

Términos y Condiciones para la provisión de Servicios de Valor Agregado: Aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 563/2022 del 30 de noviembre de 2022.

TELECEL S.A.
TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROVISIÓN DEL
SERVICIO DE VALOR AGREGADO – SVA

El presente documento establece los Términos y Condiciones para la provisión del Servicio de Valor Agregado que provee la empresa TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA - TELECEL S.A. (en adelante se denominará **TELECEL**); en favor de toda aquella Usuaría o Usuario que utiliza dichos servicios.

Se considera que son partes de los presentes Términos y Condiciones, por una parte, la empresa TELECEL, como proveedora de los Servicios de Valor Agregado (en adelante **SERVICIOS o SERVICIO**) y, por otra, la Usuaría o Usuario (en adelante **USUARIO**), sea persona natural o jurídica, nacional o extranjera y que utiliza dicho servicio, como destinataria o destinatario final.

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

1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Un servicio de valor agregado es el servicio que utiliza aplicaciones específicas y no emplean circuitos propios de transmisión, salvo que sean provistos por un operador. Estas aplicaciones tienen efecto en el formato, contenido, código, protocolo almacenaje o aspectos similares de la información transmitida por la usuaria y el USUARIO o le proveen información adicional, diferente o reestructurada, o le permiten interacción con información almacenada. No incluyen servicios de voz en tiempo real ni el acceso a internet.

Los Servicios autorizados de Valor Agregado que prestará TELECEL, se someterán a la clasificación de acuerdo a la normativa vigente: i) contenidos; ii) informativos; iii) financieros y seguros; iv) servicios y mano de obra calificada; v) entretenimiento; y vi) aplicaciones internet.

No se consideran Servicios de Valor Agregado a los Servicios Complementarios o Suplementarios, entre ellos casilla de voz, conferencia multipartita y otros.

a) Servicio de Valor Agregado por suscripción:

Son los SERVICIOS ofertados por TELECEL, donde la habilitación puede ser hasta de 1 año o 12 meses y cuya periodicidad y forma de entrega del producto puede ser diaria, semanal, mensual, semestral entre otras. En estos casos, los cobros se realizarán en función a la periodicidad de la entrega del producto correspondiente. El mecanismo de habilitación, uso y cobro de estos SERVICIOS serán debidamente comunicados al USUARIO a través de un comunicado regulatoria que estará publicado en la página web de TELECEL. Asimismo, en cualquier momento el USUARIO podrá deshabilitar o dar de baja el SERVICIO siguiendo el procedimiento que le será informado a través del mismo comunicado regulatorio. Para acceder a este tipo de SERVICIOS el USUARIO deberá tener saldo en su billetera VAS.

b) Servicio de Valor Agregado por demanda:

Es aquel SERVICIO cobrado por TELECEL al USUARIO, por una única vez, sin requerir de una habilitación específica o suscripción. En este caso el producto o SERVICIO deberá ser entregado al USUARIO en su totalidad y no podrá ser fraccionado, salvo que se realicen diversas entregas de contenidos completos. Para acceder a estos SERVICIOS, el USUARIO previamente deberá confirmar su aceptación de uso del SERVICIO y el costo del mismo.

c) Servicio de Valor Agregado a través de paquetes específicos:

TELECEL podrá ofrecer dentro de un solo paquete un conjunto de servicios de valor agregado o, servicios de valor agregado, servicios de voz y/o servicios de datos en conjunto.

1.2. ACCESO A OTROS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PROVISTOS POR TELECEL:

En caso que el USUARIO acceda a otros servicios de telecomunicaciones provistos por TELECEL, dichos servicios se someterán a sus respectivos términos y condiciones.

TELECEL podrá ofertar la agrupación de diferentes servicios de telecomunicaciones para que sean provistos por medio de diferentes planes, estableciendo los correspondientes precios y tarifas, así como las demás condiciones y requisitos acordes al ordenamiento jurídico aplicable.

1.3. ACCESO A OTROS SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS:

En caso de que el USUARIO acceda a servicios de valor agregado provistos por terceros proveedores a través de la red de TELECEL, dichos servicios se someterán a los respectivos términos y condiciones de dichos proveedores y la responsabilidad de dichos otros servicios será de los terceros proveedores y no de TELECEL, salvo que la responsabilidad por la deficiencia de los servicios de terceros sea atribuible a TELECEL.

