

Términos y Condiciones para la prestación del servicio Móvil aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 1040/2017 del 20 de septiembre de 2017, modificado parcialmente mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 650/2018 del 7 de septiembre de 2018.

**TELECEL S.A.**  
**TERMINOS Y CONDICIONES**  
**SERVICIO MOVIL**

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 Móvil, 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 móvil, que es provisto por TELECEL en favor del USUARIO.

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

La provisión del SERVICIO se realizará bajo la modalidad postpago prepago, donde el USUARIO podrá adoptar un plan tarifario de pago anticipado o bajo demanda.

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 utiliza frecuencias electromagnéticas específicas, a través de estaciones radio bases terrestres distribuidas en configuración celular o de micro celdas y mediante equipos terminales móviles o portátiles de tecnología avanzada conectados a éstas dentro el territorio Boliviano. Para dicho efecto, se utilizan las Bandas de frecuencias (bandas 700 Mhz, 850 Mhz, 1900 Mhz y 2100 Mhz) necesarias para que pueda proveer el SERVICIO conforme al ordenamiento jurídico aplicable.

Siempre y cuando el USUARIO tenga un equipo terminal móvil o portátil compatible con la red de TELECEL y configurado en función al SERVICIO que requiere, el USUARIO podrá (enunciativamente y no limitativamente): realizar y recibir llamadas de voz tanto locales como de larga distancia, nacional e internacional, de y/a líneas fijas y móviles, acceder a servicios de acceso a internet, de roaming nacional, de roaming internacional de voz y datos, de valor agregado y otros servicios de telecomunicaciones.

**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. Los USUARIOS que utilizan este servicio de manera automática y gratuita.
- **Número privado:** Este servicio permite al USUARIO restringir la presentación de su número para el caso de llamadas con destino a teléfonos habilitados con la opción de identificador de llamadas. Cuando el USUARIO haya habilitado esta opción en su teléfono, aquellas llamadas originadas por el USUARIO no presentarán información del número de éste en el teléfono de destino. Este servicio puede ser activado ya sea para una sola llamada o de forma continua. Inicialmente y mientras no exista una comunicación de acuerdo a normativa al respecto, este servicio es gratuito.
- **Buzón de voz:** Este servicio permite al USUARIO la recepción de mensajes de voz en los casos siguientes: a) cuando el terminal del USUARIO esté apagado o fuera de cobertura; b) cuando el terminal del USUARIO se encuentra ocupado; c) cuando el USUARIO no responde en un período de tiempo determinado. En estos casos la llamada es desviada al sistema de casilla de voz, el cual identifica la casilla del USUARIO llamado y graba el mensaje correspondiente. Para escuchar sus mensajes, el USUARIO debe llamar al número piloto de acceso al sistema de casilla de voz. Se cobrará al USUARIO que originó la llamada y dejó el mensaje, así como al que recupere el mensaje llamando al sistema de casilla de voz, por el tiempo de conversación en el que se graba y se escucha respectivamente el mensaje correspondiente. El sistema de casilla de voz tiene una capacidad limitada para el almacenamiento de número de mensajes así como de la duración máxima por mensaje y el tiempo de permanencia de dichos mensajes, por lo que en caso de sobrepasarse la capacidad, duración o tiempo de permanencia, no se podrá recibir ni almacenar mensajes adicionales o los mensajes serán borrados.
- **Consulta de saldo:** Permite al USUARIO conocer su saldo disponible de crédito, minutos y Mega Bytes. El usuario puede consultar gratuitamente su saldo mediante Mensaje de Texto SMS a los números cortos 7255, y mediante USSD marcando \*123#
- **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. Para contestar la llamada en espera, el USUARIO escuchará un sonido indicándole que existe una llamada entrante, posteriormente, el USUARIO deberá pulsar la tecla "Send" ó "Call" para responder la llamada entrante, esto dejará a la primera llamada en espera mientras se atiende la segunda. Al finalizar la segunda llamada, el USUARIO deberá pulsar nuevamente la tecla "Send" ó "Call" para volver a la llamada original. Las llamadas continúan tarifándose. Este servicio puede ser activado o desactivado a voluntad del usuario, debiendo consultar el procedimiento a TELECEL para dicho efecto.
- **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.
- **Llamadas Multipartita:** Permite al USUARIO comunicarse simultáneamente con hasta cuatro (4) líneas. Para realizar una llamada multipartita, el USUARIO deberá discar el número al que desee comunicarse mientras la primera llamada queda en espera. Una vez comandada la segunda llamada, dentro de las opciones de comunicación deberá seleccionar la opción "Conferencia" para iniciar la siguiente llamada, este procedimiento se repetirá cuantas veces sea necesario para conectar todas las llamadas en conferencia multipartita. El cobro se

efectuara por cada una de las llamadas que se originen de la línea del USUARIO según Tarifario vigente.

