

TELECEL S.A.
TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES
SERVICIO PÚBLICO DE VOZ SOBRE INTERNET

Se considera que son partes de los presentes Términos y Condiciones, por una parte la empresa Telefónica Celular de Bolivia S.A. (en adelante simplemente TELECEL S.A.), como proveedora del Servicio Público de Voz Sobre Internet 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.

Los presentes Términos y Condiciones regulan el Servicio Público de Voz Sobre Internet, que es provisto por TELECEL en favor del USUARIO.

La provisión del Servicio Público de Voz sobre Internet referido, se realizará bajo la modalidad post pago.

De conformidad al ordenamiento jurídico vigente los presentes Términos Generales y Condiciones fueron previamente aprobados por la Autoridad Competente y forman parte integrante e indivisible del Contrato de Adhesión del Servicio, suscrito por el USUARIO.

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

1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

El servicio se denominará simplemente como el "**Servicio Público de Voz Sobre Internet**" o el "**Servicio**" o el "**Servicio VOIP**", el cual permite la comunicación de voz mediante la red internet desde y hacia la red pública telefónica y otra red de servicio del mismo tipo, siempre y cuando el USUARIO tenga un equipo terminal y el servicio de acceso a internet, compatible con la red de TELECEL y configurado en función al servicio que requiere o cualquier terminal que cumpla el estándar SIP compatible con la red de TELECEL.

1.2. ASPECTOS ASOCIADOS:

El USUARIO para poder contar con el Servicio Público de Voz sobre Internet, deberá necesariamente contar con un servicio de acceso a internet a ser provisto por TELECEL o por un tercer operador y proveedor de dicho servicio. En caso que dicho servicio de acceso a internet sea provisto por TELECEL, el mismo será regulado por los términos y condiciones de dicho servicio. En caso que el servicio de acceso a internet sea provisto por un tercero, la relación jurídica y la responsabilidad por dicho servicio se circunscribirá al USUARIO y al tercero operador y proveedor, con independencia del vínculo existente entre el USUARIO y TELECEL emergente de los presentes Términos Generales y Condiciones.

La Numeración para el Servicio Público de Voz Sobre Internet, se sujetará al Plan Nacional Fundamental de Numeración.

1.3. COBERTURA Y ÁREAS GEOGRÁFICAS:

El USUARIO podrá acceder al Servicio desde cualquier ubicación dentro del territorio nacional, que cuente con el servicio de acceso a internet en cada comunicación.

La cobertura referida se sujetará i) a los alcances, capacidades y limitaciones de la red ii) a las condiciones establecidas en la Habilitación Específica del servicio y iii) a la normativa legal aplicable.

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

El USUARIO deberá consultar previamente si determinadas áreas geográficas específicas cuentan o no con cobertura.

1.4. ACCESO A OTROS SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS:

En caso que el USUARIO, por medio del Servicio provisto por TELECEL, acceda a otros servicios de telecomunicaciones provistos por terceros proveedores, la responsabilidad de dichos otros servicios será de los terceros proveedores y no de TELECEL.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO:

Para habilitar el Servicio el USUARIO debe contar con acceso a internet y un correo electrónico válido/vigente.

Para llamadas de voz, conexión a Internet mínimo de 384 Kbps (100 Kbps up) disponibles y sin restricción de puertos.

Para videollamadas, conexión a internet mínimo de 680 kbps de subida disponible y sin restricción de puertos.

El Servicio es ofrecido mediante un usuario (número telefónico válido en la Red Pública) y contraseña SIP. Para utilizar el Servicio, el USUARIO requiere de un equipo de telefonía IP o ATA (Adaptador Telefónico Analógico) conectado al punto Ethernet o MODEM. Los equipos serán entregados en calidad de préstamo. Una vez terminado el contrato los equipos deberán ser devueltos a TELECEL en las mismas condiciones en las que fueron entregados, de lo contrario el USUARIO se compromete a pagar el valor de los mismos. El precio de los equipos estará detallado en la página web www.tigo.com.bo.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

3.1. SOLICITUD Y HABILITACIÓN:

El USUARIO podrá solicitar y habilitar el Servicio mediante canales presenciales y no presenciales, autorizados para el efecto por TELECEL, que incluyen correo electrónico, mensajes de texto (SMS), USSD, página web, número PIN, aplicaciones App, oficinas de atención al cliente u otros que habilite expresamente TELECEL y de acuerdo a procedimiento establecido y publicado en la página web de TELECEL. Recibida la solicitud TELECEL le informará por los mismos canales: i) los planes vigentes y puestos a disposición y ii) los requisitos necesarios para acceder a dichos servicios en función al plan pretendido por el USUARIO. Si el USUARIO cumple con los requisitos solicitados, TELECEL aceptará su solicitud y procederá a la instalación de los equipos y habilitación del Servicio dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles, salvo que se presenten dificultades no atribuibles a TELECEL que ocasionen demora en la instalación o que la ubicación de instalación de los equipos no responda a condiciones normales.