1.4. COBERTURA Y ÁREAS GEOGRÁFICAS:

TELECEL prestará los SERVICIOS en los lugares donde tenga la suficiente cobertura para prestar los mismos y dentro de aquellas áreas geográficas donde se encuentre habilitada y autorizada a prestar la provisión de dicho SERVICIO.

Se entenderá que se tiene cobertura cuando una determinada radio base se encuentre activa y funcionando en condiciones normales, cerca de dicho equipo terminal móvil.

La cobertura referida se sujetará: i) a los alcances, capacidades, y limitaciones de la red, radio bases, instalaciones y demás equipos necesarios para la provisión del SERVICIO, ii) a las condiciones establecidas en los contratos y licencias suscritos con el Estado Plurinacional de Bolivia y iii) a la normativa legal aplicable.

TELECEL informará y pondrá a disposición del USUARIO toda la información relacionada a las áreas geográficas de cobertura en sus oficinas establecidas al efecto, a través de la página web de TELECEL, de línea gratuita (*611 y 800178000 u otra), la misma que se mantendrá actualizada en función a la ampliación de dichas áreas.

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

2. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS:

Para habilitar los SERVICIOS el USUARIO debe contar con una suscripción a un plan de telefonía móvil de TELECEL.

El USUARIO podrá solicitar la habilitación de un SERVICIO de forma presencial y firma de un contrato o podrá habilitarlo de manera remota para ello dependiendo de la modalidad habilitada por TELECEL para cada SERVICIO, modalidad que será informada al USUARIO en sus oficinas, en la página web de TELECEL y a través de la línea gratuita (call center *611).

2.1. SERVICIOS POR SUSCRIPCIÓN:

La habilitación del SERVICIO a través de la modalidad de doble confirmación (doble opt-in) seguirá el siguiente procedimiento:

- a) Utilizando su terminal móvil, el USUARIO deberá expresar su demanda del SERVICIO a través del envío de un mensaje o comando específico o llamada al call center.
- b) Luego del envío del mensaje o comando específico o llamada al call center, al que hace referencia el inciso anterior, el USUARIO recibirá un mensaje que le invite a la confirmación por mensaje o comando específico, incluyendo la información establecida en la normativa aplicable, según corresponda; a lo cual el USUARIO debe confirmar inequívocamente enviando un nuevo mensaje o comando, lo que habilitará el SERVICIO. En el mensaje de confirmación, el USUARIO podrá elegir la opción de “SI” o escribir dicha palabra. En caso de no remitir dicha palabra, el SERVICIO no será habilitado

2.1.1. Habilitación: Para la habilitación de los SERVICIOS por suscripción, TELECEL proporciona un mecanismo de habilitación o suscripción interactiva, ordenado, secuencial y sin costo para el USUARIO, que le permite confirmar desde su terminal móvil exclusivamente, la aceptación inequívoca de la prestación del SERVICIO por parte de TELECEL.

Este mecanismo incluye la siguiente información:

- a) Nombre del Proveedor del Servicio de Valor Agregado.
- b) Nombre del Servicio de Valor Agregado.
- c) Periodicidad y forma de entrega del producto (en horas o días) y duración de la habilitación o suscripción del SERVICIO.
- d) Precio por unidad del producto, (en bolivianos), el periodo ofertado.
- e) Forma de cobro o pago.
- f) Mecanismo para la confirmación de aceptación explícita del SERVICIO.
- g) Pago del mismo por parte del USUARIO.
- h) Indicar la dirección del portal WEB donde se describe a detalle los términos y condiciones del SERVICIO.
- i) Número telefónico gratuito para atención al USUARIO.

El procedimiento de habilitación estará sujeto a lo dispuesto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2074/2014 del 31 de octubre de 2014.

2.1.2. Deshabilitación: Para la deshabilitación del SERVICIO, el USUARIO deberá solicitar la baja por el mismo canal que habilitó el servicio. El procedimiento se encontrará detallado en la página web www.tigo.com.bo.

2.2. SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO:

2.2.1. Habilitación: Para la habilitación de los SERVICIOS de entretenimiento, el USUARIO tendrá que confirmar a través de un doble opt-in la habilitación de los SERVICIOS. En el mecanismo, TELECEL le informará al USUARIO:

- a) Nombre del Proveedor del SERVICIO.
- b) Nombre del SERVICIO.
- c) Precio y cantidad del paquete en bolivianos.
- d) Vigencia.
- e) Forma de cobro o pago.
- f) Mecanismo para la confirmación de aceptación explícita del SERVICIO y costo por parte del USUARIO.