- **Transferencia de llamadas:** Permite al USUARIO transferir sus llamadas a otra línea telefónica sea fija o móvil. La llamada generada por la transferencia se facturará al USUARIO según destino y de acuerdo a Tarifario vigente. Para transferir una llamada, el USUARIO deberá ingresar al menú, entrar a la opción "Desvío de llamadas" y desviarlas ingresando el número telefónico al que desea transferir, sea este fijo o móvil. Este servicio puede ser activado o desactivado a voluntad del usuario, debiendo consultar a TELECEL para dicho efecto.
- **Bloqueo de Llamadas:** Este servicio permite al USUARIO realizar el bloqueo de llamadas salientes y entrantes desde y hacia su número. Bloquea las llamadas en los casos siguientes: a) llamadas salientes internacionales; b) llamadas salientes internacionales excepto al país de origen (en caso de Roaming Internacional si está disponible); c) todas las llamadas entrantes en caso de Roaming Internacional. Inicialmente y mientras no exista una comunicación de acuerdo a normativa al respecto, este servicio es gratuito.
- **Itinerancia o roaming nacional:** Este servicio permite al USUARIO emitir y recibir llamadas y otros servicios que se habiliten al efecto, con su misma línea otorgada por TELECEL y con las mismas condiciones de marcación, en las áreas geográficas donde TELECEL no cuente con cobertura y terceros proveedores del servicio móvil sí la tengan, siempre y cuando dichos terceros proveedores presten dicho servicio de itinerancia a TELECEL. Las tarifas a ser cobradas por TELECEL al USUARIO por dicho servicio podrán variar, sin embargo no podrán ser mayores a las tarifas prepago que cobra TELECEL al USUARIO. Toda variación de tarifas deberá ser oportunamente comunicada por TELECEL por cualquiera de los medios reconocidos en la normativa legal aplicable (Internet, medios escritos o radiodifusión según los formatos y condiciones establecidos por la ATT). En cuanto a la calidad del servicio, es posible que la misma varíe en función a los niveles de calidad de servicio que tenga el tercer proveedor de SERVICIO mientras el USUARIO se encuentre de visita en su red. Si bien es posible que el tercer proveedor de servicios identifique su red mientras el USUARIO se encuentre de visita en su red, no le está permitido a dicho proveedor realizar acciones de mercadeo y publicidad respecto de sus servicios al USUARIO. Es responsabilidad del USUARIO solicitar información respecto a si determinado lugar cuenta con servicio de roaming nacional y obligación de TELECEL informar los alcances de dicho servicio.
- **Roaming Internacional:** Es la capacidad y disponibilidad de un USUARIO del servicio móvil de hacer y recibir llamadas de voz, enviar o recibir datos y utilizar otros servicios de valor agregado dentro de una red visitada que está fuera de la cobertura geográfica de la red de origen. Existen dos modalidades de tarifación para roaming internacional de internet. El USUARIO podrá elegir la opción que desee: 1) Roaming por volumen de datos transferidos, modalidad en la que se factura al USUARIO por el volumen de mega bytes consumido, de acuerdo a las tarifas publicadas en nuestra página web al momento de la facturación; y 2) Paquetes Roaming, modalidad en que se factura al usuario por el valor del paquete adquirido previamente, donde cada paquete incluirá un volumen determinado de MB. La vigencia y costo de los paquetes serán publicados en nuestra página web expresada en moneda extranjera (Dólares Americanos) y se facturará en bolivianos al tipo de cambio oficial publicado por el Banco Central de Bolivia el día de la facturación. TELECEL no se hace responsable por problemas de señalización y cobertura en el exterior, ya que las mismas estarán en función del alcance y señal del operador en el país extranjero y de la infraestructura de éste. El USUARIO declara conocer que previamente a la utilización del servicio se ha informado que puede desactivar la opción "Itinerancia de Datos" desde su equipo terminal o Smartphone para usar únicamente el servicio de telefonía móvil mientras se encuentre en Roaming Internacional.

