

Términos y Condiciones para la provisión del Servicio de Acceso a Internet aprobados mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 1149/2017 del 3 de noviembre de 2017 y modificados mediante Resoluciones Administrativas Regulatorias ATT-DJ-RAR-TL LP 397/2019 de 27 de agosto de 2019 y ATT-DJ-RAR-TL LP 1/2020 de 02 de enero de 2020.

TELECEL S.A.
TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET - SAI

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" o el "Proveedor"), como proveedora del Servicio de Acceso a Internet y, por otra, la Usuaría o Usuario, sea persona natural o jurídica, nacional o extranjera que utiliza dicho servicio, como destinataria o destinatario final.

Los presentes Términos y Condiciones regulan el Servicio de Acceso a Internet, que es provisto por TELECEL en favor de la Usuaría o Usuario, en adelante "USUARIO".

La provisión del Servicio de Acceso a Internet referido, se realizará bajo la modalidad pre pago y post pago. En la modalidad pre pago, el USUARIO podrá adoptar un plan tarifario de pago anticipado o bajo demanda.

A efectos de los presentes Términos y Condiciones el Servicio de Acceso a Internet se denominará simplemente como el "SERVICIO".

De conformidad al ordenamiento jurídico vigente los presentes Términos y Condiciones fueron previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS:

1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Servicio Móvil:

De acuerdo a la oferta y modalidad de pago vigente, el SERVICIO provisto por TELECEL funciona con las bandas de frecuencias 850 Mhz, 1900 Mhz 2100 Mhz, 700 Mhz, de acuerdo a las siguientes tecnologías:

- EDGE/GPRS/2G: Es una tecnología de acceso inalámbrico de internet para dispositivos móviles que trabajan en la frecuencia 850 Mhz, 1900 Mhz. El equipo terminal móvil del USUARIO debe estar homologado para poder operar en la frecuencia y en la red celular de TELECEL.
- 3G/3.5G: Es una tecnología de acceso inalámbrico de internet para dispositivos móviles que trabajan en la frecuencia 850 Mhz, 1900 Mhz. El equipo terminal móvil del USUARIO debe estar homologado para poder operar en la frecuencia y en la red celular de TELECEL.
- 4G, LTE: Es una tecnología de acceso inalámbrico de internet para dispositivos móviles que trabajan en la frecuencia 2100 Mhz, 700 Mhz. El equipo terminal móvil del USUARIO debe estar homologado para poder operar en la frecuencia y en la red celular de TELECEL.

Servicio Fijo:

De acuerdo a la oferta y modalidad de pago vigente, este SERVICIO es brindado a través de una terminal compatible instalada por TELECEL de acuerdo a la tecnología (WIMAX, FTTH, HFC), el cual permitirá una conexión a internet que podrá ser a través del equipo terminal del USUARIO (PC, Tablet, Smartphone, router WiFi, dispositivo de red u otro similar).

WIMAX: Tecnología de acceso inalámbrico a internet de Banda Ancha. El acceso a este SERVICIO puede brindarse bajo la topología punto multipunto a través de enlaces de línea de vista entre la Radio Base y el equipo del USUARIO. Para este efecto, el equipo del USUARIO debe trabajar en la misma frecuencia que es la 3.5 GHZ.

FTTH (fibra hasta la casa): Tecnología de acceso fijo a internet de Banda Ancha basado en acceso a través de fibra óptica. El USUARIO podrá acceder a esta tecnología de acceso de internet a través de fibra óptica instalada por TELECEL que le permita realizar la recepción del servicio de internet.

HFC (Híbrido de fibra óptica y cable coaxial): El USUARIO podrá acceder a esta tecnología de acceso de internet a través de la combinación de fibra óptica y cable coaxial instalados por TELECEL que le permita realizar la recepción del servicio de internet.

1.2. COBERTURA GEOGRÁFICA:

TELECEL prestará el SERVICIO en las áreas geográficas donde la autoridad competente le haya habilitado y autorizado, y donde técnica y económicamente pueda proveer dicho SERVICIO en función al alcance de su red o instalaciones.

En el SERVICIO, se entenderá que se tiene cobertura cuando:

- Una determinada radio base o nodo que provea el SERVICIO se encuentre activa y operando.
- El terminal móvil o fijo se encuentre dentro del perímetro de alcance de la radio base o nodo.

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 su página internet www.tigo.com.bo, 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.

1.3. 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 generales y condiciones.

TELECEL podrá ofertar la agrupación de diferentes servicios de telecomunicaciones para que sean provistos por medio de diferentes planes, cuyas características serán publicadas en un medio de prensa de circulación nacional al momento de su lanzamiento o modificación y estarán disponibles en la página web www.tigo.com.bo. Los precios y tarifas de cualquier plan que agrupe diferentes servicios, así como sus demás condiciones y requisitos, serán establecidos conforme al ordenamiento jurídico aplicable.

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 provisto por terceros operadores y proveedores, la responsabilidad sobre dichos servicios será de los terceros proveedores y no de TELECEL, salvo que la responsabilidad por las deficiencias de los SERVICIOS de terceros sea atribuible a TELECEL.

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

2.1 CONDICIONES DE FACTIBILIDAD:

El USUARIO podrá acceder al SERVICIO de internet móvil siempre y cuando:

- Tenga un terminal móvil y chip (SIM CARD) compatible con la tecnología a la que quiera acceder (EDGE, 3G ó LTE). El terminal móvil del USUARIO debe ser compatible con la red de TELECEL, es decir, debe ser compatible con las bandas de frecuencias detalladas en el punto 1.1. del presente documento.
- El terminal móvil debe estar configurado en función al SERVICIO que requiere y debidamente registrado de acuerdo a la normativa vigente, para este efecto TELECEL proporcionará la configuración automática a través de un número corto informado de manera previa.
- La línea o cuenta esté debidamente nominada o registrada y tenga saldo disponible, ya sea para navegación bajo demanda (ondemand) o esté suscrito a un plan de internet vigente. En caso de no poder realizarse el registro conforme al ordenamiento jurídico aplicable, corresponderá el corte del SERVICIO.
- El terminal móvil se encuentre bajo cobertura.