TELECEL le confirmará al USUARIO la habilitación del SERVICIO, el valor cobrado y cualquier otra característica del paquete como su vigencia. El procedimiento de la habilitación se encontrará detallado en la página web www.tigo.com.bo.

2.2.2. Deshabilitación: Para la deshabilitación del Servicio de Valor Agregado de entretenimiento, enviando la palabra “BAJA” o “SALIR”, adicionada de los caracteres convenientes de selección sin discriminar entre mayúsculas y minúsculas, a través de un mensaje de texto al mismo número corto asociado al SERVICIO.

2.3. SERVICIOS POR DEMANDA:

2.3.1. Habilitación: Para la habilitación por demanda, el USUARIO tendrá que confirmar a través de un doble opt-in la habilitación del SERVICIO. En el mecanismo para la provisión del SERVICIO, TELECEL le informará al USUARIO:

- a) Nombre del Proveedor del SERVICIO.
- b) Nombre del SERVICIO.
- c) Precio en bolivianos.
- d) Forma de cobro o pago.
- e) Mecanismo para la confirmación de aceptación explícita del SERVICIO y costo por parte del USUARIO.

TELECEL le confirmará al USUARIO la compra del SERVICIO, el valor cobrado y cualquier otra característica del SERVICIO como su vigencia.

Aquellos SERVICIOS de aplicación en línea tales como votación, chat, encuestas, trivias u otros similares de difusión masiva que requieran respuesta inmediata mediante el terminal móvil del USUARIO, el mecanismo consistirá en la remisión de un mensaje de texto que contenga el nombre del proveedor, el nombre del SERVICIO, el precio y forma de cobro o pago en cada oportunidad en la que se requiera una respuesta o participación.

2.3.2. Deshabilitación: En los SERVICIOS por demanda no aplica la deshabilitación porque el SERVICIO sólo se habilita cuando el USUARIO lo solicita y no existe una suscripción.

2.4. SERVICIOS POR PAQUETES:

2.4.1. Habilitación: Para la habilitación de los SERVICIOS en la modalidad de cobro por paquete, el USUARIO tendrá que confirmar a través de un doble opt-in la habilitación de los SERVICIOS. En el mecanismo, TELECEL le informará al USUARIO:

- a) Nombre del Proveedor del SERVICIO.
- b) Nombre del paquete de SERVICIOS.
- c) Precio y cantidad del paquete en bolivianos.
- d) Vigencia del paquete.
- e) Forma de cobro o pago.
- f) Mecanismo para la confirmación de aceptación explícita del SERVICIO y costo por parte del USUARIO.

TELECEL le confirmará al USUARIO la compra del paquete, el valor cobrado y cualquier otra característica del paquete como su vigencia.

2.4.2. Deshabilitación: Para la deshabilitación del SERVICIO, el USUARIO deberá enviar la palabra “BAJA” o “SALIR”, sin discriminar entre mayúsculas y minúsculas, a través de un mensaje de texto (SMS) al mismo número corto asociado al SERVICIO. El SMS no tendrá costo para el USUARIO.

2.5 DESHABILITACIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS

El USUARIO podrá acceder a la deshabilitación de todos los SERVICIOS de manera conjunta de acuerdo al procedimiento que será detallado en la página web www.tigo.com.bo; esta interacción es sin costo para el USUARIO. En caso de la deshabilitación de uno o varios SERVICIOS, antes de utilizar todo el crédito dispuesto para estos SERVICIOS, el saldo remanente se mantendrá para su uso posterior durante la vigencia del crédito de voz.

2.6 PROMOCIONES Y PUBLICIDAD

TELECEL podrá enviar, mediante SMS´s u otro medio similar y sin costo alguno, publicidad y promociones tanto de sus productos y/o servicios, cumpliendo para el efecto la normativa aplicable.

TELECEL podrá enviar, mediante SMS´s u otro medio similar y sin costo alguno, publicidad y promociones de terceros, siempre y cuando el USUARIO haya solicitado las mismas.

El USUARIO podrá, en cualquier momento y a través de la línea gratuita de atención al cliente o mediante nota escrita a ser presentada en las oficinas de TELECEL solicitar el cese del envío de publicidad, misma que se hará efectiva dentro del siguiente día hábil.

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

El USUARIO deberá contar con un equipo terminal que sea compatible con la red, infraestructura y tecnología utilizada por TELECEL para la provisión de los SERVICIOS.