El número VOZip, contraseña y dominio o dirección, será remitido al USUARIO al correo electrónico registrado por el USUARIO al momento de la contratación del Servicio, por cualquiera de los medios mencionados precedentemente y a partir de ese momento se dará por habilitado el Servicio.

En los casos en los que se apliquen medidas de seguridad como números de identificación personal PIN, preguntas de seguridad, token, Apps, claves o contraseñas, el uso de esas medidas de seguridad será de exclusiva responsabilidad del USUARIO, quedando TELECEL liberado de cualquier responsabilidad por el mal uso de las mismas.

En aquellos casos donde a criterio de TELECEL se requiera una verificación, se coordinará con el USUARIO la correspondiente verificación técnica de capacidad y factibilidad para prestar el Servicio. El USUARIO prestará toda su colaboración para la realización de dicha verificación. TELECEL verificará los requisitos y si corresponde realizará la verificación técnica de capacidad y factibilidad y en función al resultado de dichas actuaciones podrá: i) exigir se subsanen o aclaren algún requisito ii) aceptar o rechazar la solicitud del USUARIO. En el caso de aceptar la solicitud, se procederá a la instalación de los equipos y habilitación del Servicio dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles.

El rechazo a la solicitud del USUARIO no es limitación para que pueda volver a solicitar el Servicio cumpliendo los requisitos correspondientes.

TELECEL podrá fijar costos por la instalación de los equipos, los mismos que deberán ser pagados oportunamente por el USUARIO. Es responsabilidad del USUARIO, informarse sobre los requisitos de la habilitación y registro, así como el precio por la habilitación establecida.

3.2. TRASLADOS:

El USUARIO, no podrá modificar ni trasladar unilateralmente los equipos provistos e instalados por TELECEL. Para tal efecto, deberá necesariamente solicitar a TELECEL cualquier modificación o traslado que requiera realizar.

Recibida la solicitud de modificación o traslado y si a criterio de TELECEL corresponde, se coordinará con el USUARIO la correspondiente verificación técnica de capacidad y factibilidad para prestar el Servicio. El USUARIO prestará toda su colaboración para la realización de dicha verificación.

En función a dicha verificación, TELECEL podrá aceptar o rechazar la solicitud de modificación o traslado del USUARIO. En caso de aceptar la misma, TELECEL realizará las instalaciones correspondientes dentro del plazo de diez (10) días hábiles, salvo que se presenten dificultades no atribuibles a TELECEL que ocasionen demora en la instalación o que el número de accesos o la ubicación de los mismos no responda a condiciones normales.

El traslado efectivo tiene un costo que será informado al USUARIO al momento que solicite el mismo. El pago de dicho costo se realizará en la siguiente factura del Servicio. El costo y las modalidades de pago del traslado estarán publicadas en la página web www.tigo.com.bo. En caso de no hacerse efectivo el traslado, no corresponderá realizar cobro alguno por dicho concepto.

3.3. MODIFICACIONES NO PRESENCIALES:

El USUARIO podrá modificar, ampliar o renovar su contrato por medios electrónicos como ser: correo electrónico, SMS, USSD, página web, número PIN, token, aplicaciones App u otros que habilite expresamente TELECEL para las transacciones designadas y de acuerdo a procedimiento establecido y publicado en la página web de TELECEL.

En los casos en los que se apliquen medidas de seguridad como números de identificación personal PIN, preguntas de seguridad, token, Apps, claves o contraseñas, el uso de esas medidas de seguridad será de exclusiva responsabilidad del USUARIO, quedando TELECEL liberado de cualquier responsabilidad por el mal uso de las mismas.

4. TARIFAS:

TELECEL fijará las tarifas y demás condiciones económicas del Servicio conforme al ordenamiento jurídico aplicable y comunicará oportunamente las mismas al USUARIO.

