



COPIA LEGALIZADA
DIRECCIÓN JURÍDICA

AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Notifique a: TELECEL SA

Dentro del Proceso: Aprobación Contrato

Con la: PAR DJ-RA TL LP 646/2014

Fecha: 09/05/14 Hora: 15:05

ATT-DJ-RA TL LP 640/2014

La Paz, 07 de mayo de 2014

Resolución Administrativa Regulatoria

Abel Esteban Zúñiga Zapacharia
 ANALISTA LEGAL ODECO
 AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

La nota con cite: REG/2488/2013 de 05 de septiembre de 2013, ante la cual la EMPRESA TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANONIMA (TELECEL S.A.) solicita la aprobación de su Modelo de Contrato para la provisión de servicios de telecomunicaciones (pre pago – pagos adelantados), el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 646/2014, la normativa vigente y aplicable y todo lo demás que convino ver y se tuvo presente.

CONSIDERANDO 1: (Antecedentes)

Que la nota con cite: REG/2488/2013 de 05 de septiembre de 2013, presentada por la EMPRESA TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANONIMA (TELECEL S.A.), mediante la cual solicita la aprobación del Modelo de Contrato para la provisión de servicios de telecomunicaciones (pre pago – pagos adelantados).

Que las variadas observaciones vertidas por la Dirección Jurídica mediante distintos correos electrónicos remitidos a TELECEL S.A., respecto a las diferentes categorías legales aplicables al operador, usuario y el servicio como tal, dentro del modelo de contrato.

Que las correcciones realizadas por TELECEL S.A. a las observaciones efectuadas por el ente regulador y remitido a la Dirección Jurídica mediante correo electrónico, el 24 de abril de 2014.

Que el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 646/2014 de 07 de mayo de 2014, por el cual se gestiona el análisis legal sobre el Modelo de Contrato en el marco normativo regulatorio sectorial, mismo que recomienda aprobar el citado documento.

CONSIDERANDO 2: (Marco Jurídico Aplicable)

Que la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, promulgada de 08 de agosto de 2011, señala como una función de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), en su numeral 17, Artículo 14, el de 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 Reglamento a la Ley N° 164, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 el 24 de octubre de 2012, en su párrafo 1, Artículo 167 establece que los modelos de contratos de adhesión de servicios, deberán ser aprobados por la ATT e incorporaran un resumen de los términos generales y condiciones para la provisión de los servicios.

DIRECCIÓN JURÍDICA
Vº Bº
J.A.G.A.
ATT

DIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES
Vº Bº
J.G.
ODECO
D.A.T.T.

[Handwritten signature]





Que asimismo, el párrafo II de la citada normativa 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 finalmente, el párrafo III, del Artículo 167 del Decreto Supremo N° 1391, afirma que todo proveedor deberá presentar a la ATT los términos y condiciones propuestos para la provisión de cada servicio y el respectivo modelo de contrato de provisión de servicio, así como actualizaciones de los mismos, para su aprobación dentro del plazo de quince (15) días de su presentación.

Que la disposición final quinta del Reglamento a la Ley N° 164, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 el 24 de octubre de 2012, afirma que los contratos de servicios que los operadores o proveedores suscribieron con sus usuarias o usuarios, deberán ser adecuados a los nuevos modelos de contrato aprobados por la ATT, en un plazo no mayor a seis (6) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo. Las usuarias o usuarios migrarán automáticamente a estos nuevos contratos, previa comunicación del operador o proveedor.

Que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013, mediante la cual se aprueba el Modelo de Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones a ser aplicado por los operadores y proveedores de servicios en materia de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación.

Que la Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI 0095/2013 de 08 de mayo de 2013, mediante la cual se aprueba el Manual de Procedimiento Interno de Tramitación de Atención de Solicitudes de Aprobación de Contratos de Adhesión y Términos y Condiciones.

La Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI 0044/2013 de 02 de abril de 2014, mediante la cual se aprueba el Nuevo Procedimiento Interno para la Evaluación, Revisión y Aprobación de los Modelos de Contrato, Términos y Condiciones y Documentos Adjuntos.

CONSIDERANDO 3: (Sobre el Modelo de Contrato)

Que la Autoridad Reguladora tiene como finalidad la de autorizar, regular y fiscalizar los servicios de Telecomunicaciones y TIC's, y su orientación se nutre de los intereses públicos, resguardando derechos de orden general, pero fundamentalmente las prerrogativas de las usuarias y usuarios. En ese sentido, los Contratos y sus Términos y Condiciones y el son el reflejo de las factores regulatorios esenciales para la prestación de un determinado servicio, y que tales factores responden a estándares técnicos y legales preestablecidos.