El Estado Plurinacional de Bolivia, le asignó a TELECEL las bandas de frecuencias (banda 850 Mhz, 1900 Mhz, 2100 Mhz, 700 Mhz) necesarias para que pueda proveer los SERVICIOS conforme al ordenamiento jurídico aplicable.

En cualquier momento y a simple solicitud del USUARIO, TELECEL le informará si su equipo terminal cuenta con las respectivas condiciones de factibilidad y características técnicas necesarias para acceder a los SERVICIOS.

El SERVICIO será a través del servicio de mensajes de texto SMS, USSD, aplicaciones, respuesta de voz interactiva (IVR) y página web.

4. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

Los SERVICIOS se habilitarán una vez que la solicitud de los mismos sea confirmada por el USUARIO y siempre que exista saldo suficiente en la cuenta (saldo principal/Billetera VAS) del USUARIO.

Si la habilitación incluye la suscripción del contrato en la modalidad post pago, el USUARIO deberá cumplir con todos los requisitos solicitados por TELECEL y la habilitación se aplicará dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles siempre que TELECEL no tenga observaciones a la documentación presentada por el USUARIO. De lo contrario TELECEL se comunicará con el USUARIO y le informará las razones por las cuales su solicitud fue rechazada.

5. TARIFAS

TELECEL fijará y modificará en cualquier momento las tarifas, planes y demás condiciones generales del SERVICIO conforme al ordenamiento jurídico aplicable. TELECEL publicará mediante su página web www.tigo.com.bo, en medios escritos de circulación nacional o regional o radiodifusión, según se aplique, sus tarifas y precios con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos. Una copia de la publicación se remitirá a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, respetando en todo momento la normativa aplicable. El USUARIO podrá aceptar dichos cambios manifestando su consentimiento de forma tácita al utilizar los SERVICIOS de TELECEL.

En la provisión de un mismo tipo de SERVICIO, TELECEL no podrá discriminar ni dar ninguna preferencia en la aplicación de tarifas a Usuarios de una misma categoría tarifaria o que se encuentre en condiciones similares.

Los planes vigentes y sus características estarán a disposición del USUARIO, en la página web www.tigo.com.bo y serán comunicados mediante publicación en medios de circulación nacional.

6. FACTURACIÓN, COBRANZA PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN:

6.1. FACTURACIÓN

El USUARIO, en la modalidad pre pago o post pago, que desee acceder a los SERVICIOS podrá contar con crédito específico reservado o billetera VAS, para este tipo de SERVICIO según la periodicidad del producto. Para ello, el USUARIO deberá recargar su billetera VAS transfiriendo crédito de su saldo principal a su billetera “Divertido” de acuerdo al procedimiento establecido por TELECEL y publicado en su página web www.tigo.com.bo. Dicho procedimiento será específico, ordenado, secuencial y sin costo para el USUARIO por doble opt-in, donde a través de su terminal móvil pueda solicitar la transferencia de crédito, mediante un mensaje de texto o comando específico o llamando al call center, a lo cual el USUARIO debe confirmar inequívocamente enviando un nuevo mensaje o comando.

Para consultar su saldo disponible de la billetera VAS o Divertido, el USUARIO deberá enviar la palabra “Saldo” al corto 7255. Las consultas de saldo no tienen costo para el USUARIO.

Para conocer el monto consumido de su billetera VAS o Divertido, el USUARIO deberá pasar por cualquiera de las oficinas de atención al cliente de TELECEL y solicitar su detalle de consumo, acreditando su titularidad de la línea de telefonía móvil.

Los SERVICIOS de participación masiva podrán ser cobrados del saldo principal de la línea de telefonía móvil del USUARIO.

Asimismo, la adquisición de los SERVICIOS de manera presencial, no requieren la aplicación de un procedimiento con doble opt-in.

Los USUARIOS de un SERVICIO postpago recibirán la facturación por los SERVICIOS conjuntamente a su factura por el servicio móvil postpago, sujetándose los términos correspondientes a los términos y condiciones de dicho servicio y las estipulaciones normativas en vigencia, adoptando el mismo ciclo de facturación del servicio móvil postpago.

Para los USUARIOS de un SERVICIO prepago las tarjetas constituyen la correspondiente factura fiscal emitida por TELECEL. El monto consignado en dicha tarjeta será el monto facturable. TELECEL cumplirá con la normativa establecida al efecto en la emisión de las tarjetas prepago. En el caso de los otros medios de recarga que no sea la tarjeta prepago, se emitirá la correspondiente factura fiscal la misma que será entregada en el mismo momento del pago o que podrá ser entregada en cualquiera de las oficinas comerciales de TELECEL en los horarios de atención, según corresponda y de acuerdo a la normativa legal aplicable.

