servicio de comunicación inalámbrica necesario para la prestación del **SERVICIO**, el cual será brindado por los operadores de comunicación inalámbrica celular.

COMSATELITAL S.R.L., no será responsable por la interrupción de disponibilidad de información y servicios a causa de caso fortuito, fuerza mayor o por razones ajenas a su control. Los siguientes elementos o recursos, tanto del Operador como del **CLIENTE**, se consideran ajenos al control de **COMSATELITAL S.R.L.**: (i) Sistema de computación (EQUIPO donde se ejecuta el navegador para la utilización del **SERVICIO**). (ii) Software de conexión. (iii) Software de navegación. (iv) Virus. (v) Acceso a Internet con los medios disponibles para ambas partes, red telefónica conmutada, Red Digital de Servicios Integrados (ISDN), xDSL, transmisiones por frame relay, cable, satélite o cualquier otro tipo de infraestructura para transmisiones o telecomunicaciones y el ancho de banda disponible.

El **CLIENTE** acepta que la circunstancia descrita en el párrafo que antecede, de producirse, no constituirá en ningún caso incumplimiento por parte de **COMSATELITAL S.R.L.**, de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente documento.

El **CLIENTE** declara en forma expresa conocer que los siguientes eventos son causales de pérdida de garantía del **SERVICIO** y/o del buen funcionamiento del equipo: (i) Si no se realiza el mantenimiento requerido, dentro de los plazos establecidos, (ii) Falta de pago y/o falta de renovación del **SERVICIO** y (iii) Manipulación de los equipos o de sus accesorios por personal ajeno a **COMSATELITAL S.R.L.**

COMSATELITAL no será responsable por el mal manejo de las claves de acceso del **CLIENTE** y del uso de la información obtenida del sistema a través de las mismas.

DÉCIMA TERCERA (ATENCIÓN DE RECLAMOS). -

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremos 27172, Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial, SIRESE, en caso de que el **CLIENTE** no estuviera conforme con el **SERVICIO** y/o con la atención brindada por **COMSATELITAL S.R.L.** o si considera que no se le ha brindado una solución efectiva a su solicitud, dentro de los veinte (20) días hábiles del conocimiento del hecho, acto u omisión, el **CLIENTE**, previa identificación puede presentar su Reclamación Directa por escrito al correo servicio@comsatelital.com.bo o entregarla en las oficinas de **COMSATELITAL S.R.L.**. El documento deberá indicar como referencia o asunto "Reclamación Formal"

COMSATELITAL S.R.L., al recibir la comunicación emitirá un número de caso y deberá dar respuesta formal al **CLIENTE** en un lapso no mayor a 15 días hábiles basándose en los términos y condiciones y el presente contrato.

DÉCIMA CUARTA (SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA). -

Los servicios de información y asistencia al **CLIENTE** son atendidos a través de los siguientes canales de atención:

Información y Venta: ventas@comsatelital.com.bo ; 742-61028

Servicio al Cliente: servicio@comsatelital.com.bo ; 742-61028

Soporte Tecnológico: cs@comsatelital.com.bo ; 742-61028

Estos canales de atención estarán disponibles de lunes a viernes de 08:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30; y los sábados de 08:30 a 12:30 (solo días hábiles).

DÉCIMA QUINTA (DECLARACIÓN EXPRESA). -

Las **PARTES** suscriben el presente contrato de prestación de Servicio declarando que lo realizan de forma libre y voluntaria sin que medie dolo o presión alguna.

DÉCIMA SEXTA (INVOLABILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN USUARIA O CLIENTE). -

Con la finalidad de proteger la información brindada por el **CLIENTE** respecto a sus datos personales, comerciales u otros, **COMSATELITAL S.R.L.**, garantiza la confidencialidad de los mismos incluyendo en sus contratos laborales cláusulas de confidencialidad que impidan o restrinjan la difusión de la información obtenida.

DÉCIMA SÉPTIMA (RESOLUCIÓN DEL CONTRATO). -

El presente contrato podrá ser resuelto de pleno derecho, sin necesidad de formalidad previa o requerimiento anticipado alguno, siempre que ocurran las siguientes causales:

- Por acuerdo mutuo de las Partes con un aviso previo y escrito.



1. The first part of the document is a list of the names of the persons who have been named in the proceedings. This list is followed by a list of the names of the persons who have been named in the proceedings.

- Incumplimiento del **CLIENTE** a las cláusulas establecidas en el presente contrato.
- Imposibilidad manifiesta para dar cumplimiento al objeto contractual, derivadas de fuerza mayor misma que incluye disturbios y/o convulsión interna o externa, accidentes fortuitos y causas derivadas del riesgo país por políticas gubernamentales, así como por normativa estatal que imposibilite dar cumplimiento al objeto contractual.

En caso de producirse la resolución, el **CLIENTE** deberá pagar en un plazo no mayor a 10 días hábiles todos los saldos correspondientes al **SERVICIO** prestado hasta la fecha de resolución, así como cualquier factura que adeude a **COMSATELITAL S.R.L.** En el caso de que el **CLIENTE** cuente con dispositivos GPS en calidad de alquiler o comodato, también deberá cancelar el precio de cada equipo no devuelto en un plazo máximo de 10 días hábiles desde el momento de la resolución.

DÉCIMA OCTAVA (INTEGRIDAD DEL CONTRATO). -

Las **PARTES** establecen y declaran expresamente que, a todos los efectos y/o incidencias, el presente contrato y sus anexos referidos a lo largo del documento, recogen el acuerdo íntegro entre las mismas y, por tanto, queda sin efecto cualquier acuerdo, pacto o comunicación previos a los mismos.

Entre los Anexos al contrato se detallan los siguientes:

Anexo 1: Términos y Condiciones aprobados por la ATT.

Anexo 2: Formulario de Solicitud de Provisión de Servicio.

Anexo 3: Tarifario o Cotización Personalizada.

DÉCIMA NOVENA (CLÁUSULA DE INTERPRETACIÓN). -

En caso de duda sobre la interpretación del presente Contrato, se aplicará lo más favorable al **CLIENTE**.

VIGÉSIMA (ACEPTACIÓN). -

Nosotros:

COMSATELITAL S.R.L., representada legalmente en este contrato por el Sr. Hugo Castellanos Rocabado, por una parte; y..... por otra parte, declaramos y expresamos nuestra plena conformidad con todas y cada una de las cláusulas suscritas en el presente contrato obligándonos a su fiel y estricto cumplimiento, firmando para su constancia y en señal de aceptación dos (2) ejemplares de un mismo tenor.

..... de de 20.....



E-LP-2621/2026