Las tarifas serán publicadas en el marco del artículo 44 de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y la normativa vigente, en los medios de comunicación establecidos para el efecto. Asimismo, el USUARIO podrá ver la oferta comercial de TELECEL en la página web www.tigo.com.bo.

TELECEL podrá modificar en cualquier momento las tarifas y condiciones económicas respetando el ordenamiento jurídico aplicable e informando de dichas modificaciones al USUARIO oportunamente. Se entenderá por oportuno cuando la nueva tarifa y condiciones sean publicadas en un medio de prensa escrita y de circulación nacional, así como publicada en la página web www.tigo.com.bo con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio a los mismos. Una copia de la publicación será remitida a la ATT. El USUARIO podrá aceptar o rechazar tales modificaciones. Se entenderá que aceptó las modificaciones señaladas en caso que exprese su aceptación de manera expresa o tácita. Se entenderá por aceptación tácita el uso y pago por el Servicio, con las modificaciones señaladas.

5. FACTURACIÓN, COBRANZA PAGO Y CORTE:

5.1. FACTURACIÓN:

TELECEL emitirá mensualmente la correspondiente factura a favor del USUARIO que consignará los montos que el USUARIO se obliga a cancelar en favor de TELECEL por el consumo y utilización del Servicio además de la información establecida en el ordenamiento jurídico aplicable y aquella información instruida por la autoridad competente. En dicha factura podrán incluirse los montos por consumo de otros servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando sean contratados de manera expresa o tácita por el USUARIO en función a la normativa que los regule.

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 podrá autorizar a TELECEL a facturar en una sola factura, todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso.

TELECEL pondrá cada factura a disposición del USUARIO en las oficinas de cobranzas dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, salvo modalidad o plazo diferentes que será notificada por medios de prensa de circulación nacional o por los medios reconocidos al efecto.

5.2. ESTADO DE CUENTA:

Siempre y cuando el USUARIO lo solicite y cumpla los requisitos establecidos por TELECEL, éste proporcionará el estado de cuenta correspondiente a las líneas solicitadas en oficinas de TELECEL. El contenido del estado de cuenta se sujetará a lo establecido por la normativa legal aplicable, pudiendo TELECEL establecer cobros adicionales por el envío impreso de dicho estado de cuenta.

5.3. DETALLE DE LLAMADAS:

A solicitud del USUARIO titular, TELECEL le proporcionará el detalle de llamadas sobre la que está basada su factura por medios impresos o en línea. La forma, el costo, los tiempos, lugares de entrega, el contenido de dicha información y demás condiciones se sujetarán a lo establecido por la normativa legal aplicable.

5.4. PAGO POR UTILIZACIÓN DEL SERVICIO:

El USUARIO se obliga a pagar debida y oportunamente los montos de dinero que correspondan por la utilización y consumo del Servicio en los lugares de cobranza que TELECEL ponga a disposición para tal efecto.

Asimismo, TELECEL podrá desarrollar y poner a disposición del USUARIO otros medios de pago, debiendo el USUARIO en dichos casos cumplir con los requisitos establecidos por TELECEL.

Cualquiera sea la forma de pago elegida por el USUARIO, se entenderá que el Servicio se encuentra efectivamente pagado desde el momento en el que TELECEL tenga acceso a los montos erogados por el USUARIO por dicho concepto.

5.5. PLAZO E INCUMPLIMIENTO:

El USUARIO 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. Vencido dicho plazo, el USUARIO incurrirá en mora automática, sin

necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno, quedando facultado TELECEL a iniciar las acciones legales que correspondan según la normativa legal aplicable.

En caso de incumplimiento de cualquier obligación o del retraso en el pago debido y oportuno, implicará que el USUARIO adeuda una suma líquida y exigible.

Vencido el plazo para el pago establecido precedentemente, TELECEL estará facultada a cortar el Servicio de manera parcial o total en función a lo establecido en la normativa legal aplicable.

5.6. INFORMACIÓN:

La información relacionada a la facturación, cobranza y corte del Servicio, se sujetará a lo establecido en la normativa legal aplicable y de acuerdo al TÍTULO OCTAVO de los presentes Términos Generales y Condiciones.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:

TELECEL rehabilitará el Servicio restringido o cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el USUARIO cancele el monto adeudado por el Servicio o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción.

