

**TELECEL S.A.**  
**TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL**  
**SERVICIO TELEFONÍA LOCAL**

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") como proveedora del Servicio de Telefonía Local, 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 de Telefonía Local, que es provisto por TELECEL en favor del USUARIO.

A efectos de los presentes Términos y Condiciones el Servicio de Telefonía Local se denominará simplemente como el "SERVICIO".

La provisión del SERVICIO se realizará bajo la modalidad post pago o pre pago (pago por adelantado), de acuerdo a la oferta disponible.

De conformidad al ordenamiento jurídico vigente los presentes Términos y Condiciones fueron previamente aprobados por la Autoridad Competente.

**1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y AREAS DE COBERTURA**

**1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:**

El SERVICIO es aquel servicio telefónico provisto al público que se presta entre usuarias y usuarios conectados a la red pública de TELECEL, mediante equipos terminales fijos o terminales IP, dentro de la cobertura de nuestra red FTTO.

Siempre y cuando el USUARIO tenga un equipo terminal fijo o terminal IP, compatible con la red de TELECEL y configurado en función al servicio que requiere, el USUARIO podrá:

- i) Realizar y recibir llamadas de voz locales, hacia y de líneas fijas o móviles a nivel nacional.
- ii) Realizar y recibir llamadas de voz de servicios larga distancia nacional o internacional, en cuyo caso, dichos servicios se regirán por sus respectivos términos generales y condiciones.

La numeración para el SERVICIO se sujetará al Plan Nacional Fundamental de Numeración.

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

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

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

**1.3. ACCESO A OTROS SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS:**

En caso que el USUARIO, por medio del SERVICIO provisto por TELECEL, acceda a otros servicios de telecomunicaciones provistos por terceros operadores y proveedores, la responsabilidad de dichos otros 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.

**1.4. ASPECTOS ASOCIADOS:**

Todos los aspectos asociados al SERVICIO que se identifican a continuación podrán ser activados en función a su disponibilidad y a la tecnología tanto de la Red de TELECEL como del equipo terminal del USUARIO. Sus alcances, requisitos, mecanismos, disponibilidad y cobros, si corresponden, serán definidos por TELECEL e informados al USUARIO a simple solicitud de los mismos o por medios válidos de comunicación.

- **Identificador de llamadas:** Con este servicio el USUARIO puede identificar el número telefónico de la llamada entrante.
- **Llamada en espera:** Permite atender una segunda llamada mientras el USUARIO está hablando. Mediante este servicio el USUARIO puede dejar la primera llamada en espera y responder la segunda llamada.
- **Llamada Tripartita:** Facilidad que permite la comunicación simultánea de tres líneas. Una vez establecida la primera comunicación entre dos líneas, el USUARIO puede iniciar y comandar la segunda comunicación. El cobro se realiza por ambas llamadas salientes desde la línea del USUARIO según tarifario vigente.
- **Servicios de Larga Distancia:** El USUARIO podrá acceder a estos servicios, recibir llamadas y realizar llamadas de larga distancia nacional o internacional utilizando el código multiportador que corresponda. En caso que el USUARIO utilice el código multiportador de TELECEL, es decir el 017 para llamadas de larga distancia nacional ó 0017 para llamadas de larga distancia internacional, implicará que aceptó los términos y condiciones de los servicios de Larga Distancia ofrecidos por TELECEL, los mismos que además de ser aprobados por la autoridad competente, estarán a disposición del USUARIO tanto en la página internet de TELECEL como en sus locales comerciales habilitados al efecto. En caso que el USUARIO, para acceder a servicios de larga distancia, utilice un código multiportador que no corresponda a TELECEL sino a un tercer operador o proveedor, se someterá a las condiciones que dicho tercero le ofrezca, liberando de responsabilidad a TELECEL. El consumo que realice el USUARIO por los servicios de Larga Distancia, en la modalidad Postpago será facturado en la factura correspondiente al mes de consumo.

### **1.5. GUÍA TELEFÓNICA:**

En cuanto a la Guía Telefónica, TELECEL pondrá la misma a disposición del USUARIO, gratuitamente, en formato impreso de manera anual en el transcurso del primer trimestre de cada año, en las sucursales establecidas para el efecto, y en la página web que TELECEL disponga al efecto.