En ese sentido, la evaluación realizada tiene como finalidad la de plasmar un documento que garantice una relación de correcta y proporcional reciprocidad, y que además resguarde las acciones y derechos planteados por los operadores, pero principalmente los intereses de los usuarios y les permita tener acceso a un servicio con garantías de calidad y justo resarcimiento.

Que bajo citado contexto y habiéndose realizado el correspondiente análisis legal sobre el Modelo de Contrato remitido por la EMPRESA TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANONIMA (TELECEL S.A.) para la provisión de servicios de telecomunicaciones (pre pago – pagos adelantados), se puede concluir que *los mismos fueron elaborados y corregidos en un marco de estricto apego a la normativa regulatoria sectorial, preservando la configuración legal establecida mediante la Resolución ATT DJ RA TL 0200/2013, y que de su lectura e interpretación nace un equilibrio entre partes para la prestación del servicio.*

CONSIDERANDO 4: (Sobre la información pronta y oportuna)

Que es necesario considerar al contrato como un documento de carácter legal que refleja los pormenores relativos al servicio, y que éstos se constituyen como esenciales para asumir y concretar el resguardo de los derechos y obligaciones adquiridos por los usuarios y operadores, corresponde que la aprobación de tan fundamental instrumento permita tomar efectivo y pleno conocimiento por parte de los usuarios.

Que la obligación de informar que tiene todo operador o proveedor, se constituye en una acción de constante innovación y esfuerzo para que los usuarios reflejen en sus requerimientos las necesidades de un servicio en constante evolución y mejora, y que tales requerimientos vayan acompañados de una lógica constructiva pero ante todo consiente de los marcos normativos que la respaldan, por tanto, es prudente que ante la aprobación del nuevo Modelo de Contrato, se establezca un parámetro de cumplimiento en cuanto a la disponibilidad de este documento, de tal forma que el usuario encuentre en ellos su el marco jurídico y técnico del servicio.

Que la disposición final quinta del Reglamento a la Ley N° 164, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 el 24 de octubre de 2012, afirma que los contratos de servicios que los operadores o proveedores suscribieron con sus usuarias o usuarios, deberán ser adecuados a los nuevos modelos de contrato aprobados por la ATT, y que las usuarias o usuarios migrarán automáticamente a estos nuevos contratos, previa comunicación del operador o proveedor.

Que en el marco de lo expuesto, se deberá considerar el siguiente procedimiento de información y socialización del Modelo de Contrato aprobado:

- ✓ Para operadores o proveedores de Telecomunicaciones que cuente con un contrato explícito, se deberá publicar en un medio de prensa de amplia circulación nacional por una sola vez, debiendo además tener a disposición en su respectiva página web y oficinas de atención, por lo que se deberá remitir constancia de su cumplimiento en un plazo no mayor de 15 días desde su legal notificación.





Resolución Administrativa Regulatoria

CONSIDERANDO 5.- (Ámbito de Competencia de la ATT)

Que el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, establece la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo Plurinacional, otorgándose por el Título II del Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, el inicio del ámbito de Competencia de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes, estableciéndose sus atribuciones y funciones con la vigencia de sus reglamentos.

Que de conformidad a lo dispuesto en la Disposición Transitoria Novena de la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes se denominará en adelante Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) y asumirá las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación, transportes y del servicio postal, bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

Que la Disposición Transitoria Séptima, de la referida norma señala: *"La presente Ley entrará en vigencia en la fecha de su publicación, con aplicación progresiva conforme a la aprobación de sus reglamentos específicos; en tanto se aprueben éstos, se aplicarán los reglamentos vigentes de telecomunicaciones y postal en todo lo que no contravenga a esta Ley"*.

Que mediante Resolución Ministerial N° 006 de 08 de enero de 2014 del Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda, se designó a LUIS FELIPE GUZMAN SANJINES, como Director Ejecutivo Interino de la ATT.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo Interino de la ATT, en uso de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Modelo de Contrato Para la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones (pre pago – pagos adelantados), presentados por la EMPRESA TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANONIMA (TELECEL S.A.), anexo a la presente resolución y que forma parte indivisible de la misma, de conformidad a lo previsto por el numeral 14, Artículo 14 de la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación de 08 de agosto de 2011.