El USUARIO podrá acceder al SERVICIO de internet fijo bajo las siguientes condiciones:

- Disponibilidad total de los elementos de Red de TELECEL en operación, bajo óptimas condiciones de funcionamiento.
- TELECEL proveerá un equipo de conexión (router) o similar en calidad de préstamo para facilitar la comunicación al equipo del USUARIO.
- El USUARIO, deberá contar necesariamente con un equipo computador compatible, puerto de red compatible, estabilizador y cortapicos u otro elemento de comunicación de red.
- El USUARIO deberá contar con espacio físico para la instalación de la antena a ser provista por TELECEL, con línea de vista a cualquiera de las antenas Wimax de TELECEL (aplicable solo para SERVICIO en tipo Wimax).

Mínimamente para uso del SERVICIO (Wimax, FTTH, HFC): el USUARIO deberá contar con una PC y/o un puerto de red RJ 45.

Una vez que el USUARIO cumpla con todas las condiciones de factibilidad, podrá:

- Tener acceso al SERVICIO y consecuentemente enviar y recibir datos.
- Acceder a otros servicios de telecomunicaciones provistos por TELECEL.
- Acceder a otros servicios de telecomunicaciones provistos por terceros proveedores.

2.2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

La velocidad mínima esperada a las que podría navegar el USUARIO en condiciones normales dependerá de la cobertura en la zona donde quiera utilizar el SERVICIO de internet móvil y del terminal móvil utilizado por éste. Si el equipo se encuentra bajo la cobertura GPRS ó EDGE la velocidad mínima esperada ofrecida equivale a 10 Kbps. Si el equipo se encuentra con cobertura 3G y 3.5G la velocidad mínima esperada ofrecida equivale a 50 Kbps. Si el equipo se encuentra bajo la cobertura LTE, la velocidad mínima esperada ofrecida equivale a 100 Kbps. Estas velocidades mínimas serán ajustadas y actualizadas de acuerdo a los estándares técnicos definidos por la ATT, en función al avance de la tecnología.

El equipo terminal móvil del USUARIO deberá contar con las siguientes características técnicas mínimas:

- Si el equipo terminal móvil fuera un modem USB: el USUARIO deberá contar con un equipo computador personal (PC) con puerto USB compatible.

- Si el equipo terminal móvil fuera un dispositivo Tablet, Smartphone u otro similar, el mismo deberá ser compatible con al menos una de las bandas descritas en el numeral 2.1. del presente documento.

El personal de TELECEL podrá informarle al USUARIO si su equipo cuenta con las respectivas características técnicas necesarias para acceder al SERVICIO siempre y cuando la solicitud la realice de forma presencial y llevando el terminal móvil a cualquiera de las oficinas o sucursales de TELECEL o llamando al 800177000.

En los SERVICIOS prestados a través de un equipo terminal fijo (WIMAX, FTTH, HFC) la velocidad mínima esperada en condiciones normales varía en función al plan contratado por el USUARIO. La velocidad mínima será publicada en un medio de prensa de circulación nacional junto con el lanzamiento de cada plan y esta información estará disponible en la página web www.tigo.com.bo.

Las velocidades mínimas mencionadas anteriormente serán ajustadas y actualizadas de acuerdo a los estándares técnicos definidos por la ATT, en función al avance de la tecnología.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

3.1. SOLICITUD:

El USUARIO podrá solicitar el SERVICIO mediante canales autorizados para el efecto por TELECEL, que incluyen correo electrónico, 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.

En la modalidad pre pago, el contrato de provisión del SERVICIO será tácito y entrará en vigencia a partir de la instalación efectiva del SERVICIO fijo y en el SERVICIO móvil entrará en vigencia a partir del uso del SERVICIO.

En la modalidad post pago, el USUARIO podrá contratar el SERVICIO, modificar, ampliar o renovar su contrato por medios electrónicos como ser: correo electrónico, SMS, USSD, página web, número PIN, aplicaciones App, u otros que habilite expresamente TELECEL y de acuerdo a procedimiento establecido y publicado en la página web de TELECEL.

3.2. HABILITACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL PRE PAGO:

Para habilitar el SERVICIO móvil bajo la modalidad pre pago, el USUARIO deberá:

- Contar con una línea Tigo, misma que puede adquirir en las oficinas o puntos de venta autorizados de TELECEL.
- TELECEL habilitará el SERVICIO dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles siempre y cuando cumpla con las condiciones de factibilidad y técnicas descritas en el numeral 2 del presente documento.
- Iniciar la sesión de navegación bajo la modalidad ondemand (bajo demanda), y suscribirse a un servicio vigente de internet móvil bajo la modalidad pre pago.

TELECEL podrá desarrollar otros procedimientos de habilitación del SERVICIO y exigir requisitos inherentes a dichos nuevos procedimientos, los mismos que serán informados al USUARIO a tiempo de su solicitud. Dichos procedimientos de habilitación podrán permitir confirmar desde su equipo terminal la aceptación inequívoca de la prestación del SERVICIO que haya elegido, condición necesaria para habilitar el SERVICIO.

3.3. INSTALACIÓN Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO FIJO PRE PAGO Y POST PAGO:

Recibida la solicitud, se programa la instalación del SERVICIO dentro de un plazo de cuatro (4) días hábiles en el área urbana y diez (10) días hábiles en el área rural. Los plazos establecidos en el presente párrafo podrán variar en caso que la autoridad competente disponga otros plazos específicos para la habilitación señalada. TELECEL coordinará con el USUARIO la instalación, momento en el cual se verificará la factibilidad de la misma. El USUARIO prestará toda su colaboración para la realización de la instalación.