Los datos del USUARIO serán consignados en dicha guía telefónica. En caso que la Usuaría o Usuario decida que se excluya de la guía telefónica, deberá comunicar por escrito su decisión tres (3) meses antes de la conclusión del año. La exclusión no tendrá costo.

### **1.6. COBERTURA GEOGRÁFICA:**

TELECEL prestará el SERVICIO en los lugares donde tenga la cobertura y se encuentre habilitada y autorizada a prestar la provisión del mismo.

La información actualizada de cobertura y de las áreas geográficas puede ser obtenida en las oficinas de TELECEL establecidas al efecto o a través de su página internet [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo). El formato y contenido serán definidos por la autoridad competente, siendo responsabilidad del USUARIO consultar previamente si determinadas áreas geográficas cuentan o no con la cobertura señalada.

## **2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIO PARA ACCEDER AL SERVICIO:**

### **2.1. VARIABLES TÉCNICAS:**

Durante la verificación de factibilidad técnica, TELECEL establecerá la posibilidad de instalación del SERVICIO, en función al área de cobertura, ubicación específica del USUARIO, disponibilidad de recursos, el alcance y condiciones del SERVICIO.

El equipo terminal podrá ser entregado por TELECEL al USUARIO en modalidad de venta o comodato, de acuerdo a la oferta comercial disponible.

El USUARIO podrá utilizar sus propios equipos o terminales, si la oferta comercial de TELECEL así lo permite, solicitando a TELECEL verifique la compatibilidad técnica de los mismos para no perjudicar el correcto funcionamiento del SERVICIO. Es responsabilidad del USUARIO informarse sobre la compatibilidad de sus equipos y si cumple con las características técnicas necesarias para utilizar el SERVICIO.

La prestación del SERVICIO se sujetará a las variables técnicas de la tecnología aplicada, la cual podrá ser únicamente a través de una Red FTTO (Red de Fibra Óptica hasta la Oficina). En el caso que TELECEL habilite una nueva tecnología para la distribución del SERVICIO, la misma será informada al ente regulador y a los USUARIOS de acuerdo a la normativa vigente.

TELECEL cuidará que la entrega del SERVICIO cumpla con los parámetros de calidad establecidos en el punto 7 del presente documento.

## **2.2. LIMITACIONES:**

El SERVICIO se sujetará a los alcances, capacidades, y limitaciones de la red, instalaciones y demás equipos necesarios para la provisión del SERVICIO, ii) a las condiciones establecidas en los contratos y licencias suscritos con la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) y iii) a la normativa legal aplicable.

## **3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:**

### **3.1. SOLICITUD:**

El USUARIO podrá solicitar el SERVICIO mediante canales, presenciales y no presenciales, autorizados para el efecto por TELECEL, que incluyen correo electrónico, 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 planes en función a lo solicitado por el USUARIO.

### **3.2. VERIFICACIÓN:**

En un plazo de hasta 5 días hábiles de recibida la solicitud, y si a criterio de TELECEL corresponde, personal de TELECEL se contactará con el USUARIO para coordinar la correspondiente verificación técnica de capacidad y factibilidad para prestar el SERVICIO. El USUARIO prestará toda su colaboración para la realización de dicha verificación.

### **3.3. HABILITACIÓN O RECHAZO:**

Luego de la verificación técnica y legal, si el USUARIO no cumple con los requisitos solicitados por TELECEL o existe alguna imposibilidad técnica, se rechazará la solicitud y se informará al USUARIO las razones del rechazo a través del mismo canal de la solicitud hasta 5 días hábiles después de la verificación. El rechazo a la Solicitud del USUARIO no es limitación para que pueda volver a solicitar el SERVICIO cumpliendo los requisitos correspondientes.

En caso de aceptar la solicitud del USUARIO i) se suscribirá el correspondiente Contrato de Provisión de Servicios, ii) se realizará la correspondiente instalación de los equipos y iii) se habilitará el SERVICIO dentro de los siguientes cuatro (4) días laborales, 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.

TELECEL podrá desarrollar otros procedimientos de habilitación y exigir requisitos inherentes a dichos nuevos procedimientos, los mismos que serán informados al USUARIO a tiempo de su solicitud.

TELECEL podrá fijar costos para la instalación, habilitación y rehabilitación del SERVICIO, los mismos que deberán ser pagados oportunamente por el USUARIO. Las tarifas y costos del servicio estarán definidos en el Contrato y podrán ser modificados de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del presente documento.