Una vez aplicada la resolución del contrato, por cualquiera de las causales detalladas en el punto 13, no se aplicará la rehabilitación del Servicio.

7. PARÁMETROS DE CALIDAD:

La calidad del Servicio a ser provisto por TELECEL, obedece i) a las características técnicas del Servicio ii) a la naturaleza del Servicio, iii) a las condiciones acordadas por TELECEL con el Estado Plurinacional de Bolivia y iv) a los indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales emitidos por las autoridades y organismos competentes.

El USUARIO podrá consultar respecto a la calidad del Servicio que presta TELECEL, en la página web www.tigo.com.bo y a través de sus centros de atención al cliente, ya sea en forma personal o a través de la línea gratuita (Call center) que TELECEL disponga para el efecto.

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

8.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:

Son derechos del USUARIO:

- a) Todos aquellos derechos reconocidos y establecidos como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes, en particular los establecidos en la Ley 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación y sus reglamentos, siempre y cuando sean inherentes y correspondan al Servicio.
- b) Todos aquellos derechos establecidos en los presentes Términos Generales y Condiciones.

Son obligaciones del 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 Generales y Condiciones.

8.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE TELECEL:

Son derechos de TELECEL:

- a) Todos aquellos derechos reconocidos y establecidos como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes, en particular los establecidos en la Ley 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación y sus reglamentos, siempre y cuando sean inherentes y correspondan al Servicio.
- b) Todos aquellos derechos establecidos en los presentes Términos Generales y Condiciones.

Son obligaciones de TELECEL:

- 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 Generales y Condiciones.

8.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Los principios que a continuación se identifican rigen los Servicios y se aplicarán en función a la naturaleza del Servicio:

- a) *Continuidad:* Los Servicios, serán provistos en forma permanente y sin interrupciones, salvando las interrupciones permitidas en el ordenamiento jurídico aplicable o establecidas en los presentes Términos Generales y Condiciones.
- b) *Calidad:* Los Servicios responderán 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 de los Servicios, 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 proporcionará toda la información relacionada con los Servicios de manera clara y oportuna y por los medios establecidos en los presentes Términos Generales y Condiciones.
- e) *Prestación efectiva:* TELECEL cobrará por los Servicios efectivamente provistos. En caso de controversia TELECEL deberá demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el Servicio facturado.
- 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 Generales y Condiciones.

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

9.1. CENTROS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:

TELECEL informará y asistirá al USUARIO en todo lo relacionado a la provisión del Servicio como tal y a los alcances tanto del Contrato de Provisión de Servicios 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, iii) Página Web y 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.

9.2. 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 podrá disponer 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.

9.3. 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, 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.

9.4. PLAZO:

TELECEL resolverá la reclamación a los tres (3) días hábiles de su recepción, en casos de interrupción del Servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o a los quince (15) días en los demás casos.

9.5. PRONUNCIAMIENTO:

TELECEL se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para devolver los importes indebidamente cobrados y en general asumir toda medida destinada a evitar perjuicios al 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, 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 presentar reclamación administrativa.

La carga de la prueba será de TELECEL.

9.6. RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA:

Si TELECEL declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el USUARIO o un tercero por él, podrán presentar ante la autoridad competente, una reclamación administrativa, en el plazo de quince (15) días.

El USUARIO presentará su reclamación administrativa 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.

9.7. TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES SOBRE FACTURACIÓN:

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 es declarada improcedente y 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 re facturar 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 determinada en la reclamación administrativa, TELECEL dará de baja la factura del monto reclamado y emitirá una nueva factura por el monto confirmado. El USUARIO debe pagar el monto restante si corresponde, en un plazo no mayor a veinte (20) días, de lo contrario, si el monto real de la factura fuera menor que el monto pagado, la diferencia podrá ser devuelta en efectivo o acreditado en la próxima factura como pago anticipado a elección del USUARIO más el interés que corresponda al periodo comprendido entre la fecha de pago de la factura hasta la fecha de reembolso.

En caso de declararse infundada la reclamación administrativa o se rechaza la misma, el 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.

El consumo de los meses siguientes al periodo objeto de la reclamación debe ser pagado por el USUARIO de manera regular.