SEGUNDO.- INSTRUIR a TELECEL S.A. a seguir los parámetros de socialización e información de su nuevo Modelo de Contrato, en conformidad al Considerando 4 de la presente Resolución, 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.





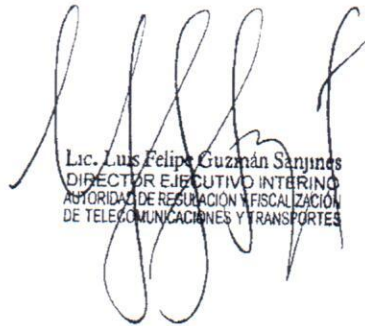
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

TERCERO.- INSTRUIR a TELECEL S.A., que cualquier modificación del presente Modelo de Contrato, deberá ser previamente comunicado y aprobado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

CUARTO.- DISPONDER que el presente contrato permanecerá sujeto a las disposiciones administrativas emergentes de la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que emana de la Ley N° 164, su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 1391 y demás normativa aplicable.

Regístrese, comuníquese, archívese.


Lic. Luis Felipe Guzmán Sanjines
DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Es conforme:


Dr. Marco Atilio Agramont Loza
DIRECTOR JURÍDICO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES


Abel Esteban Coa Zacharia
ANALISTA LEGAL ODECO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES
Es conforme al original que cursa en los archivos
de la Autoridad de Regulación y Fiscalización
de Telecomunicaciones y Transportes - ATT
La Paz, 07 de 05 de 2014



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto N° 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera. Telf.: 2772266 - Fax.: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65	COCHABAMBA: Calle Suipacha N° 5750 esq. Ecuador. Telf./Fax.: 4-4581182 - 4-4581183 4-4581184	SANTA CRUZ: Calle Prolongación Quijarn N° 29 Edif. Bicentenario Piso 3 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978	TARIJA: Calle Alejandro del Carpio s/n esq. O'Connor - Piso 1 Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax.: 4-6112611	Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo
---	--	---	--	---



COPIA LEGALIZADA
DIRECCIÓN JURÍDICA

AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES
Administrativa Regulatoria

CONTRATO DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (PRE PAGO – PAGOS ADELANTADOS)

Conste por el presente contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación, que podrá ser elevado a la categoría de documento público por cualesquiera de las partes que lo suscriben, al tenor y contenido de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- (Partes Contratantes): Intervienen en la suscripción del presente contrato, las siguientes personas:

1.1 La empresa **TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA (TELECEL S.A.)** legalmente constituida en el Estado Plurinacional de Bolivia, con Matrícula de Comercio N° 00013025, NIT N° 1020255020, que para fines y efectos del presente contrato se denominará simplemente "Telecel" y

1.2. EN CASO QUE LA USUARIA O USUARIO SEA PERSONA NATURAL:

El/la Señor/ra/ita, mayor de edad y hábil en toda forma de derecho, titular de la Cédula de Identidad / Pasaporte N° de, con domicilio ubicado en, que para fines y efectos del presente contrato se denominará simplemente la "Usuaría o Usuario".

1.3. EN CASO QUE LA USUARIA O USUARIO SEA PERSONA JURIDICA:

La Empresa/institución....., legalmente constituida en el Estado Plurinacional de Bolivia, con NIT No. legal y debidamente representada por....., según consta del testimonio de poder N°/....., otorgado en fecha de del año, que para fines y efectos del presente contrato se denominará simplemente la "Usuaría o Usuario".

Según el contexto del presente contrato, cuando ambas partes actúen de manera conjunta se denominarán simplemente las "Partes", cuando actúen individualmente podrán denominarse la "Parte".

SEGUNDA.- (Antecedentes): Son antecedentes del presente contrato:

2.1. Se entiende por "Servicios de Telecomunicaciones" a aquellos servicios 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.

2.2. La descripción de cada uno de los servicios de telecomunicaciones contratados por la Usuaría o Usuario, se encuentra en los correspondientes Términos Generales y Condiciones individuales de los servicios contratados, los mismos que forman parte integrante e indivisible del presente contrato.