### **3.4. 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.

En un plazo de hasta 5 días hábiles de recibida la solicitud de modificación o traslado, TELECEL 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 la instalación dentro del plazo de cuatro (4) días laborales, 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.

### **3.5. MODIFICACIONES NO PRESENCIALES:**

El USUARIO podrá modificar su contrato por medios electrónicos como ser: correo electrónico, 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, 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 y modificará las tarifas, planes y demás condiciones generales del SERVICIO conforme a la normativa establecida en el Reglamento General a la Ley de Telecomunicaciones. Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la comunicación al USUARIO, conforme a lo dispuesto por el Artículo 44 de la Ley N° 164, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación de 8 de agosto de 2011 y la normativa vigente, en los medios de comunicación establecidos para el efecto.

TELECEL podrá modificar en cualquier momento las tarifas y condiciones generales respetando el ordenamiento jurídico aplicable e informando de dichas modificaciones al USUARIO a través de la página web [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo) y la publicación en un medio de prensa de circulación nacional con anterioridad a la fecha efectiva.

TELECEL no podrá migrar de una categoría tarifaria a otra, sin el consentimiento del usuario, salvo que la migración represente mayores beneficios para el USUARIO y sean aceptadas por el USUARIO.

## **5. FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE**

### **5.1. FACTURACION Y PAGO:**

TELECEL emitirá mensualmente la factura correspondiente por la utilización del SERVICIO, atendiendo la naturaleza de los servicios facturados y las modalidades de pago del servicio. La fecha de puesta a disposición de las facturas y la fecha límite de pago serán informadas al USUARIO en la página web de TELECEL [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo) y a través de la publicación en un medio de prensa de circulación nacional.

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. 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.

#### **5.2. CORTE DE SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO:**

El USUARIO debe pagar el monto facturado en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario computable a partir de la fecha de disposición de la factura. Pasados los treinta (30) días calendario de la fecha límite de pago, se procederá al corte total del SERVICIO por mora.

Pasados los quince (15) de la fecha límite de pago, TELECEL procederá a la restricción de llamadas salientes a los usuarios que incumplieron el pago, previa comunicación con una anticipación de al menos cuarenta y ocho (48) horas y posteriormente, pasados los siguientes quince (15) días se procederá con el corte total del SERVICIO.

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.

#### **5.3. LIMITE DE CONSUMO:**

TELECEL restringirá el uso del (de los) servicio(s) provisto(s) cuando el USUARIO haya llegado al monto establecido como límite de consumo mensual, entonces se le notificará la situación para que opte por alternativas que le ofrecerá TELECEL, según el plan del USUARIO.

#### **5.4. DETALLE DE LLAMADAS:**

Siempre y cuando el USUARIO lo solicite, acredite su condición de USUARIO y cumpla los requisitos establecidos por TELECEL, TELECEL le proporcionará el Detalle de llamadas sobre la que está basada su factura por medios impresos o en línea.

A pedido del USUARIO se otorgará el detalle de llamadas salientes una vez al mes de forma gratuita, la cual aplica a las facturas comprendidas dentro el mes facturado anterior a la solicitud. TELECEL podrá cobrar por cualquier detalle adicional o por detalles de llamadas de periodos anteriores a dos (2) meses que fuera requerida por el USUARIO. En caso que requiera el detalle de llamadas entrantes, deberá pagar los montos establecidos por TELECEL al efecto para la emisión del detalle.

La tarifa de los detalles de llamada será informada al USUARIO al momento de su solicitud y serán publicadas en la página web [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo).

#### **5.5. CORTE POR FRAUDE EN LOS SERVICIOS:**

En cumplimiento al Artículo 159 del Decreto Supremo 1391, en caso de que TELECEL considere que existen indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte de SERVICIO, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios contra el USUARIO.

#### **5.6. 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. 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.