TELECEL podrá no realizar la instalación en caso que en el lugar donde requiere el SERVICIO no exista la suficiente cobertura o cuando el USUARIO no presente los requisitos técnicos detallados en el numeral 2 del presente documento.

Al momento de realizar la instalación y habilitación del SERVICIO, personal de TELECEL o un tercero autorizado por él, entregará al USUARIO una orden de trabajo donde se consigna la dirección y fecha de la instalación.

El USUARIO debe cancelar la tarifa básica mensual del mes en curso y el costo de instalación hasta 24 horas de realizada la instalación para evitar el corte del SERVICIO.

TELECEL podrá establecer otras formas de pago del costo de instalación, las mismas serán informadas al USUARIO a tiempo de ofertar los servicios.

El costo de instalación y mensualidad de equipos adicionales está detallado en la página web www.tigo.com.bo y será informado al USUARIO al momento de la solicitud.

Cada equipo de recepción le será entregado al USUARIO, siendo en todo momento, TELECEL el propietario del mismo. Por tanto, cualquier daño, inhabilitación o pérdida del mismo, sea por mal uso, robo, hurto o cualquier otra razón que resulte en la pérdida, o destrucción del equipo de recepción, será cubierto en su totalidad por el USUARIO, salvo que demuestre que dichas causales no le son atribuibles.

TELECEL podrá en todo momento acceder al equipo pudiendo solicitar su devolución, en especial, a la terminación del contrato, cualquiera sea su causal, por lo que el USUARIO, a solo pedido y previa comunicación de TELECEL, se compromete a entregar el equipo de recepción y sus accesorios, dentro del plazo de 10 días calendario de realizada la comunicación.

Es responsabilidad del USUARIO, informarse sobre los requisitos de la habilitación y registro, así como el precio por la habilitación establecida, sin perjuicio de la obligación de TELECEL de informar dichos aspectos al USUARIO.

En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables antes o durante la instalación del SERVICIO, las partes de mutuo acuerdo, dan por resuelto el contrato de manera automática ante la imposibilidad de proveer el SERVICIO.

3.4. HABILITACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL POST PAGO:

En aquellos planes post pago donde se indique que el contrato será tácito, el USUARIO deberá:

- Contar con una línea Tigo, misma que puede adquirir en las oficinas o puntos de venta autorizados de TELECEL.
- TELECEL habilitará el SERVICIO dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles siempre y cuando cumpla con las condiciones de factibilidad y técnicas descritas en el numeral 2 del presente documento.

TELECEL podrá desarrollar otros procedimientos de habilitación del SERVICIO y exigir requisitos inherentes a dichos nuevos procedimientos, los mismos que serán informados al USUARIO a tiempo de su solicitud. Dichos procedimientos de habilitación podrán permitir confirmar desde su equipo terminal la aceptación inequívoca de la prestación del SERVICIO que haya elegido, condición necesaria para habilitar el SERVICIO.

En aquellos planes donde el USUARIO requiera suscribir un contrato para la prestación del SERVICIO, TELECEL verificará los requisitos y si corresponde (dependiendo del lugar donde se preste el SERVICIO) realizará la verificación técnica de capacidad y factibilidad señalada en el artículo precedente, 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. La verificación señalada se realizará respetando los estándares de calidad y los plazos establecidos al efecto, los mismos que se computarán desde la solicitud formal del SERVICIO.

TELECEL podrá rechazar la solicitud del USUARIO cuando el USUARIO no cumpla con los requisitos solicitados por TELECEL para tal efecto. El rechazo a la solicitud del USUARIO no es limitación para que pueda volver a solicitar el SERVICIO.

En caso de aceptar la solicitud del USUARIO i) se suscribirá el correspondiente Contrato de Provisión del SERVICIO y ii) se habilitará el SERVICIO dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles.

3.5. TRASLADOS EN EL SERVICIO FIJO:

El USUARIO no podrá trasladar unilateralmente los equipos debiendo necesariamente solicitar a TELECEL cualquier traslado que requiera realizar.

El USUARIO podrá solicitar el traslado del SERVICIO mediante canales autorizados para el efecto por TELECEL, que incluyen correo electrónico, 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

La visita técnica para realizar el traslado del SERVICIO se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes en el área urbana y diez (10) días hábiles en el área rural. La instalación en el nuevo lugar se realizará al día siguiente siempre y cuando el resultado de la verificación sea positivo. En caso que el resultado de la verificación sea negativo y no pueda ser instalado el SERVICIO en el nuevo lugar se informará al USUARIO si existe la posibilidad de entregarle el SERVICIO bajo otro tipo de tecnología. El USUARIO prestará toda su colaboración para la realización de dicha verificación.

Cualquier traslado o modificación unilateral de los equipos realizada por el USUARIO, podrá afectar el SERVICIO, deslindando de responsabilidad a TELECEL por la debida provisión del mismo.

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 publicados en la página web www.tigo.com.bo. En caso de no hacerse efectivo el traslado, no corresponderá realizar cobro alguno por dicho concepto.

3.6. ACCESO DIRECTO AL SERVICIO O BAJO DEMANDA:

El USUARIO, podrá acceder al SERVICIO de manera directa o bajo demanda, salvo limitación en su equipo. De darse esta situación:

a) TELECEL cobrará la tarifa ofrecida por el consumo de crédito, en caso que i) el USUARIO no haya adquirido otro tipo de plan y acceda al SERVICIO, ii) el USUARIO habiendo adquirido algún plan, el mismo haya sido consumido en su totalidad, y aun así continúa utilizando el SERVICIO, o iii) el USUARIO continúe navegando una vez que la vigencia del plan adquirido haya finalizado independientemente que no haya terminado su consumo. En estos casos, la aplicación de dichas tarifas procederá siempre y cuando TELECEL le haya informado oportunamente (mediante SMS u otro medio alternativo de información) al USUARIO respecto del consumo de megabytes así como la tarifa a ser aplicada en caso del vencimiento o consumo total del plan adquirido según lo señalado precedentemente. Para dicho efecto, TELECEL notificará al USUARIO mediante SMS, antes del consumo total de sus megabytes (MB), cuando el saldo de los mismos sea igual o

menor a 30 MB y posteriormente cuando el saldo sea igual o menor a 20 MB. TELECEL podrá realizar otras comunicaciones adicionales respecto del consumo del saldo que se aproximen al momento del consumo total del mismo.