9.8. NÚMEROS TELEFÓNICOS ESPECIALES DE SERVICIOS DE EMERGENCIA:

El USUARIO tendrá acceso gratuito a los números telefónicos especiales de servicios de emergencias, (bomberos, policía u otros) que sean identificados como tales por la autoridad competente. El acceso gratuito a servicios de emergencia, será provisto al menos en el área donde se activó el Servicio, en función a la factibilidad técnica, disponibilidad de los servicios de emergencia y de acuerdo al ordenamiento jurídico aplicable.

9.9. 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 a facilidades para la solicitud de servicios, reclamos, compra de tarjetas prepago u otros beneficios, en las mismas condiciones a las establecidas en la normativa legal para el Servicio.

10. SUSPENSIÓN TEMPORAL:

El USUARIO 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 Generales y Condiciones.

La solicitud de suspensión temporal del servicio es gratuita.

11. INTERRUPCIONES DEL SERVICIO:

11.1. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS:

Siempre y cuando medie autorización previa por parte de la autoridad competente y se comunique a los usuarios posiblemente afectados, TELECEL podrá interrumpir la operación del total o de parte de su red pública o podrá suspender la prestación del SERVICIO.

La comunicación a los USUARIOS podrá hacerse de manera directa o por cualquier medio de comunicación masiva con por lo menos 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 autoridad competente ni comunicación al USUARIO.

Sin embargo, en caso que la interrupción del SERVICIO dure por un periodo mayor 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 y caso fortuito.

11.2. INTERRUPCIONES POR EMERGENCIA, EVENTOS DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:

La interrupción de la operación de la red de TELECEL o la suspensión del SERVICIO puede darse en casos de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito. En estos casos TELECEL deberá reportar tales interrupciones a la autoridad competente en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

Al mediar causas ajenas y no imputables a TELECEL producidas por eventos de fuerza mayor o caso fortuito comprobados, no corresponderá asignar responsabilidad a TELECEL.

11.3. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN:

TELECEL realizará los trabajos de reparación y mantenimiento preventivo y correctivo de la red pública a través de la cual se presta el servicio, debiendo comunicar al USUARIO las interrupciones que sufra el servicio por dichos trabajos de reparación y mantenimiento según lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y en los presentes Términos y Condiciones.

La responsabilidad de TELECEL en la provisión del servicio, será hasta el punto terminal de la red pública de TELECEL, punto que es controlado por TELECEL.

Las conexiones o redes internas y los equipos propios del USUARIO, serán de responsabilidad del USUARIO, debiendo asegurarse que los mismos tengan un mantenimiento adecuado y que se encuentren debidamente instalados y habilitados.

12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

12.1. INFORMACIÓN DEL USUARIO:

El USUARIO declara y reconoce que la información proporcionada a TELECEL es exacta y fidedigna. Cualquier cambio de dicha información deberá ser debida y oportunamente comunicada a TELECEL, mediante nota escrita en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles de producido el cambio. Las notas deberán ser presentadas en las oficinas o sucursales de TELECEL, cuyas direcciones estarán a disposición del USUARIO en la página web de TELECEL www.tigo.com.bo y serán comunicadas mediante publicación en medios de circulación nacional.

12.2. AUTORIZACIÓN PARA VERIFICAR LA INFORMACIÓN DEL USUARIO:

La información y datos del USUARIO requeridos por TELECEL, son presentados y proporcionados únicamente para fines de prestación del servicio. Con la finalidad de verificar la información y los datos TELECEL podrá solicitar y obtener ante las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas que correspondan, la información correspondiente.

12.3. MORA E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN:

En caso que el USUARIO tenga pendiente de cumplimiento obligaciones sujetas a valor pecuniario con TELECEL, el USUARIO quedará constituido en mora de manera automática sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno. En el caso que el USUARIO tenga cortado el servicio por deuda por al menos tres (3) meses continuos, TELECEL podrá remitir a otros proveedores del mismo servicio el nombre del USUARIO, con fines informativos y de carácter reservado, no pudiendo publicarse, comunicarse ni exhibirse a terceros.

12.4. INVOLABILIDAD Y SECRETO DE LAS COMUNICACIONES:

TELECEL garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones del USUARIO, al igual que la protección de sus datos personales y de su intimidad.

Sin embargo, TELECEL podrá brindar en favor de terceros información relacionada a los datos y/o al uso de los servicios por parte del USUARIO : i) cuando medie norma legal que lo permita ii) exista autorización previa y escrita del USUARIO iii) medie orden judicial, requerimiento fiscal o instrucción de la autoridad competente o iv) en casos que la información sea necesaria para la emisión de facturas, detalle de llamadas al titular acreditado, atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por la normativa aplicable o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.

13. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS:

13.1. CORTE DE SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO:

TELECEL podrá cortar parcialmente y cuando corresponda totalmente el servicio en caso que el USUARIO no pague los montos que adeuda por la utilización y consumo del mismo, en los plazos establecidos por la normativa legal aplicable. Cuando opere el corte parcial la línea permanecerá habilitada simplemente para la recepción de llamadas, acceso a números gratuitos, de emergencia y tener acceso a otros servicios que TELECEL defina su acceso. Si el USUARIO pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no cancela su factura ésta se constituirá en mora y TELECEL procederá al corte total del servicio previa comunicación al USUARIO mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. La comunicación se realizará a través de un comunicado de prensa escrita en un medio de circulación nacional y la página web www.tigo.com.bo.

Cuando corresponda el corte total, el USUARIO no podrá realizar ni recibir llamadas, ni tener acceso a otros servicios. En este caso TELECEL tendrá el derecho de disponer el número asignado al USUARIO en favor de terceras personas.

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

En caso que TELECEL considere que existen indicios suficientes de fraude y/o de conexiones ilegales, cualquiera sea su naturaleza u origen por parte del USUARIO, podrá cortar sin previo aviso el servicio.

En este caso TELECEL remitirá a la autoridad competente la información pertinente para efectos de registro dentro del día hábil siguiente.

En el caso que la autoridad competente establezca que el corte del servicio no se encuentra justificado, TELECEL deberá restablecer de manera inmediata el mismo y proceder con la devolución y la compensación al USUARIO en función al tiempo de corte.

13.3. CORTE DEL SERVICIO POR UTILIZACIÓN INDEBIDA DEL MISMO:

TELECEL podrá cortar totalmente el servicio en los siguientes casos:

- a) Si el USUARIO utiliza el servicio para otros fines diferentes a los fines contratados.
- b) Si el USUARIO conectara a la red de TELECEL equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- c) Si el USUARIO alterara los equipos terminales aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

13.4. CORTE DEL SERVICIO POR ERROR, INEXACTITUD O FALSEDAD EN LA INFORMACIÓN DEL USUARIO:

TELECEL podrá cortar totalmente el servicio, en caso que verifique error, inexactitud y/o falsedad de la información provista por el USUARIO para la habilitación del Servicio.

13.5. 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.

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

Se entenderá que la relación jurídica existente entre TELECEL y el USUARIO, consecuencia de la provisión del servicio por parte de TELECEL y utilización del mismo por parte del USUARIO, quedará disuelta en los siguientes casos:

- a) Resolución por incumplimiento de obligaciones:

En caso que tanto TELECEL como el USUARIO, incumplieran alguna de las obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable o en el Contrato de Provisión de Servicios o en los presentes Términos y Condiciones, la parte afectada con dicho incumplimiento otorgará y comunicará a la otra parte un plazo prudencial y acorde con el ordenamiento jurídico aplicable, para el respectivo cumplimiento. Vencido el plazo prudencial en caso de permanecer el incumplimiento, la relación jurídica de TELECEL y el USUARIO quedará resuelta de pleno derecho y sin necesidad de actuación judicial o extrajudicial alguna.

- b) Rescisión voluntaria pactada:

Tanto TELECEL como el USUARIO están facultados a rescindir unilateralmente su relación jurídica existente. El USUARIO podrá hacerlo en cualquier momento, suscribiendo una nota y presentándola en las oficinas o locales comerciales que TELECEL disponga para tal efecto. El corte del servicio se realizará, a más tardar dentro del día hábil siguiente a la presentación de la nota señalada o de la fecha de rescisión efectiva señalada por el USUARIO en la nota referida. En el caso de TELECEL, ésta podrá proceder con la rescisión establecida con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación comunicando al USUARIO su decisión por los medios permitidos por la normativa

legal aplicable. También será válida la comunicación hecha por medio de prensa escrita de circulación nacional en la que se consigne claramente el número de la línea a ser rescindida y la fecha efectiva de rescisión.

Producido el momento efectivo de disolución de la relación jurídica, corresponderá consecuentemente el corte total del Servicio.

13.7. 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.