## **5.7. 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, correspondiendo en consecuencia el corte total del SERVICIO:

### ***a) Resolución por incumplimiento de obligaciones:***

Tanto el USUARIO como TELECEL, podrá resolver de pleno derecho todos o cualquiera de los servicios de telecomunicaciones provistos como consecuencia del contrato de provisión de servicios o de la adhesión a los presentes términos y condiciones, según corresponda, por incumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato o en los Términos y Condiciones de los Servicios pertinentes. El solo incumplimiento, hará que la parte que incumplió incurra en mora de manera automática sin necesidad de intervención judicial o extrajudicial alguna. La parte afectada por el incumplimiento quedará facultada a comunicar a la otra su decisión de resolución del contrato alegando el incumplimiento contractual y señalando la fecha efectiva de resolución y los servicios a ser resueltos. La comunicación de resolución se hará en las oficinas que TELECEL designe para el efecto o a través del ejecutivo de cuenta asignado, si la intención de resolución fuera del USUARIO. Si la intención de resolución fuera por parte de TELECEL, ésta comunicará su decisión en la dirección del USUARIO provista por éste o en la dirección comunicada por el USUARIO si hubiera procedido con el cambio de dicho dato. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos, como ser correo electrónico a dirección consentida por el USUARIO y/o SMS a un número consentido por el USUARIO, y cualquiera de los medios de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea a ser resuelta y/o los servicios a ser resueltos y la fecha efectiva de resolución. El incumplimiento señalado otorgará el derecho de la parte afectada a exigir el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados ante las autoridades competentes.

### ***b) Rescisión voluntaria***

Tanto TELECEL como el USUARIO están facultados para rescindir el contrato de prestación de Servicios o el contrato que los une en merito a los presentes términos y condiciones. El USUARIO podrá hacerlo en cualquier momento, suscribiendo una nota y presentándola en los locales comerciales que TELECEL disponga para tal efecto o por los medios no presenciales establecidos por TELECEL, previo cumplimiento de todas sus obligaciones pendientes con TELECEL o acuerdo de pagos. El corte de los servicios 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 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 cualquiera de los medios permitidos por la normativa legal aplicable. También será válida la comunicación hecha por cualquiera de los medios de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea a ser rescindida y la fecha efectiva de rescisión.

### ***c) Efectos de la disolución contractual:***

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

- TELECEL podrá disponer del número o línea asignada en favor de terceros, salvo lo dispuesto por la normativa en vigencia.
- El USUARIO perderá los derechos y beneficios que tenía en la línea por concepto de antigüedad.

## **5.8. VIGENCIA DE OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIMIENTO:**

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

## **6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO**

En la modalidad post pago y pago por adelantado, 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 5.8, no se aplicará la rehabilitación del SERVICIO.

## **7. PARÁMETROS DE CALIDAD:**

El SERVICIO provisto por TELECEL se somete a los estándares técnicos de calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación emitidos por el ente regulador, parámetros que serán publicados en la página web de TELECEL [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo) de acuerdo a normativa y conforme los formatos exigidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes. TELECEL cuidará que la calidad del SERVICIO se mantenga según los estándares técnicos señalados por este ente regulador; sin embargo, 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.

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

### **8.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:**

#### **8.1.1. 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 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 la Usuarías o Usuario.
- 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) Acordar contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación provistos 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 Usuaría o 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.

#### **8.1.2. 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 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) Comunicar anticipadamente y por escrito a TELECEL sobre cualquier cambio en la información o datos relacionados al USUARIO para que los mismos surtan efecto.
- f) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de TELECEL.
- g) 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.
- h) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- i) Utilizar los servicios sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto.
- j) No conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio.
- k) No realizar el desvío de comunicación de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- l) 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.
- m) 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.

## **8.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE TELECEL:**

### **8.2.1. 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 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.
- f)** En caso que TELECEL considere que existen indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte del servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes por daños y perjuicios.
- g)** En caso de que EL USUARIO incurra en fraude o uso no autorizado del (de los) servicio(s), TELECEL podrá proceder al corte del (de los) mismo(s), sin previo aviso al USUARIO, y sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de daños y perjuicios.
- h)** En caso de peligro de daño a la red, inminente o actual, TELECEL cortará el servicio al usuario que estuviere causando o intentare causar daño a la Red, previa aprobación de la ATT. Únicamente en caso de grave peligro de daño a la red y cuando no exista la oportunidad de solicitar la aprobación señalada, TELECEL cortará el servicio antes de obtener dicha aprobación.
- i)** Deslindar toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor.
- j)** Reasignar o modificar el número del usuario, dándole aviso por escrito con al menos 90 días calendario de anticipación a la ejecución, según corresponda, conforme al Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones.
- k)** Solicitar y obtener información sobre la capacidad de pago del USUARIO Postpago y sobre la veracidad de sus datos personales declarados, de las empresas o entidades públicas o privadas que correspondan; y a remitir a otros proveedores del mismo servicio información del USUARIO en caso que tenga deuda por al menos tres (3) meses continuos, conforme faculta la normativa vigente.

### **8.2.2. 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 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 las Usuarías o 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 de la usuaria o 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) Entregar gratuitamente y anualmente a la Usuarías o Usuario de servicios de telefonía, guías telefónicas impresas o electrónicas y un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como, excluir sin costo alguno, a las usuarias o los usuarios que así lo soliciten.
- i) Acordar contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- j) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de la Usuarías o Usuario por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
- k) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.
- m) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- n) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.
- o) Facilitar al USUARIO en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- p) Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a Ley.
- q) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.

### **8.3. PRINCIPIOS:**

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.

## **9. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACION Y ASISTENCIA**

### **9.1. CENTROS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:**

Los servicios de información y asistencia para el USUARIO serán atendidos mediante la línea gratuita: 800170707, los siete días de la semana, de lunes a sábado, al menos durante 16 horas continuas y el día domingo, al menos durante 8 horas continuas

Los horarios son los siguientes:

Lunes a Sábado 7:00 a 23:00

Domingo 8:00 a 16:00

TELECEL podrá modificar los horarios señalados, siempre y cuando respete las condiciones antes señaladas y comunique los nuevos horarios mediante medios de circulación nacional y en su página internet

### **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, tanto TELECEL como el usuario se atenderán a los procedimientos establecidos al efecto.

### **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 válido, 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. 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.

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 sobre su derecho a presentar reclamación administrativa.

### **9.5. 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 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 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.

#### **9.6. 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.

#### **9.7. 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 (800170707), a facilidades para la solicitud de servicios, reclamos u otros beneficios en las mismas condiciones a las establecidas en la normativa legal para el SERVICIO.

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

### **10. SUSPENSION TEMPORAL**

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 y Condiciones.

El USUARIO podrá solicitar expresamente que, pasado el periodo de la suspensión temporal si no existiera comunicación expresa a TELECEL, se tendrá por aceptado que no requiere el SERVICIO y se procederá a la resolución del Contrato.

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, 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.

## **12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCION DE LA INFORMACION:**

### **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](http://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. 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, o para la 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.

#### **12.5. 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 del 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.

#### **12.6. PROMOCIONES Y PUBLICIDAD:**

TELECEL podrá enviar publicidad y promociones tanto de sus productos y/o servicios, cumpliendo para el efecto la normativa aplicable.

TELECEL podrá enviar 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.

### **13. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:**

#### **13.1. CAMBIO O MODIFICACIONES EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO APLICABLE:**

Los presentes Términos y Condiciones se encuentran adecuados al ordenamiento jurídico aplicable. En este sentido, cualquier cambio o modificación que se diere en dicho ordenamiento jurídico y que cambie o modifique los presentes Términos 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.

#### **13.2. COMUNICADOS, CAMBIOS Y MODIFICACIONES:**

Cualquier comunicación, incluidos las comunicaciones referidas a los cambios y modificaciones de los presentes Términos 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, o de los presentes Términos y Condiciones, podrá realizarse válidamente por cualquiera de los siguientes medios (salvo que el propio ordenamiento jurídico o los presentes Términos 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.
- d) Correo electrónico.
- e) Cartas a la dirección 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.

### **14. RESPONSABILIDAD Y ACEPTACION:**

#### **14.1. 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.

#### **14.2. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y CLAVE DE SEGURIDAD PERSONAL PARA ACCESO A INFORMACIÓN Y/O UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS:**

TELECEL proporcionará al USUARIO para su acceso a información y/o utilización 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, 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 o facilidades pueden ser temporal o definitivamente inhabilitadas; sin causarle daño o perjuicio alguno.

#### **14.3. DECLARACIONES:**

El USUARIO declara que:

- Para adquirir el SERVICIO, ha leído en su integridad los presentes Términos 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 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.
- Se ha informado de las características de todos y cada uno de los servicios ofrecidos por TELECEL S.A., condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de los servicios, habiendo TELECEL S.A. 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 S.A. inherentes a los servicios contratados.