La vigencia del paquete adquirido y la tarifa normal por MB transferido bajo esta modalidad será comunicada al USUARIO a tiempo de la activación o alta del mismo.

b) En caso que el USUARIO esté suscrito a un plan por consumo de crédito, TELECEL cobrará la tarifa correspondiente, la misma que será informada: i) a través de una publicación en un medio de circulación nacional el momento del lanzamiento de dicho plan y de manera constante en nuestra página web www.tigo.com.bo; o ii) al momento de la suscripción.

3.7. TRANSACCIONES NO PRESENCIALES:

El USUARIO, en el marco de los presentes Términos y Condiciones y en el marco de la normativa vigente según corresponda podrá, siguiendo los procedimientos establecidos por TELECEL, realizar transacciones correspondientes a la venta y postventa de los servicios, como solicitar, aceptar, habilitar modificar, dar por terminados parte o la totalidad de los servicios, suscribir contratos, suscribir formularios de aplicación, acceder a información, a detalles de llamadas y/o de consumo, recuperación de SIM y otras transacciones previamente establecidas, mediante canales no presenciales, electrónicos, digitales o telefónicos, tales como SMS, USSD, SAT Push, IVR, Tigo Matic correo electrónico, acceso a internet (a través de la página internet web, redes sociales aplicaciones u otros), call center a través del numero sin costo, o por cualquier otro medio, siempre y cuando dichos canales y procedimientos estén previamente habilitados por TELECEL. En algunos casos establecidos por TELECEL, se aplicará para el efecto medidas de seguridad como números de identificación personal, claves o contraseñas que serán proporcionadas por TELECEL y cuyo uso será de exclusiva responsabilidad del USUARIO quedando TELECEL liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por un mal uso de los mismos.

Se establece que el consentimiento del USUARIO se tendrá por válido y manifestado una vez que el mensaje electrónico o digital, en cualquiera de los medios señalados precedentemente, haya sido efectivamente enviado por el USUARIO y recibido por TELECEL de acuerdo a los procedimientos establecidos al efecto. En el caso de medios telefónicos, la transacción se tendrá por válida con el respaldo de la grabación de la llamada en la que se evidencie la validación de la titularidad del USUARIO y el consentimiento del mismo. TELECEL enviará un mensaje confirmatorio de aceptación.

Las Transacciones señaladas precedentemente serán aceptadas por TELECEL siempre y cuando el USUARIO cumpla los requisitos publicados al efecto en medios de circulación nacional y en el sitio web de TELECEL: www.tigo.com.bo

4. TARIFAS

4.1. TARIFAS:

TELECEL fijará y modificará las tarifas, planes y demás condiciones generales del SERVICIO conforme al ordenamiento jurídico aplicable y comunicará oportunamente las mismas al USUARIO; es decir, se publicará en un medio de circulación nacional la tarifa o cambio de tarifa de planes previo a su puesta en vigencia y posteriormente esta información estará disponible en nuestra página web.

TELECEL publicará mediante su página web www.tigo.com.bo, en medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión, según se aplique, sus tarifas y precios con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos, respetando en todo momento la normativa aplicable.

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

4.2. PLANES TARIFARIOS:

TELECEL podrá ofrecer la provisión del SERVICIO mediante los siguientes tipos de planes, pudiendo el USUARIO elegir alguno de los planes ofertados en función a su disponibilidad y a la naturaleza de los mismos:

a) Planes por volumen de datos:

Este tipo de plan, permite al USUARIO acceder a un volumen de datos fijo asignado por TELECEL, con una vigencia establecida (ej. día, semana ó mes) en función a la elección realizada por el USUARIO, permitiendo que los datos no consumidos sean acumulados, conforme a la normativa legal aplicable.

Este tipo de planes estará disponible solo para la provisión del SERVICIO a través de equipos terminales móviles.

b) Planes por tiempo de uso:

Este tipo de plan, permite al USUARIO el acceso al SERVICIO sin límite de Mega Bytes dentro de un periodo de tiempo a ser establecido por TELECEL.

En este tipo de planes, no corresponde la acumulación de los datos no consumidos y estará disponible para la provisión del SERVICIO a través de equipos terminales móviles.

c) Planes por tipo de uso:

En este tipo de plan, se ofertará al usuario el uso de determinadas características de una aplicación por un determinado precio y vigencia.

d) Planes con cobro por unidad de tiempo:

Este tipo de plan, permite al USUARIO acceder hasta un total máximo de MB dentro de un periodo determinado por TELECEL.

e) Planes por consumo de crédito:

Este tipo de plan, permite al USUARIO acceder al SERVICIO exclusivamente en función al crédito asignado para dicho efecto. Este tipo de planes solo estará disponible para la provisión del SERVICIO a través de equipos terminales móviles.

f) Planes por velocidad:

Este tipo de plan, permite al USUARIO acceder al SERVICIO con una velocidad máxima de descarga de datos ofrecida por el Proveedor. Este tipo de planes podrá ser provisto a través de equipos terminales fijos (router, modem, etc).

g) Planes por velocidad y volumen de MB:

Este tipo de plan, permite al USUARIO navegar con una determinada velocidad por un volumen determinado de MB. Una vez, alcanzado el límite de volumen de MB, la velocidad de su navegación será FUP (Fair Usage Policy) y será comunicada en cada caso, esto debido a que se habría alcanzado el máximo de MB ofertado en el plan.

h) Otros planes

TELECEL podrá desarrollar otros planes en función a: i) volumen de datos, ii) velocidad de transferencia, iii) acceso y/ o contenido bajo demanda, iv) tiempo de utilización v) renovaciones de plan automáticas o no, vi) grupos de beneficiarios y vii) la combinación de cualquiera de los anteriores. En dichos casos, TELECEL comunicará al USUARIO, a través de una publicación en un medio de circulación nacional previo a su puesta en vigencia y la página web

www.tigo.com.bo, las correspondientes condiciones generales para adquirir los mismos, así como las tarifas aplicables y la forma de pago.