[Handwritten signature]



<p>LA PAZ: Calle 13 de Calacoto N° 8260 - 8280 entre Av. Lns Sauces y Av. Costanera. Telf.: 2772266 - Fax.: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65</p>	<p>COCHABAMBA: Calle Suipacha N° 5750 esq. Ecuador. Telf./Fax.: 4-4581182 - 4-4581183 4-4581184</p>	<p>SANTA CRUZ: Calle Prolongación Quijarro N° 29 Edif. Bicentenario Piso 3 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978</p>	<p>TARIJA: Calle Alejandro del Carpio s/n esq. O'Connor - Piso 1 Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax.: 4-6112611</p>	<p>Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo</p>
--	--	--	--	--



TERCERA.- (Objeto): Por el presente Telecel proveerá en favor de la Usuaría o Usuario el o los servicios de telecomunicaciones que se encuentren seleccionados de la siguiente lista:

- A. Servicio de Acceso a Internet(pre pago)
- B. Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video (pre pago)
- C. Otros (especificar cuáles):
-
-
-
-
-
-

CUARTA.- (Términos Generales y Condiciones): I. Las Partes convienen en que los servicios de telecomunicaciones contratados, serán provistos por Telecel en favor de la Usuaría o Usuario en la modalidad pre pago con la opción de pagar mensualmente de forma adelantada conforme: i) a las cláusulas contenidas en el presente contrato, ii) a los Términos Generales y Condiciones individuales de cada uno de los servicios elegidos, mismos que forman parte indivisible del presente contrato y iii) a la normativa legal aplicable.

II. La Usuaría o Usuario declara y reconoce que: i)ha leído la totalidad e integridad del presente contrato y de los Términos Generales y Condiciones de los servicios de telecomunicaciones contratados ii) se le ha informado los alcances de dichos documentos aclarando todas sus dudas y iii) ha recibido una copia de igual contenido tanto del presente contrato como de los Términos y Condiciones de los servicios contratados.

III. Telecel podrá ofertar que los Servicios sean pagados de forma adelantada sea mensual, semestral, anual u otra modalidad de similar naturaleza. De darse cualquiera de estas situaciones Telecel comunicará los Servicios que podrán pagarse bajo dichas condiciones dependiendo además de la elección de la Usuaría o Usuario, la misma que se consignará en el Formulario de Condiciones Generales adjunto al presente contrato.

QUINTA.-(Plazo del Contrato, vigencia y prórroga):Las Partes acuerdan que el presente contrato estará vigente por el plazo de..... (.....), computable desde la fecha de suscripción.

Asimismo, las Partes acuerdan que el plazo señalado será prorrogado o renovado de manera automática y por periodos similares, salvo que alguna de las Partes comunique a la otra Parte su decisión de no renovar



[Handwritten signature]



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto N° 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera. Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65	COCHABAMBA: Calle Suipacha N° 5750 esq. Ecuador. Telf./Fax.: 4-4581182 - 4-4581183 4-4581184	SANTA CRUZ: Calle Prolongación Quijarro N° 29 Edif. Bicentenario Piso 3 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978	TARIJA: Calle Alejandro del Carpio s/n esq. O'Connor - Piso 1 Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax.: 4-6112611	Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo
--	---	---	---	---



el plazo original o el plazo correspondiente en caso de haber operado las prórrogas o renovaciones señaladas.

Telecel comunicará oportunamente a la Usuaria o Usuario mediante SMS u otro medio de comunicación escrito sea personal o por courier o por medio de circulación nacional, el cumplimiento del plazo señalado con la finalidad de que el Usuario o Usuaria decida al respecto.

SEXTA.- (instalación, habilitación, deshabilitación y rehabilitación de los Servicios):

La instalación, habilitación o deshabilitación de los servicios de telecomunicaciones contratados por la Usuaria o Usuario se someterán a los plazos y condiciones señaladas en los correspondientes Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio contratado.

En función a si el tipo de corte, suspensión o interrupción del servicio de telecomunicaciones permite o no la rehabilitación del servicio correspondiente, Telecel rehabilitará dicho servicio 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 el servicio correspondiente dentro del día hábil siguiente computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causa de corte, suspensión o interrupción, según corresponda.

SÉPTIMA.- (Titularidad): I. Telecel declara y reconoce que es titular de los servicios de telecomunicaciones que presta y que, consecuentemente, cuenta con las respectivas autorizaciones emanadas por la autoridad competente para prestar cada uno de los servicios de telecomunicaciones contratados por la Usuaria o Usuario.