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

El USUARIO que realice cambios de razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en la Solicitud de Suministro de Servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá solicitar la modificación por escrito en oficinas de TELECEL con un mínimo de 10 días hábiles de anticipación al último día del mes correspondiente, caso contrario TELECEL continuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

6.2 COBRANZA Y PAGO

La cobranza y pago en la modalidad post pago, se realizarán en los lugares habilitados por TELECEL para el efecto, mismos que serán de conocimiento público mediante medios masivos de comunicación.

El cobro y pago en la modalidad pre pago podrá ser a través de la billetera VAS (Divertido) o el doble opt – in. Para el caso de suscripciones donde la periodicidad del cobro varíe (diario, semanal, mensual, semestre u otros) en el mensaje inicial se comunicará al USUARIO la forma del pago a la que se sujetará la provisión del SERVICIO y la entrega de los productos durante la vigencia del SERVICIO habilitado. Adicionalmente, TELECEL comunicará al USUARIO través de un mensaje de texto (SMS), la confirmación del cobro realizado y la entrega del producto correspondiente, incluyendo el procedimiento para la baja del SERVICIO. Para el caso de suscripciones donde la periodicidad del cobro es diaria, el USUARIO podrá elegir, al momento de la suscripción, que el mensaje de confirmación de cobros realizados por los montos acumulados, le sea enviado semanalmente y no de forma diaria.

6.3. CORTE DEL SERVICIO POR FRAUDE EN EL USO DE LOS SERVICIOS:

En el marco del artículo 159 del reglamento aprobado por el DS 1391, en caso que TELECEL considere que existen indicios suficientes de fraude, uso no autorizado o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte del servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes por daños y perjuicios. En caso que TELECEL proceda al corte, deberá remitir a la ATT, la información pertinente para efectos de registro en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborales o dentro del primer día laborable siguiente.

En el caso que la ATT establezca que el corte de servicio no se encuentra justificado, TELECEL deberá restablecer de manera inmediata el servicio, la devolución y la compensación a la usuaria o usuario en función al tiempo de corte, sin perjuicio de las acciones que estos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.

6.4. CORTE POR DISOLUCIÓN DE LA RELACIÓN JURÍDICA EXISTENTE ENTRE TELECEL Y EL USUARIO:

En caso que la relación jurídica existente entre TELECEL y el USUARIO quede disuelta según los términos y condiciones del servicio móvil, quedará disuelto también el vínculo contractual existente entre ambas partes consecuencia de los presentes términos y condiciones. En este caso el USUARIO perderá los derechos y beneficios que tenía en la línea correspondiente.

6.5. OTROS CASOS ESTABLECIDOS EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO APLICABLE:

TELECEL podrá cortar el SERVICIO también por otras causales que sean establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable.

6.6. VIGENCIA DE OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIMIENTO:

Ninguna de las formas de suspensión, interrupción o corte del SERVICIO establecidas precedentemente o en el ordenamiento jurídico aplicable, implicará la extinción de las obligaciones pendientes de cumplimiento. En este sentido, tanto TELECEL como el USUARIO deberán cumplir dichas obligaciones hasta su extinción conforme a Ley.

6.7. CORTE DEL SERVICIO POR MORA:

El USUARIO con un plan de modalidad postpago debe pagar el monto facturado en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario computado a partir de la fecha de disposición de la factura, luego de lo cual se constituirá en mora, quedando facultada TELECEL a iniciar las acciones legales que correspondan según la normativa legal aplicable.

Si el USUARIO no paga su factura pasados treinta (30) días calendario de la fecha límite de pago, TELECEL podrá proceder al corte del SERVICIO parcial o total, previa comunicación al USUARIO mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación y al estar el USUARIO en mora automática queda facultada TELECEL a iniciar las acciones legales que correspondan según la normativa legal aplicable.

En caso de incumplimiento de pago de sumas de dinero que tenga pendientes el USUARIO frente a TELECEL, se podrá aplicar adicionalmente al monto adeudado, el interés legal establecido en la normativa legal correspondiente sobre dicho monto, que correrá a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento.

6.8. REHABILITACIÓN:

En la modalidad postpago, si la línea de telefonía móvil asociada al SERVICIO entró en corte por suspensión o mora, TELECEL rehabilitará los servicios dentro de los plazos legales establecidos específicamente al efecto por el ordenamiento jurídico aplicable. En ausencia de norma que establezca el plazo señalado, TELECEL rehabilitará los servicios dentro del día hábil siguiente computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causal de corte, suspensión o mora, según corresponda.