14. RESPONSABILIDAD Y ACEPTACIÓN:

14.1. RESPONSABILIDAD:

La utilización del servicio es de exclusiva responsabilidad del USUARIO, independientemente que haya permitido el uso del servicio o de su equipo a terceras personas. En este sentido se deslinda de responsabilidad a TELECEL por la utilización indebida del Servicio.

La responsabilidad de TELECEL frente al USUARIO está limitada al daño directo y no podrá ser superior al valor equivalente del servicio interrumpido o cortado, no siendo responsable de lucro cesante, daño indirecto, incidental, consecucional o penalidad en referencia al servicio de telecomunicaciones o su incumplimiento, cualquiera que sea su causa.

14.2. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO:

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

- a) No conectar a la red de TELECEL equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- b) No alterar los equipos terminales aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
- c) No ceder ni transmitir sus obligaciones y derechos asumidos consecuencia del uso del servicio, en favor de terceros, salvo que medie autorización previa y expresa de TELECEL.

14.3. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y CLAVE DE SEGURIDAD PERSONAL PARA ACCESO A INFORMACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS:

TELECEL proporcionará al USUARIO de forma presencial y no presencial, para su acceso a información y/o modificación del (de los) servicio(s) contratado(s) según corresponda, un número de identificación PIN y/o clave de seguridad, y/o nombre de usuario y contraseña de uso personal y de exclusiva responsabilidad del USUARIO, quedando TELECEL liberada de cualquier acción judicial o extrajudicial por mal uso del mismo. El USUARIO acepta que en caso de extravío, sustracción, hurto, robo u otros que pudieran ocurrir con el PIN, está obligado a dar aviso inmediato por escrito a TELECEL, asumiendo la responsabilidad sobre su uso hasta el momento que TELECEL reciba el aviso escrito y realice el cambio solicitado o en su caso sea el propio USUARIO que cambie el PIN, clave de seguridad, nombre de usuario y contraseña

Mediante el uso del PIN, clave de seguridad, nombre de usuario y clave de seguridad el USUARIO tendrá acceso a información y/o facilidades limitadas para cada servicio, el USUARIO acepta que la información puede ser temporal o definitivamente inhabilitada; sin causarle daño o perjuicio alguno.

14.4. DECLARACIONES:

El USUARIO declara que:

- Para adquirir el servicio ha leído en su integridad los presentes Términos Generales y Condiciones y que habiendo mediado alguna duda, ha solicitado a TELECEL las aclaraciones correspondientes, habiendo TELECEL brindado el asesoramiento correspondiente.

- Ha recibido un ejemplar de los presentes Términos Generales y Condiciones, los mismos que además se encuentran a disposición del USUARIO en las oficinas y locales comerciales de TELECEL o en la página web que TELECEL disponga al efecto.

- Previa a la firma del contrato de provisión de servicios se ha informado de las características de todos y cada uno de los servicios ofrecidos por TELECEL, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de los servicios, habiendo TELECEL proporcionado toda la información que el USUARIO solicitó sobre la materia.

- Que está en conocimiento y acepta que los servicios pueden verse afectados o sufrir interferencias, problemas técnicos o existir eventualmente cortes o interrupciones conforme a la normativa legal aplicable.

- Que tiene conocimiento y acepta las tarifas y los precios establecidos por TELECEL inherentes a los servicios contratados.

14.5. CAMBIO O MODIFICACIONES EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO APLICABLE:

Tanto el Contrato de Provisión del Servicio como los presentes Términos Generales 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 dicho contrato y/o 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.

14.6. COMUNICADOS, CAMBIOS Y MODIFICACIONES:

Toda información que deba comunicarse al USUARIO por mandato del ordenamiento jurídico aplicable, así como cualquier cambio o modificación de los presentes Términos Generales y Condiciones, deberá comunicarse por cualquiera de los siguientes medios (salvo que el propio ordenamiento jurídico o los presentes Términos Generales y Condiciones establezca de manera específica cuál el medio de comunicación específico para cumplir con determinada obligación):

- Publicación del comunicado en medios de prensa escritos de circulación nacional.
- Publicación en la página web de TELECEL.
- Mensajes cortos de Texto (SMS).
- Correo electrónico.
- Cartas a la dirección del USUARIO.

La comunicación realizada 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 de manera tácita tanto por TELECEL como por el USUARIO.



Esta empresa está regulada y fiscalizada por la ATT.