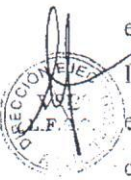
II. Por su parte, la Usuaria o Usuario declara y reconoce que es titular de todos los derechos y obligaciones que emergen de la suscripción del presente contrato y que, en consecuencia, es de su responsabilidad la utilización de los servicios de telecomunicaciones contratados, independientemente que permita el acceso a los mismos a terceras personas.

OCTAVA.- (Estructura tarifaria): I. Telecel ofertará, publicará y modificará libremente sus tarifas normales y/o promocionales, planes y demás condiciones generales, por cada servicio de telecomunicaciones contratado por la Usuaria o Usuario, en los tiempos, formatos y condiciones que sean establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable y por la autoridad competente.

II. En la provisión de un mismo tipo de servicio, Telecel no podrá discriminar ni dar ninguna preferencia en la aplicación de tarifas a Usuarías y Usuarios de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares. Telecel aplicará las mejores condiciones comerciales por una tarifa igual o menor, en base a la normativa vigente y al procedimiento, condiciones establecidos para dicho efecto.



[Handwritten signature]

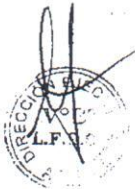




III. En tanto el ente regulador no establezca el procedimiento y condiciones señaladas en el párrafo precedente, la Usuaría o Usuario podrá solicitar el cambio de plan tarifario inicialmente contratado por otro, siempre y cuando se encuentre disponible al momento de la solicitud y se cumplan los requisitos que Telecel disponga para tal efecto y que hayan sido previamente comunicados.

NOVENA.- (Facturación, cobranza y corte): Toda vez que los servicios contratados responden a la modalidad pre pago con la opción de pagar mensualmente de forma adelantada, la facturación, cobranza y corte de dichos servicios responderá a los siguientes criterios:

- La fecha límite para la realización del pago por la utilización del Servicio es el día catorce (14) de cada mes, es decir del mismo mes en el que se presta el Servicio. La Usuaría o Usuario se obliga a pagar por la utilización de los servicios de telecomunicaciones contratados de forma debida y oportuna en los plazos señalados en los Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio y conforme al ordenamiento jurídico aplicable.
- El pago realizado por la Usuaría o Usuario, merecerá la correspondiente facturación por parte de Telecel. Telecel pondrá cada factura a disposición de la Usuaría o Usuario en las oficinas de cobranzas propias o de terceros, salvo modalidad diferente que será comunicada por medios de prensa de circulación nacional u otros medios.
- Las Partes acuerdan que en caso que la Usuaría o Usuario no cumpla con el pago en el plazo señalado, pasado el día catorce (14) del mes, Telecel estará facultada a suspender o cortar la prestación del Servicio.
- Producida la suspensión del Servicio en los términos señalados, Telecel rehabilitará el Servicio dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas en el que la Usuaría o Usuario pague el monto correspondiente o suscriba un plan de pagos con Telecel, siempre y cuando Telecel no haya disuelto la relación contractual según los Términos Generales y Condiciones.
- Asimismo las Partes acuerdan que en caso de incumplimiento en el pago en los términos señalados o en caso que la Usuaría o Usuario adeude montos de dinero en favor de Telecel, la Usuaría o Usuario deberá pagar además los intereses legales correspondientes y quedará constituida en mora de manera automática y sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno, facultando a Telecel a iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que correspondan. Para tal efecto, las Partes acuerdan otorgar al presente contrato, a los Términos Generales y Condiciones, así como a las facturas impagas y liquidaciones que de manera unilateral prepare Telecel, la suficiente fuerza ejecutiva, siendo las sumas consignadas en dichos documentos, sumas líquidas, exigibles y de plazo vencido adeudadas a Telecel. Las Partes acuerdan que los gastos en los que incurra Telecel





COPIA L.L.C. DIRECCIÓN JURÍDICA

para el cobro judicial o extrajudicial de la Usuaría o Usuario, serán también asumidas por la Usuaría o Usuario.

En caso que Telecel ponga a disposición de la Usuaría o Usuario la provisión de los Servicios con la opción de pago semestral, anual u otra de similar naturaleza fijará las condiciones correspondientes a la facturación cobranza y corte, respectivamente, a tiempo de ofertar los servicios y los planes en dichas modalidades.