El servicio de Roaming Internacional será facturado como adicional a la factura mensual del servicio móvil misma que podrá incluir los cobros correspondientes de Roaming Internacional o llamadas internacionales por cobrar con anterioridad de hasta cuatro (4) meses.

Los adeudos derivados de omisiones en la facturación por servicios de telecomunicaciones con una anterioridad mayor a dos (2) meses, o para el caso de llamadas internacionales por cobrar con una anterioridad mayor a cuatro (4) meses, serán facturados por separado, sin aplicar intereses y podrán estar sujetos a un arreglo de pago. Asimismo, el servicio de Roaming Internacional podrá ser cobrado del saldo principal del USUARIO a las tarifas mencionadas anteriormente.

- **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 tercero 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, o en la modalidad Prepago será descontado del crédito que tenga disponible el USUARIO.
- **Envío y Recepción de Mensajes de Texto (SMS):** Este SERVICIO permite al USUARIO tanto el envío de mensajes cortos de texto (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) como la recepción de mensajes cortos de texto (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT), ambos de hasta 160 caracteres (dependiendo del tipo, modelo y marca del equipo terminal móvil o portátil) hacia o desde otros usuarios de TELECEL o de terceros proveedores a nivel nacional o internacional, según corresponda. Incluye también la posibilidad de recibir mensajes desde la página Web en Internet de TELECEL. Por el envío de SMS's, TELECEL podrá cobrar aquellas tarifas que sean previa y debidamente establecidas, informadas y comunicadas al USUARIO por cualquiera de los medios permitidos por la normativa legal aplicable. Para el caso del envío de mensajes de texto a otros usuarios de TELECEL el cobro se realizará una vez que el mensaje haya sido entregado al equipo terminal móvil o portátil del otro USUARIO de destino. Para el caso del envío de mensajes de texto a usuarios móviles de otros proveedores, el cobro se realizará una vez que el mensaje haya sido entregado a la red de dicho proveedor de destino, independientemente si el mensaje haya sido o no entregado en el terminal del usuario de destino. El USUARIO acepta y reconoce que pueden existir retrasos en la entrega de los mensajes así como que los mensajes tienen un tiempo de espera limitado y en caso que el mensaje no pueda ser entregado pasado este tiempo, ya sea porque el equipo terminal móvil o portátil de destino se encuentra apagado o fuera de cobertura, el mismo será borrado y consecuentemente no será entregado a destino. TELECEL no se responsabiliza por el contenido de los mensajes que envíe o reciba el USUARIO, siendo de exclusiva responsabilidad del USUARIO el contenido de los SMS's que se envíen desde su equipo terminal móvil o portátil así como de informarse oportunamente, antes de la activación del SERVICIO, de las diferentes condiciones, costos, etc., para el envío y recepción de SMS.
- **Aplicaciones USSD u otras que permitan la interacción entre el USUARIO y TELECEL:** Estas facilidades permiten al USUARIO interactuar con TELECEL y realizar consultas, adquirir servicios, dar de baja servicios, y cualquier otro tipo de interacción o transacción no presencial que sea habilitado por TELECEL. Inicialmente y mientras no exista una comunicación de acuerdo a normativa al respecto, estas facilidades de interacción son gratuitas.

- **Otros Servicios:** Los servicios de valor agregado o aplicaciones adicionales, que pueden incluir aplicaciones web especiales, VoIP (Voz sobre Internet), juegos, chat, descarga y/o compra de música, videos, contenidos y otros que impliquen costos adicionales a los servicios especificados en el presente documento, serán de responsabilidad y pagados directamente por el USUARIO, por lo que el USUARIO deberá realizar el pago de dichos costos adicionales, los cuales no son de responsabilidad de TELECEL, salvo que los mismos sean directamente provistos por TELECEL.