4.3. PUBLICACIÓN DE PLANES:

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.

5. FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE

5.1. PROCEDIMIENTO PARA USUARIOS PRE PAGO BAJO DEMANDA – SERVICIO MÓVIL:

Habilitado el SERVICIO, TELECEL registrará y cargará todos los créditos pre pagados y se darán de baja los créditos cuya vigencia se haya cumplido. El USUARIO podrá utilizar el SERVICIO, siempre y cuando cuente con el suficiente crédito.

Cada vez que el USUARIO utilice el SERVICIO o los servicios de telecomunicaciones a los que tenga acceso, según corresponda, se procederá a cobrar las tarifas correspondientes.

El fraccionamiento de volumen de datos, según corresponda, se adecuará a los valores determinados por la autoridad competente y a las actualizaciones que correspondan conforme al ordenamiento jurídico aplicable. La vigencia del volumen de datos adquirido, su caducidad y la forma de acumular dicho volumen serán establecidas por TELECEL respetando el ordenamiento jurídico vigente. Para paquetes por volúmenes de Megabytes, el volumen no consumido se sumará al siguiente volumen de datos adquirido, siempre y cuando el USUARIO realice una compra del mismo paquete u otro similar en un periodo no mayor a dos (2) meses. Cada volumen de datos no consumido se acumulará mínimamente por dos (2) meses. En caso que el SERVICIO sea provisto por velocidad de transferencia, TELECEL informará al USUARIO, a tiempo de adquirir el SERVICIO, las velocidades mínimas esperadas en la provisión de dicho SERVICIO en condiciones normales de acuerdo al plan elegido por el USUARIO. Independientemente de lo señalado, estas velocidades mínimas deberán ser ajustadas y actualizadas de acuerdo a los estándares técnicos definidos por la autoridad competente, considerando el avance de la tecnología.

Cada vez que el USUARIO utilice el SERVICIO o los servicios de telecomunicaciones a los que tenga acceso, según corresponda, se procederá a cobrar las tarifas señaladas del crédito disponible correspondiente de la cuenta del USUARIO los montos que correspondan.

TELECEL podrá modificar en cualquier momento las tarifas y condiciones respetando el ordenamiento jurídico aplicable e informando de dichas modificaciones al USUARIO oportunamente; es decir, se publicará en un medio de circulación nacional la tarifa o cambio de tarifa de planes previo a su puesta en vigencia y posteriormente esta información estará disponible en nuestra página web.

La forma de facturación del SERVICIO es a través de las facturas pre pagadas, las cuales contendrán el NIT y toda la información requerida por las autoridades competentes.

TELECEL podrá desarrollar otros medios de recarga y facturación cuyas características y condiciones serán comunicadas al USUARIO.

En caso que el USUARIO acceda a otros servicios de telecomunicaciones a través del mismo acceso por el cual se provee el SERVICIO contratado, el consumo por dichos servicios será cobrado a través del crédito pre pagado por el USUARIO, según las tarifas, precios y Términos Generales y Condiciones de dichos servicios de telecomunicaciones y del ordenamiento jurídico aplicable.

Al respecto 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, información que TELECEL pone a disposición del USUARIO a través de su página web www.tigo.com.bo. 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.

De acuerdo a los presentes Términos Generales y Condiciones, el USUARIO pagará por los servicios de manera anticipada (pre pago), pudiendo TELECEL establecer diferentes formas y tiempos de pago.

TELECEL establecerá los medios habilitados al efecto y tiempos de pago e informará al USUARIO aquellas condiciones, modalidades, formas de pago, requisitos y todo lo inherente a dichos medios.

El valor de los medios de pago, la forma de activación de los mismos, si correspondiere, la vigencia de activación de los mismos, la vigencia del crédito pre pagado, así como las demás condiciones y características de dichos medios de pago anticipado podrán ser definidos por TELECEL e informados al USUARIO, a simple solicitud de éste.

5.2. PROCEDIMIENTO PARA USUARIOS PRE PAGO– SERVICIO FIJO:

Habilitado el SERVICIO, TELECEL registrará y cargará todos los planes bajo demanda adquiridos por el USUARIO, respetando la vigencia de los mismos. El USUARIO podrá utilizar el SERVICIO, siempre y cuando haya comprado alguno de los planes bajo demanda que TELECEL pondrá a disposición del USUARIO.

Se pondrá a disposición de los USUARIOS puntos físicos o móviles de compra autorizados por TELECEL y que serán debidamente comunicados mediante medios definidos para el efecto, mismos que incluyen de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes puntos de compra: oficinas de atención al cliente, Puntos Tigo Money y Billetera Tigo Money, en todos los casos el punto autorizado solicitará al USUARIO el código de usuario y el paquete que desea adquirir, procediendo el sistema a habilitar el paquete adquirido por el USUARIO. La vigencia de cada paquete se computa desde la fecha de la compra. Cuando corresponda el USUARIO recibirá un código válido para recoger su factura en cualquier oficina de atención al cliente de TELECEL.

Cuando el USUARIO pague su plan bajo demanda a través de cualquiera de las oficinas de atención al cliente, recibirá una factura. La factura consignará el valor del paquete adquirido por el USUARIO.

TELECEL podrá desarrollar otros medios de compra y facturación cuyas características y condiciones serán comunicadas al USUARIO.

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 y sean provistos a través de un mismo acceso. 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.