Para los SERVICIOS por suscripción, si el USUARIO requiere contar nuevamente con el SERVICIO, deberá volver a habilitarlo de acuerdo al procedimiento establecido en el numeral 2 del procedimiento de suscripción del servicio y publicado en la página web www.tigo.com.bo, en cumplimiento a la normativa aplicable.

7. CALIDAD DEL SERVICIO:

7.1. CALIDAD DEL SERVICIO:

La calidad del SERVICIO a ser provisto por TELECEL, depende i) de las características técnicas del SERVICIO ii) de la naturaleza del SERVICIO, iii) de las condiciones acordadas por TELECEL con el Estado Plurinacional de Bolivia iv) de las condiciones normales para la provisión del SERVICIO; y v) de los indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales emitidos por las autoridades y organismos competentes. Los indicadores de calidad señalados serán aprobados por el ente regulador.

Será aplicable a los SERVICIOS la Tasa de Error de Facturación (TEF) y otros a ser aprobados por el ente regulador.

7.2. LIMITACIONES:

La calidad del SERVICIO podrá verse afectada por las siguientes limitaciones:

- a) Por fallas, defectos o limitaciones en los equipos terminales que el USUARIO utilice para acceder al SERVICIO.
- b) Por interferencias externas producidas por terceras personas ajenas a TELECEL.
- c) Lugares sin cobertura del SERVICIO.
- d) Cuando el SERVICIO no pueda ser provisto en condiciones normales por hechos no imputables a TELECEL.
- e) Por hechos u omisiones atribuibles a terceros.

8. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:

8.1. CENTROS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:

TELECEL informará y asistirá al USUARIO en todo lo relacionado a la provisión del SERVICIO tal como de los presentes Términos Generales y Condiciones.

Para tal efecto, TELECEL dispondrá de i) centros de atención en locales comerciales, ii) líneas gratuitas de atención (*611 y 800178000 u otros), iii) Página Web www.tigo.com.bo u iv) otros medios permitidos por el ordenamiento jurídico para prestar dichos servicios.

TELECEL informará los lugares, horarios de atención y demás condiciones de acceso a dichos medios, así como las posibles suspensiones de los medios señalados. Dicha información se comunicará mediante publicaciones en medios de circulación nacional o la página web de TELECEL.

TELECEL dispondrá y habilitará medios específicos que le permitan al USUARIO consultar sus saldos de forma gratuita.

8.1.1 COMUNICADOS, CAMBIOS Y MODIFICACIONES:

Cualquier comunicación, incluidos las comunicaciones referidas a los cambios y modificaciones de los presentes Términos y Condiciones, que deba realizarse por TELECEL al USUARIO por mandato del ordenamiento jurídico aplicable, de los presentes Términos Generales y Condiciones, podrá realizarse válidamente por cualquiera de los siguientes medios (salvo que el propio ordenamiento jurídico o los presentes Términos Generales y Condiciones establezcan de manera específica cuál el medio de comunicación específico para cumplir con determinada obligación):

- a) Publicación del comunicado en medios de prensa escritos de circulación nacional.
- b) Publicación en la página web internet de TELECEL.
- c) Mensajes cortos de Texto (SMS).
- d) Correo electrónico.
- e) Llamada y mensajes de voz.
- f) Mensaje de voz grabado en la casilla de voz del USUARIO.

Realizada la comunicación en los términos señalados se considerará válida y de aplicación inmediata, salvo que se establezca un diferente término de aplicación, teniéndose dichos cambios o modificaciones incorporados al presente documento y aceptados tanto por TELECEL como por el USUARIO.

8.2. DERECHO DE RECLAMACIÓN:

El USUARIO tiene el derecho de recibir por parte de TELECEL, a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación de los SERVICIOS. Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

Para tal efecto, TELECEL dispondrá de i) centros de recepción de reclamos en cualquier oficina de TELECEL y en los locales comerciales habilitados para el efecto (recepción de reclamos en horarios de oficina a ser definidos por TELECEL), ii) líneas gratuitas para recepcionar los reclamos (24 horas al día los 365 días al año) y iii) otros medios que en el futuro se puedan desarrollar para la recepción y tratamiento de reclamos.