### **Portabilidad Numérica del Servicio Móvil.**

La Portabilidad Numérica es aquella funcionalidad de las redes públicas de telecomunicaciones que permite a las Usuaris o Usuarios conservar los números telefónicos que les hubiesen sido asignados por el operador inicial.

Cuando este requiera cambiar de operador:

- a) Debe cumplir las obligaciones establecidas en el Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil.
- b) Debe iniciar la solicitud de manera presencial y cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente requeridos por el Operador Móvil Receptor. Asimismo debe suscribir el formulario de solicitud de Portabilidad Numérica.

Por consiguiente, la Usuaris o Usuario al suscribir el Formulario de Solicitud de Portabilidad aceptará las siguientes condiciones:

- i) Que el operador donante deje sin efecto todos los derechos de uso, como ser saldos de crédito, minutos, megabytes, SMS, programas de fidelización, promociones y otros, cuando éste sea habilitado en el operador receptor.
- ii) Terminar la relación contractual con el Operador Donante quien podrá restringir la habilitación de los servicios adicionales o habilitación de componentes asociados al número objeto de la portación.
- iii) Que tomó conocimiento de sus derechos y obligaciones, así como los lineamientos descritos en el formulario de solicitud de portabilidad.

En caso que la usuaria o usuario solicite la portación de su número móvil y éste se encuentre asociado a un plan empaquetado con otro(s) servicio(s) (Bundle), el operador donante comunicará al USUARIO que dispone de treinta (30) días calendario desde la fecha de solicitud, para proporcionar un nuevo número móvil a fin de preservar su contrato empaquetado actual. El usuario podrá proporcionar el nuevo número o preservar los otros servicios de telecomunicaciones por cualquiera de los medios dispuestos por el operador en los presentes términos y condiciones. En caso de no proporcionar el número dentro del plazo señalado, el USUARIO acepta el cambio del contrato empaquetado a otro plan con los servicios restantes; en cuyo caso TELECEL informará al usuario de este cambio por cualquier medio habilitado.

### **1.5. COBERTURA GEOGRÁFICA:**

El SERVICIO tiene cobertura nacional de acuerdo al alcance de red de TELECEL. Se entenderá que se tiene cobertura cuando:

- Una determinada radio base se encuentre activa y funcionando en condiciones normales
- El terminal móvil se encuentre dentro del perímetro de alcance de la radio base.

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 de responsabilidad del USUARIO consultar previamente si determinadas áreas geográficas cuentan o no con la cobertura señalada.

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

El USUARIO deberá contar con un equipo terminal que obligatoriamente opere con alguna de las siguientes bandas 700 MHz, 850 MHz, 1900 MHz y 2100 Mhz utilizadas por TELECEL para la provisión del SERVICIO.

En cualquier momento y a simple solicitud del USUARIO, TELECEL le informará si su equipo terminal cuenta con las respectivas características técnicas necesarias para acceder al SERVICIO.

### **2.1. VARIABLES TÉCNICAS:**

El SERVICIO será otorgado bajo condiciones normales, condiciones que pueden verse afectadas en función a la distancia entre la celda y el equipo terminal del USUARIO, las limitaciones tecnológicas inherentes al área geográfica de cobertura y la cantidad de usuarios usando el SERVICIO de telefonía móvil bajo cobertura de la misma celda en el mismo intervalo de tiempo, lo cual puede provocar congestión.

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

### **2.2. LIMITACIONES:**

El SERVICIO se sujetará a los alcances, capacidades, y limitaciones de la red, radio bases, instalaciones y demás equipos necesarios para la provisión del SERVICIO, ii) a las condiciones establecidas en los contratos y licencias suscritos con 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, mensajes de texto (SMS), USSD, página web, número PIN, aplicaciones App, oficinas de atención al cliente u otros que habilite expresamente TELECEL y de acuerdo a procedimiento establecido y publicado en la página web de TELECEL. Recibida la solicitud TELECEL le informará, por los mismos canales, i) los planes vigentes y puestos a disposición y ii) los requisitos necesarios para acceder a dichos servicios en función al plan pretendido por el USUARIO. Si el USUARIO cumple con los requisitos solicitados, TELECEL aceptará su solicitud y procederá a la habilitación del SERVICIO dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles.