Si el USUARIO no adquiere ningún plan bajo demanda en un lapso de 60 días, se entiende que el USUARIO ya no quiere contar con el SERVICIO y se procederá a resolver el contrato tácito y será responsabilidad del USUARIO devolver los equipos a TELECEL en un plazo máximo de 10 días hábiles después de cumplirse el lapso de 60 días.

5.3. PROCEDIMIENTO PARA PLANES PRE PAGO - PAGO POR ADELANTADO – SERVICIO MÓVIL Y FIJO:

El USUARIO se compromete a cancelar por adelantado el consumo mensual del SERVICIO. TELECEL podrá ofrecer opciones de pago por adelantado mensual o que abarque diferentes

meses por adelantado. Las formas de pago será comunicado en la página web de TELECEL www.tigo.com.bo o en medios de circulación nacional. La fecha límite de pago será informada al USUARIO a través de publicaciones en prensa o la página web www.tigo.com.bo.

TELECEL emitirá la factura correspondiente por la utilización de los servicios, atendiendo la naturaleza de los servicios facturados y las diferentes modalidades de pago y facturación que se pongan a disposición del USUARIO (aspectos que serán informados al USUARIO a tiempo de la solicitud del SERVICIO o en la página web www.tigo.com.bo).

La factura consignará los montos que el USUARIO se obliga a cancelar en favor de TELECEL, así como aquella 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 y sean provistos a través de un mismo acceso. 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, información que TELECEL pone a disposición del USUARIO a través de su página web www.tigo.com.bo. 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.

En caso que el USUARIO no desee la facturación conjunta y requiera de facturación individualizada en función a cada SERVICIO de telecomunicaciones, deberá presentar su solicitud escrita en las oficinas que TELECEL disponga para tal efecto. TELECEL procederá con dicha forma de facturación a partir del siguiente mes.

5.4. PROCEDIMIENTO PARA USUARIOS POST PAGO –SERVICIO MOVIL:

El fraccionamiento de volumen de datos, según corresponda, se adecuará a los valores determinados por la autoridad competente y a las actualizaciones que correspondan conforme al ordenamiento jurídico aplicable. La vigencia del volumen de datos adquirido, su caducidad y la forma de acumular dicho volumen serán establecidas por TELECEL respetando el ordenamiento jurídico vigente. Para paquetes por volúmenes de bytes, el volumen no consumido se sumará al siguiente volumen de datos adquirido, siempre y cuando el USUARIO realice una compra del mismo paquete u otro similar en un periodo no mayor a dos (2) meses. Cada volumen de datos no consumido se acumulará mínimamente por dos (2) meses.

En caso que el SERVICIO sea provisto por velocidad de transferencia, TELECEL informará al USUARIO, a tiempo de adquirir el SERVICIO, las velocidades mínimas esperadas en la provisión de dicho SERVICIO en condiciones normales de acuerdo al plan elegido por el USUARIO. Independientemente de lo señalado, estas velocidades mínimas deberán ser ajustadas y actualizadas de acuerdo a los estándares técnicos definidos por la autoridad competente, considerando el avance de la tecnología. TELECEL podrá modificar en cualquier momento las tarifas y condiciones respetando el ordenamiento jurídico aplicable e informando de dichas modificaciones al USUARIO a través de la página web www.tigo.com.bo o la publicación en un medio de circulación nacional de forma previa a la fecha de aplicación de la modificación.

TELECEL emitirá mensualmente la factura correspondiente por la utilización de los servicios, atendiendo la naturaleza de los servicios facturados y las diferentes modalidades de pago y facturación que se pongan a disposición del USUARIO (aspectos que serán informados al USUARIO a tiempo de la solicitud del SERVICIO o en la página web de TELECEL www.tigo.com.bo). TELECEL pondrá cada factura a disposición del USUARIO en las oficinas de

cobranzas que correspondan dentro de los primeros diez (10) días de cada mes, salvo modalidad o plazo diferente que será notificado por medios de prensa de circulación nacional o por los medios reconocidos al efecto.

La factura consignará los montos que el USUARIO se obliga a cancelar en favor de TELECEL, así como aquella 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 y sean provistos a través de un mismo acceso. 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, información que TELECEL pone a disposición del USUARIO a través de su página internet www.tigo.com.bo. 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.

El USUARIO podrá solicitar a TELECEL que en una sola factura se consignen todos los montos correspondientes a los servicios de telecomunicaciones provistos por TELECEL, independientemente que los mismos sean provistos por diferente acceso. En este caso, TELECEL comunicará la disponibilidad o no de realizar esta facturación conjunta.

El USUARIO se obliga a pagar debida y oportunamente los montos de dinero que correspondan por la utilización y consumo del SERVICIO, según las tarifas y precios que sean establecidos por TELECEL.

Para tal efecto, TELECEL pondrá a disposición del USUARIO medios habilitados al efecto, formas de pago, recarga, así como lugares y demás facilidades y condiciones.

Cualquiera sea el medio o 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.

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 sin que los montos facturados hayan sido efectivamente pagados, el USUARIO incurrirá en mora automática, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno, quedando facultada TELECEL a iniciar las acciones legales que correspondan según la normativa legal aplicable.

Si el USUARIO, pasados los 30 días calendario de la fecha límite de pago, no paga su factura, se procederá al corte total del SERVICIO.

5.5. PROCEDIMIENTO PARA USUARIOS POST PAGO - SERVICIO FIJO:

TELECEL emitirá mensualmente la factura correspondiente por la utilización de los servicios, atendiendo la naturaleza de los servicios facturados y las diferentes modalidades de pago y facturación que se pongan a disposición del USUARIO (aspectos que serán informados al USUARIO a tiempo de la solicitud del SERVICIO o en la página web de TELECEL www.tigo.com.bo). TELECEL pondrá la factura del mes en curso a disposición del USUARIO dentro de los primeros diez (10) días de cada mes, salvo modalidad o plazo diferente que será notificado por medios de prensa de circulación nacional o por los medios reconocidos al efecto.