8.3. RECLAMACIÓN DIRECTA:

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

La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación válido, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

8.4. INDIVIDUALIZACIÓN DE RECLAMACIONES:

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

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

8.5. PLAZO:

TELECEL resolverá la reclamación dentro de los tres (3) días de su recepción, en caso de interrupción del SERVICIO o de alteraciones graves o dentro de los quince (15) días en los demás casos, conforme a la normativa legal aplicable.

8.6. PRONUNCIAMIENTO:

TELECEL se pronunciará de acuerdo al Art. 22 numeral 9 de la Resolución Administrativa RA-ODE-TL 0322/13 por la procedencia, procedencia parcial 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.

Con la finalidad de que TELECEL pueda responder debida y oportunamente los reclamos, el USUARIO permitirá las verificaciones que sean necesarias y correspondan al tipo de reclamo presentado.

TELECEL 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 Autoridad Reguladora.

La carga de la prueba será de TELECEL.

8.7. RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA:

En el marco de lo dispuesto por el ARTICULO 59.- (RECLAMACION ADMINISTRATIVA) del Decreto Supremo 27172,

Si TELECEL declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Autoridad competente, en el plazo de quince (15) días.

El usuario presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa o entidad regulada o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.

El usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes; y

La Autoridad competente ATT, registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

8.8. TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES SOBRE FACTURACIÓN:

En el marco del artículo 12 del Reglamento de facturación, Cobranza y corte aprobado por RM 351 de 21 de diciembre de 2012, modificada por la RM 293 de 1° octubre de 2018, el USUARIO podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura, en cualquier momento, sin embargo, a objeto de evitar el corte de servicio, debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas.

Si la reclamación directa es declarada improcedente y la USUARIA o el USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos en la normativa aplicable, deberá pagar el monto total de la factura observada o en su caso la diferencia con el monto pagado que hubiera realizado para evitar el corte en un plazo máximo de veinte (20) días de notificada con la determinación de la reclamación directa.

Si la reclamación directa resultara procedente por TELECEL o fundada en la reclamación administrativa, el USUARIO debe pagar el monto restante si corresponde, en un plazo no mayor a veinte (20) días, caso contrario, si el monto real de la factura fuera menor que el monto pagado, TELECEL deberá efectuar la devolución de los montos indebidamente facturados a la USUARIA o USUARIO; Es decir, podrán ser devueltos en efectivo o acreditado por TELECEL en la próxima factura.

En caso que la reclamación administrativa sea declarada infundada o rechazada por la ATT, la USUARIA o USUARIO deberá pagar el monto facturado o la diferencia con el monto promedio pagado, en el plazo máximo de veinte (20) días de notificada la resolución de la reclamación administrativa.

La reclamación quedará sin efecto alguno, en caso de desestimiento por parte del USUARIO o el proceso de reclamo sea desestimado o rechazado por la instancia pertinente. El consumo de los meses siguientes al periodo objeto de la reclamación debe ser pagado por el USUARIO de manera regular.

8.9. SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, RECLAMOS Y EMERGENCIA EN ÁREAS RURALES.

TELECEL en forma directa o a través de terceros, respetando los parámetros mínimos a ser establecidos por la autoridad competente, velará porque el USUARIO en el área rural pueda acceder mediante línea gratuita de atención (800179000), a facilidades para la solicitud de servicios, reclamos u otros beneficios en las mismas condiciones a las establecidas en la normativa legal para el SERVICIO.

TELECEL podrá desarrollar otros medios de atención en las áreas rurales, los mismos que serán comunicados mediante su página web www.tigo.com.bo y mediante publicaciones en medios de circulación nacional.

8.10. CONSULTA DE SALDOS:

Para los usuarios que cuenten con billetera o bolsillo VAS, TELECEL habilitará un mecanismo que permita al USUARIO consultar su consumo de crédito de Valor Agregado.

Para los USUARIOS Pre pago y Post pago, se deberá brindar un procedimiento específico, ordenado, secuencial y sin costo, que permita, conocer el monto consumido y el saldo a la fecha.

El USUARIO podrá consultar, sin costo, los saldos enviando un SMS al número 7255 con la palabra “saldo”.

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

9.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:

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

- a) Todos aquellos derechos reconocidos y establecidos como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos, siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.
- b) Todos aquellos derechos establecidos en los presentes Términos y Condiciones.
- c) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- d) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos.
- e) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- i) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- j) 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.
- k) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.

- l) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- m) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- n) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- o) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- p) Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- q) Recibir protección del proveedor del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.
- r) Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- s) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- t) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- u) Participar en los mecanismos de control social.
- v) En cualquier momento, la información proporcionada por el USUARIO a TELECEL, podrá ser modificada o actualizada debiendo comunicar oportunamente, por los medios establecidos por TELECEL.

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

- a. Todas aquellas obligaciones reconocidas y establecidas como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.
- b. Todas aquellas obligaciones establecidas en los Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio contratado.
- c. Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- d. 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.
- e. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y proveedores.
- f. 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.
- g. No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- h. Las usuarias y usuarios deben 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.

De manera enunciativa más no limitativa, el USUARIO se obliga a:

- a. Las usuarias y usuarios de servicios de telecomunicaciones al público, no deben conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- b. Es obligación de la usuaria y usuario no alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan 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.

9.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE TELECEL:

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

- a) Todos aquellos derechos reconocidos y establecidos como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos, siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.
- b) Todos aquellos derechos establecidos en los Términos y Condiciones individuales de cada servicio contratado.
- c) Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.

- d) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte del USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- e) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

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

- a) Todas aquellas obligaciones reconocidas y establecidas como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos siempre y cuando sean inherentes y correspondan al Servicio.
- b) Todas aquellas obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.
- c) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- d) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- e) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a los USUARIOS.
- f) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- g) 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.
- h) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es proveedor, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad del USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- i) 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.
- j) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
- k) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.
- m) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- n) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley conexas al sector.
- o) Facilitar al USUARIO en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- p) Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- q) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- r) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO.

9.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

TELECEL prestará el SERVICIO de acuerdo al ordenamiento jurídico aplicable, al presente documento y a los principios que a continuación se identifican:

- a) *Continuidad:* El SERVICIO, será provisto en forma permanente y sin interrupciones, salvando las interrupciones permitidas en el ordenamiento jurídico aplicable o establecido en los presentes Términos y Condiciones.
- b) *Calidad:* El SERVICIO responderá a los indicadores y estándares de calidad nacionales e internacionales aprobados por la autoridad competente.
- c) *Protección:* Se reconoce de vital importancia la participación del USUARIO en la prestación del SERVICIO, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de las relaciones jurídicas que tiene con TELECEL.
- d) *Información oportuna y clara:* TELECEL está obligado a proporcionar toda la información relacionada con el SERVICIO, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.

- e) *Prestación efectiva*: En ningún caso, TELECEL procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva. En caso de controversia, TELECEL deberá demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el SERVICIO que contempla la facturación.
- f) *Secreto de las comunicaciones*: TELECEL tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, conforme al ordenamiento jurídico aplicable y a los presentes Términos y Condiciones.

10. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:

10.1. CAMBIO O MODIFICACIONES EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO APLICABLE:

Los presentes Términos y Condiciones se encuentran adecuados al ordenamiento jurídico aplicable. En este sentido, cualquier cambio o modificación que se diere en dicho ordenamiento jurídico y que cambie o modifique los presentes Términos Generales y Condiciones, serán de aplicación inmediata, salvo que se establezca un diferente término de aplicación, teniéndose dichos cambios o modificaciones incorporados al presente documento y aceptados de manera tácita tanto por TELECEL como por el USUARIO.

Todo cambio y/o modificación a los presentes términos y condiciones serán aprobados por el ente regulador.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL:

11.1. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:

El USUARIO que se encuentre bajo la modalidad postpago, acreditando su titularidad, podrá solicitar de forma escrita a TELECEL, la suspensión temporal del SERVICIO, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual TELECEL tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución.

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

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del USUARIO, TELECEL rehabilitará el SERVICIO previa comunicación al USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día. Dicha comunicación podrá hacerse mediante cualquiera de los medios señalados en los presentes Términos y Condiciones.

No corresponde la suspensión temporal para el USUARIO que se encuentre bajo la modalidad pre pago.

11.2. SUSPENSIÓN DE SERVICIOS POR PÉRDIDA, ROBO O HURTO:

En caso que el USUARIO pida la suspensión de su servicio móvil cuando su equipo terminal o el chip (SIM card) se hubiese extraviado o perdido o sufrido hurto o robo, se suspenderá también automáticamente la provisión del o de los servicios de valor agregado habilitados, según corresponda.

11.3. INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DE TELECEL:

TELECEL no podrá interrumpir la operación de su red pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de dichos servicios, sin la autorización previa y por escrito de la ATT y después de haber informado a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.

Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la ATT.

En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas TELECEL deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito.

En casos de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación del operador o proveedor, éste deberá reportar a la ATT en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.