### **3.2. HABILITACIÓN DEL SERVICIO MOVIL PRE PAGO:**

Para habilitar el SERVICIO, el USUARIO deberá:

- Contar con o adquirir un Chip o SIM o similar en cualquiera de los puntos autorizados al efecto y cumplir con las características técnicas establecidas en los presentes términos generales y condiciones. El USUARIO deberá recargar crédito a su línea para poder comenzar a realizar llamadas, enviar SMS o realizar el uso de cualquier servicio de telecomunicaciones que tenga habilitado utilizar.

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

### **3.3. HABILITACIÓN DEL SERVICIO MOVIL 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.

En aquellos planes donde el USUARIO requiera suscribir un contrato para la prestación del SERVICIO, TELECEL verificará los requisitos y si corresponde 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.

### **3.4. REGISTRO:**

Para todas las modalidades de pago, el USUARIO debe proceder al registro de la línea y de su equipo terminal, conforme a normativa en vigencia y dentro del plazo establecido al efecto, caso contrario se suspenderá el servicio hasta que se cumpla con este requisito.

### **3.5. 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.

Los usuarios del servicio móvil de TELECEL tendrán acceso a los canales de información del Servicio y canales de compra Tigo sin costo por el consumo de MB.

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](http://www.tigo.com.bo)

### **3.6. FIRMA DIGITAL:**

TELECEL en común acuerdo con sus usuarios, podrá implementar el uso de la firma digital para los documentos digitales que así lo requieran otorgándoles validez legal y de esta forma autenticando su identidad y la de sus usuarios, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 164 y normativa vigente del sector.

Tanto TELECEL como sus usuarios deberán adquirir sus certificados digitales en las Entidades Certificadoras Autorizadas por la ATT.

## **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.

Para la aplicación de tarifas en la modalidad pre pago, TELECEL fijará, dentro de los márgenes permitidos por la normativa legal aplicable, franjas horarias denominadas "horario normal", "horario reducido" y "horario súper reducido". Los horarios, duración de las franjas horarias señaladas, las tarifas a ser aplicadas en las mismas, así como la modificación de estas condiciones, serán comunicados oportunamente por TELECEL al USUARIO, a través de su página web y una publicación en un medio de prensa de circulación nacional por lo menos con tres (3) días previos a su aplicación. 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. EN LA MODALIDAD PRE PAGO:**

#### ***Cobros:***

El USUARIO deberá adquirir y activar, según corresponda, créditos a través de cualquier medio pre pagado puesto a disposición por TELECEL. 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 cobro por la provisión del SERVICIO corresponde necesariamente al tiempo de consumo, por tanto la cobranza y facturación de las tarifas se realizará por tiempo efectivo de comunicación y con fraccionamiento al segundo, no estando permitido ningún tipo de redondeo mayor, salvo imposibilidad técnica verificada por la autoridad reguladora.



***Facturación:***

La forma de facturación de los servicios es a través de las facturas prepagadas, las cuales contendrán el NIT y toda la información requerida por las autoridades competentes.

TELECEL podrá desarrollar otros medios de recarga y facturación (tarjeta Prepago, recarga en bancos, a través de cajeros electrónicos, tarjetas de crédito, transferencia de crédito de otra línea móvil, recargas internacionales, cargas iniciales con la activación del servicio o compra de crédito de distribuidores especiales, otros medios que en el futuro habilite TELECEL) cuyas características, valores y condiciones serán comunicadas al USUARIO, siendo responsabilidad del USUARIO consultar las características de cada uno de los medios de recarga antes de adquirir los mismos. En el caso de los otros medios de recarga que no sea la tarjeta Prepago, se emitirá la correspondiente factura fiscal, según corresponda y de acuerdo a la normativa legal aplicable.

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 prepago por el USUARIO, según las tarifas, precios, demás Términos y Condiciones de dicho servicios de telecomunicaciones y del ordenamiento jurídico aplicable.

***Crédito y Acumulación:***

La vigencia de cualquier crédito será informada por TELECEL en medios de circulación nacional, en la página de internet de TELECEL y/o por otros medios y no podrá ser menor a sesenta (60) días calendario. Al vencimiento de la vigencia, el crédito o saldo no consumido se sumará al nuevo que se cargue.