La factura consignará los montos que el USUARIO se obliga a cancelar en favor de TELECEL, así como aquella 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 y sean provistos a través de un mismo acceso.

El USUARIO podrá solicitar a TELECEL que en una sola factura se consignen todos los montos correspondientes a los servicios de telecomunicaciones provistos por TELECEL, independientemente que los mismos sean provistos por diferente acceso. En este caso, TELECEL comunicará la disponibilidad o no de realizar esta facturación conjunta.

El USUARIO se obliga a pagar debida y oportunamente los montos de dinero que correspondan por la utilización y consumo del SERVICIO, según las tarifas y precios que sean establecidos por TELECEL.

Para tal efecto, TELECEL pondrá a disposición del USUARIO medios habilitados al efecto, formas de pago, recarga, así como lugares y demás facilidades y condiciones.

Cualquiera sea el medio o 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.

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 en los puntos de cobranza. Si el USUARIO pasados los 30 días de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y se procederá al corte total del servicio previa comunicación al USUARIO mínimamente con 48 horas de anticipación.

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.

5.6. ESTADO DE CUENTA:

Siempre y cuando el USUARIO lo solicite presencialmente en las oficinas de TELECEL y acredite su condición de USUARIO, TELECEL le proporcionará el estado de cuenta correspondiente. El contenido del estado de cuenta se sujetará a lo establecido por la normativa legal aplicable.

5.7. 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 a los presentes Términos Generales y Condiciones.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

En función a si el tipo de corte, suspensión o interrupción del SERVICIO permite o no la rehabilitación del SERVICIO, TELECEL rehabilitará el 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 dentro del día hábil siguiente computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causal de corte, suspensión o interrupción, según corresponda.

7. CRITERIOS PARA EL 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, esto incluye el mantenimiento o reparación del equipo proporcionado por TELECEL ante cualquier falla reportada por el USUARIO.

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.

8. PARÁMETROS DE CALIDAD:

8.1. 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.

8.2. 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.

9. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACION 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 (*611 y 800178000 u otros), 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. Dicha información se

comunicará mediante publicaciones en medios de circulación nacional o la página internet de TELECEL: www.tigo.com.bo.

TELECEL dispondrá y habilitará medios específicos que le permitan al USUARIO consultar sus saldos de forma gratuita (Ej: enviando un SMS gratuito al número 7255 con la palabra "saldo"), de acuerdo al procedimiento establecido y publicado en la página web www.tigo.com.bo.

9.2. DERECHO DE RECLAMACION:

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 locales comerciales (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, de acuerdo al procedimiento establecido y publicado en la página web www.tigo.com.bo.

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, 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.

9.4. PLAZO:

TELECEL resolverá la reclamación dentro de los siguientes plazos:

- a) A los 3 días hábiles de su recepción, en los casos de interrupción del SERVICIO o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o
- b) A los 15 días en los demás casos.

9.5. 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 al USUARIO. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.

El USUARIO permitirá las verificaciones que sean necesarias para que TELECEL pueda resolver y/o solucionar su reclamo.

TELECEL comunicará al USUARIO la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al USUARIO, en caso de ser improcedente su reclamación sobre su derecho, debe presentarla ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes. La carga de la prueba será de TELECEL.

9.6. RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA:

Si TELECEL declara improcedente la reclamación, no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto o no se pronunciara respecto de la reclamación, el USUARIO o un tercero por él, podrán presentar ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, 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 habilitado para el 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.

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 sea rechazada 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. 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 (*611), 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.

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.

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

10.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:

10.1.1. Derechos del USUARIO:

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 Términos Generales y Condiciones individuales de cada SERVICIO contratado.

- 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, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a los USUARIOS.
- 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 los servicios.
- j) Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación provistas por TELECEL 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 TELECEL de manera oportuna, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente respecto de los servicios.
- 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, conforme a Ley.
- 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, conforme a Ley.

10.1.2. Obligaciones del USUARIO:

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 TELECEL.
- 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.

10.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE TELECEL:

10.2.1. Derechos 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 Generales 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.

10.2.2. Obligaciones de TELECEL:

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 Generales 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) 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.
- h) 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.
- i) 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.
- j) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- k) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.
- l) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- m) 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.
- n) 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.
- o) Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a Ley.
- p) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- q) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a los USUARIOS.

10.3. 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 establecidas 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.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL

11.1. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:

El USUARIO, que se encuentre bajo la modalidad post pago, 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.

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 equipo terminal o el chip (SIM card) del USUARIO se hubiese extraviado, perdido o sufrido hurto o robo, el USUARIO deberá comunicar inmediatamente tales hechos a TELECEL y solicitar de manera clara la suspensión del SERVICIO. Dicha comunicación la podrá realizar presencialmente en los locales comerciales que TELECEL habilite explícitamente para atender las mismas o llamando al Centro de Información Gratuito (Call Center) de TELECEL, en este último caso, el USUARIO deberá además apersonarse a los locales comerciales de TELECEL dentro de los siguientes cinco (5) días, para reconfirmar su comunicación o enviar una nota escrita para tal efecto. En ambos casos el USUARIO deberá acreditar debidamente su titularidad.

Recibida la comunicación y siempre que el USUARIO haya acreditado su titularidad y TELECEL haya verificado su registro correspondiente, TELECEL procederá a la suspensión inmediata del SERVICIO según haya solicitado el USUARIO.

Todo consumo realizado desde la línea asignada al USUARIO será cobrado a ésta, mientras no se proceda con la suspensión señalada en los términos establecidos.

TELECEL podrá disponer de la línea asignada al USUARIO en beneficio de terceras personas, si es que el USUARIO no comunique su decisión de adquirir otro chip (Tarjeta SIM) con la misma línea dentro de un plazo prudencial, no menor a sesenta (60) días calendario que será definido por TELECEL y comunicado al USUARIO.