DECIMA.- (Calidad de los servicios de Telecomunicaciones):

Telecel se obliga a prestar cada uno de los servicios de telecomunicaciones contratados por la Usuaría o Usuario, conforme a los indicadores de calidad emitidos por las autoridades y organismos competentes y establecidos en el ordenamiento jurídico aplicable y, conforme a las condiciones establecidas en los respectivos Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio contratado.

Los indicadores de calidad señalados serán publicados en una página web que se disponga para el efecto y conforme a los formatos establecidos por la autoridad competente.

DECIMA PRIMERA.- (Derechos y obligaciones):

Tanto Telecel como la Usuaría o Usuario, gozarán de aquellos derechos y se someterán a aquellas obligaciones que se encuentren reconocidas y establecidas en la Constitución Política del Estado, las Leyes, sus reglamentos, en el presente contrato y en los respectivos términos y condiciones de los servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación contratados.

DECIMA SEGUNDA.- (Exenciones de responsabilidad): Ninguna de las Partes será responsable frente a la otra, ante la ocurrencia de eventos de caso fortuito o fuerza mayor. Se entenderá por caso fortuito o fuerza mayor todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido evitarse.

DECIMA TERCERA.- (Atención de reclamaciones): I. La Usuaría o 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 directas por cualquier deficiencia en la prestación de los Servicios.

Para tal efecto, Telecel dispondrá de i) centros de recepción de reclamos en locales comerciales (recepción de reclamos en horarios de oficina a ser definidos por Telecel), ii) líneas gratuitas para recepcionar los reclamos y iii) otros medios que en el futuro se puedan desarrollar para la recepción y tratamiento de reclamos.



Handwritten signature



<p>LA PAZ: Calle 13 de Calacoto N° 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera. Telf.: 2772266 - Fax.: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65</p>	<p>COCHABAMBA: Calle Suipacha N° 5750 csq. Ecuador. Telf./Fax.: 4-4581182 - 4-4581183 4-4581184</p>	<p>SANTA CRUZ: Calle Prolongación Quijarro N° 29 Edif. Bicentenario Piso 3 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978</p>	<p>TARIJA: Calle Alejandro del Carpio s/n csq. O'Connor - Piso 1 Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax.: 4-6112611</p>	<p>Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo</p>
--	--	--	--	--



LINEA GRATUITA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

II. Reclamación Directa: La Usuaría o 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, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

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

III. Plazo: Telecel resolverá la dentro de los plazos establecidos al efecto por la normativa legal aplicable.

IV. Pronunciamiento: Telecel se pronunciará 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, si correspondiere, y en general asumir toda medida destinada a evitar perjuicios a la Usuaría o Usuario. 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, la Usuaría o 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, sobre su derecho a presentar reclamación administrativa.

La carga de la prueba será de Telecel.

V. Reclamación Administrativa: Si Telecel declara improcedente la reclamación, no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto o no se pronunciara respecto del fondo de la reclamación, la Usuaría o Usuario o un tercero por él, podrán presentar ante la autoridad competente o en las oficinas ODECO de Telecel, una reclamación administrativa, en el plazo de quince (15) días.

La Usuaría o Usuario presentará su reclamación administrativa de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación habilitado al efecto, 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.

La Usuaría o Usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.

DECIMA CUARTA.- (Servicios de información y asistencia): Telecel informará y asistirá a la Usuaría o Usuario en todo lo relacionado a la provisión de los servicios de telecomunicaciones contratados como tal y a los alcances tanto del presente contrato como de los correspondientes Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio.





Para tal efecto, Telecel dispondrá de i) centros de atención en locales comerciales ii) líneas gratuitas de atención (*611 y 103 - 24Hrs. de atención) iii) Página Web 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.

DECIMA QUINTA.- (Declaración expresa): Las Partes declaran, y reconocen que han suscrito el presente contrato de manera libre y espontánea, sin que medie presión, dolo, violencia o vicio del consentimiento alguno.

DECIMA SEXTA.- (inviolabilidad y protección de la información de la Usuaría o Usuario): I. Telecel, garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones de la Usuaría o Usuario, al igual que la protección de sus datos personales y de su intimidad, aspectos que se someterán al ordenamiento jurídico aplicable.

II. Siempre y cuando medie norma legal que lo permita o autorización previa de la Usuaría o Usuario o medie orden judicial, requerimiento fiscal o instrucción de la autoridad competente, Telecel podrá brindar en favor de terceros información relacionada a los datos y/o al uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de la Usuaría o Usuario.