Al vencimiento de la vigencia de un crédito si el USUARIO no realiza recargas, la línea permanecerá habilitada para la recepción de llamadas y el acceso a número gratuitos y de emergencia, al menos por treinta (30) días calendario, adicionales. Pasado este plazo, se entenderá disuelto el contrato.

El crédito o saldo vigente para voz en lo que respecta al servicio de telefonía móvil, a la terminación del contrato, deberá ser tratada de acuerdo a la normativa y/o instructivos técnicos vigentes del sector.

**5.2. EN LA MODALIDAD POST PAGO:*****Cobros:***

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 cobro por la provisión del SERVICIO bajo demanda corresponde necesariamente al tiempo de consumo, por tanto la cobranza y facturación de las tarifas se realizará por tiempo efectivo de comunicación y con fraccionamiento al segundo, no estando permitido ningún tipo de redondeo mayor, salvo imposibilidad técnica verificada por la autoridad reguladora.

***Facturación 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 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. 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.

***Corte de Servicio por incumplimiento de pago:***

El USUARIO debe pagar el monto facturado en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario computables 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.

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.

***Límite 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 servicio, plan, paquete y/o oferta comercial elegidos.

En los planes Factura Fija, el USUARIO que desee continuar utilizando los servicios provistos mediante acceso móvil luego de haber llegado al monto establecido como límite de consumo controlado, podrá recargar crédito prepago optando por las modalidades de recarga establecidas para el servicio prepago.

***Acumulación:***

En los planes donde se oferte crédito, el crédito o saldo acreditado y no consumido en el mes, se acumulará al mes siguiente con una vigencia de dos (2) meses para su consumo.

**5.3. EN LA MODALIDAD PAGO POR ADELANTADO:**

En la modalidad de pago por adelantado el USUARIO se obliga a pagar el consumo de forma adelantada en los lugares autorizados para el efecto. 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.

En la 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 debe pagar el monto facturado, por adelantado, dentro de la fecha límite de pago que le será comunicado al USUARIO a través de una publicación en un medio de circulación nacional o en nuestra página web [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo) o al momento de acceso al SERVICIO, según corresponda.

Vencido dicho plazo sin que los montos facturados hayan sido efectivamente pagados, el USUARIO incurrirá en mora automática.

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

Vencido el plazo para el pago, TELECEL estará facultada a cortar el SERVICIO.

***Acumulación:***

En los planes donde se oferte crédito, el crédito o saldo acreditado y no consumido en el mes, se acumulara al mes siguiente con una vigencia mínima de dos (2) meses para su consumo.

**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 DEL SERVICIO POR ERROR, INEXACTITUD O FALSEDAZ 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, Faxesimil). 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.

#### **5.8. 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, 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. 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. En el caso que la línea haya sido sujeta de portabilidad numérica, la misma se sujetará a la normativa que regula dicha portabilidad.
- 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.
- El USUARIO perderá los derechos y beneficios que tenía en la línea por concepto de antigüedad.

#### **5.9. 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.

En la modalidad pre pago, la rehabilitación del SERVICIO se dará siempre y cuando TELECEL no haya dado de baja la línea y asignado la misma en favor de otra persona. En este último caso, el USUARIO podrá solicitar se le asigne una nueva línea.

## **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 las líneas gratuitas: \*611 y 800175000 disponibles, 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 (\*611), 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.

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

## **11. SUSPENSIÓN DE SERVICIOS POR PERDIDA, ROBO O HURTO**

En caso que el equipo terminal o el chip (SIM card) del USUARIO se hubiese extraviado o 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 los siguientes 3 meses computables a partir de la suspensión.

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. 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.

### **12.2. 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.

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

#### **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](http://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. 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.

#### **13.4. 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.

#### **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 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.

#### **13.6. PROMOCIONES Y PUBLICIDAD:**

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

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

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

### **14.1. 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.

### **14.2. 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.
- 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.

## **15. RESPONSABILIDAD Y ACEPTACION:**

### **15.1. 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.

### **15.2. 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, clave de seguridad, nombre de usuario y clave de seguridad EL USUARIO tendrá acceso a información y/o facilidades limitadas para cada servicio, EL USUARIO acepta que la

información o facilidades pueden ser temporal o definitivamente inhabilitadas; sin causarle daño o perjuicio alguno.

### **15.3. 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.