En caso que el USUARIO adquiera otro chip (tarjeta SIM) dentro de los plazos comunicados por TELECEL, se le rehabilitará el SERVICIO, se le asignará la misma línea y se le recargará el saldo de crédito, si correspondiere.

TELECEL podrá desarrollar en beneficio del USUARIO diferentes medios que le permitan adquirir nuevamente el chip (tarjeta SIM), la asignación de una línea y la habilitación del SERVICIO.

La rehabilitación del SERVICIO se hará dentro del día hábil siguiente a la adquisición del nuevo chip.

12. INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

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

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.

12.2. INTERRUPTIONES POR EMERGENCIA, O 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 causales ajenas y no imputables a TELECEL producidas por eventos de fuerza mayor o caso fortuito, comprobados, no corresponderá asignar responsabilidad a TELECEL.

13. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. 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 deudas 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.

13.4. INVIOLABILIDAD 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.

Sin embargo, siempre y cuando medie norma legal que lo permita o autorización previa y escrita del 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 por parte del USUARIO.

13.5. COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE SERVICIOS:

TELECEL podrá enviar comunicaciones informativas relacionadas a los servicios contratados por el USUARIO.

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 dichas comunicaciones, misma que se hará efectiva dentro del siguiente día hábil.

13.6. PROMOCIONES Y PUBLICIDAD:

TELECEL podrá enviar, mediante SMS 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 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.

14. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS

14.1. 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, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios.

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, sin perjuicio de las acciones que estos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.

14.2. 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.

14.3. 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 y los registros correspondientes. A efectos de realizar el corte señalado, TELECEL comunicará al USUARIO la necesidad de apersonarse a oficinas de TELECEL y regularizar o subsanar los datos verificados con error, inexactitud y/o falsedad.

Dicha comunicación se realizará en el Domicilio real, Domicilio Laboral del USUARIO, o mediante notificación electrónica (correo electrónico, SMS). En caso que dicha comunicación no pudiera realizarse a través de cualquiera de los medios señalados, en defecto de éstos, dicha comunicación se hará mediante publicaciones en medios de circulación nacional.

En caso que el USUARIO no se apersona a las oficinas de TELECEL en el plazo de tres (3) días hábiles computables desde la comunicación o si no subsana las observaciones en el mismo plazo computable desde que se apersonó a las oficinas de TELECEL, ésta procederá con el corte señalado.

Para el caso que la comunicación se haga mediante publicaciones en medios circulación nacional, las mismas deberán contener simplemente el número o número de líneas observadas y el plazo en el que deberá apersonarse.

14.4. 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.

14.5. 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 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 que no podrá ser menor a quince (15) días calendario, 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.

En caso que la resolución sea pretendida por TELECEL, la comunicación señalada será también válida si fuera realizada por medio de circulación nacional, en la que se consigne claramente la fecha efectiva de resolución.

Operada la resolución, corresponde el pago de daños y perjuicios ocasionados consecuencia del incumplimiento, los mismos que podrán solicitarse ante la autoridad competente que corresponda.

b) Rescisión voluntaria.

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 de anticipación comunicando al USUARIO su decisión por los medios permitidos por la normativa legal aplicable. En caso que la rescisión sea pretendida por TELECEL, la comunicación señalada será también válida si fuera realizada por medio de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea a

ser resuelta y la fecha efectiva de rescisión. La rescisión por parte de TELECEL podrá ejecutarse siempre y cuando el ordenamiento jurídico lo permita producido el momento efectivo de disolución de la relación jurídica, corresponderá, consecuentemente, el corte total del SERVICIO.

14.6. EFECTOS DE LA DISOLUCIÓN CONTRACTUAL:

En cualquiera de los casos por los cuales se disuelva la relación jurídica entre el USUARIO y TELECEL:

- a) TELECEL podrá disponer del número o línea asignada en favor de terceros.
- b) En caso que la disolución sea por decisión del USUARIO o por causales atribuibles al USUARIO, el crédito asignado a la línea afectada permanecerá vigente hasta el momento en el que se produzca la disolución del contrato. En caso que la disolución del contrato sea por decisión de TELECEL, el crédito asignado será devuelto en favor del USUARIO.
- c) El USUARIO perderá los derechos y beneficios que tenía en la línea por concepto de antigüedad.

14.7. 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.

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

15.1. CAMBIO O MODIFICACIONES EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO APLICABLE:

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 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.

15.2. COMUNICADOS, CAMBIOS Y MODIFICACIONES:

Cualquier comunicación, incluidos las comunicaciones referidas a los cambios y modificaciones de los presentes Términos Generales y Condiciones o del Contrato de Provisión de servicios de Telecomunicaciones (si correspondiere), 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 establezca 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) Cartas a la dirección del USUARIO.
- f) Llamada y mensajes de voz.
- g) 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.

16. RESPONSABILIDAD Y ACEPTACIÓN:

16.1. RESPONSABILIDAD:

La utilización del SERVICIO, así como las conexiones propias o internas del USUARIO son de exclusiva responsabilidad del USUARIO, independientemente que haya permitido el uso del SERVICIO o de su equipo terminal a terceras personas. En este sentido se deslinda de responsabilidad a TELECEL por la utilización indebida del SERVICIO.

16.2. 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 en los casos permitidos por el ordenamiento jurídico aplicable, previa verificación y cumplimiento de los requisitos exigidos por el mismo ordenamiento jurídico y/o por TELECEL. En caso que el USUARIO ceda o transmita sus derechos en favor de un tercero, dicha transferencia o cesión no surtirá efectos respecto del crédito asignado a la línea ni a los derechos de antigüedad acumulados por el USUARIO.

16.3. 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.

Asimismo, el USUARIO, declara que 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 internet que TELECEL disponga al efecto.

16.4. ACEPTACIÓN:

El USUARIO acepta los presentes Términos Generales y Condiciones del SERVICIO así como cualquier modificación que en el futuro pueda realizarse a los mismos, 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.