DÉCIMA SÉPTIMA.- (Disolución, resolución y rescisión del contrato): El presente contrato podrá ser disuelto parcial o totalmente, sea por i) acuerdo de partes, ii) resolución o iii) rescisión.

Se entenderá que el contrato está disuelto parcialmente si la Usuaría o Usuario contrató dos o más servicios de telecomunicaciones y cualquiera de los mismos se disuelve individualmente por las causales establecidas en los respectivos Términos Generales y Condiciones del servicio de telecomunicaciones que se pretende su disolución, permaneciendo en vigencia por lo menos uno o más de los servicios de telecomunicaciones contratados.

Se entenderá que el contrato está disuelto totalmente, cuando la totalidad de los servicios de telecomunicaciones contratados sean disueltos por las causales establecidas en los respectivos Términos Generales y Condiciones.

Cualquiera de las Partes podrá resolver el presente contrato y todos o alguno de los servicios contratados en caso de que la otra parte incumpla sus obligaciones asumidas tanto en el presente contrato como en los Términos Generales y Condiciones del respectivo servicio contratado. A efectos de proceder con la resolución pactada, las Partes se someterán a las condiciones y requisitos establecidos en los respectivos Términos Generales y Condiciones.





Asimismo, las Partes acuerdan que cualquiera de ellas podrá rescindir unilateralmente el presente contrato y todos o alguno de los servicios contratados. A efectos de proceder con la rescisión pactada, las Partes se someterán a las condiciones y requisitos establecidos en los respectivos Términos Generales y Condiciones.

DECIMAOCTAVA.- (Integridad del contrato): I. Forman parte íntegra e indivisible del presente contrato:

- El presente contrato como tal.
- Los Términos Generales y Condiciones individuales de los servicios contratados según la cláusula tercera del presente contrato.
- El formulario de condiciones generales que se encuentra adjunto al presente contrato.

II. La Usuaría o Usuario declara y reconoce que i) ha leído la totalidad e integridad de los documentos señalados precedentemente y ii) que ha recibido una copia de dichos documentos a tiempo de la suscripción del presente contrato.

DÉCIMA NOVENA.- (Cláusula de Interpretación): En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato, se aplicará la norma que favorezca a la Usuaría o Usuario.

VIGÉSIMA.- (Prohibición de Transmisión de Derechos y Obligaciones): La Usuaría o Usuario no podrá ceder, delegar o transmitir a ningún título los derechos, créditos, obligaciones o responsabilidades estipulados en el presente Contrato y/o en los Términos Generales y Condiciones, sin el previo consentimiento escrito de Telecel.

VIGÉSIMA PRIMERA.- (Declaraciones):-La Usuaría o Usuario declarará que para adquirir el Servicio, ha leído en su integridad el presente contrato y los Términos Generales y Condiciones de los servicios elegidos y que, habiendo mediado alguna duda, ha solicitado a Telecel las aclaraciones correspondientes, habiendo Telecel brindado el asesoramiento correspondiente.

Asimismo, la Usuaría o Usuario, declara que ha recibido un ejemplar del presente Contrato y de los respectivos Términos Generales y Condiciones, los mismos que además se encuentran a disposición de la Usuaría o Usuario en las oficinas y locales comerciales de Telecel o en la página internet que Telecel disponga al efecto.





VIGÉSIMA SEGUNDA.- (Aceptación):

Tanto la Usuaría o Usuario como Telecel, expresan su libre, plena y absoluta aceptación y conformidad con todas las cláusulas del presente contrato y los Términos Generales y Condiciones de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como cualquier modificación que en el futuro pueda realizarse a dichos instrumentos, siempre y cuando dicha modificación esté aprobada por la autoridad competente y sea comunicada mediante notificaciones o publicaciones reconocidas por el ordenamiento jurídico correspondiente o por los presentes Términos Generales y Condiciones.

LUGAR	FECHA	FIRMA DE USUARIA O USUARIO	FIRMA DE REPRESENTANTE O APODERADO DE TELECEL

ANEXO

FORMULARIO DE CONDICIONES GENERALES

PLANES SOLICITADOS

Nº	Servicio	Plan	Tarifa básica mensual



[Handwritten signature]





OTROS SERVICIOS ADICIONALES O COMPLEMENTARIOS - CONDICIONES:

Nº	Nombre de servicio	Condiciones

CROQUIS DE UBICACIÓN.-

U.V.: Mza.:

