

Términos y Condiciones para la provisión de Servicios de Distribución de Señales: Aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 370/2022 del 08 de agosto de 2022.

## TELECEL S.A.

### TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES

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 Distribución de Señales, por otra, la Usaria 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 Distribución de Señales que es provisto por TELECEL en favor del USUARIO.

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

La provisión del SERVICIO podrá ser realizada bajo las modalidades pre pago y post pago.

De conformidad al ordenamiento jurídico vigente los presentes Términos y Condiciones fueron previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (en adelante "ATT") y forman parte integrante e indivisible del Contrato de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones, suscrito por el USUARIO.

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

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

El SERVICIO es aquel servicio al público que se proporciona únicamente por suscripción a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas por el USUARIO.

Para tal efecto, en el caso que TELECEL retransmita en el país las señales de canales nacionales, extranjeros o de programas o eventos especiales, deberá contar con la autorización expresa de los legítimos titulares o distribuidores de los derechos de emisión correspondientes.

TELECEL, para proveer el SERVICIO, utiliza la tecnología codificada que le permite una entrega de audio y video conforme a las normas mínimas de calidad internacionales y de acuerdo a las siguientes características:

- a) **Tecnología "HFC" (Hybrid Fiber Coaxial o Híbrida de Fibra y Coaxial):** Las redes HFC de nueva generación, son redes que combinan fibra óptica y cable coaxial para la distribución de video, audio y datos (incluye programación de televisión y/o audio). Esta tecnología permite el acceso a programas de televisión y/o de audio así como otras variantes como ser Video-on-Demand, Pay-Per-View, Juegos On Line y otros.
- b) **Tecnología "DTH" (Direct To Home o Directo al Hogar):** La señal codificada es enviada a un satélite, que luego es retransmitida a todos los receptores instalados en los lugares donde el USUARIO requiera el SERVICIO. En cada lugar donde se haya instalado el SERVICIO, una antena de pequeñas dimensiones del tipo VSAT (Very Small Aperture Terminal) recibe la señal codificada y la transporta hacia los decodificadores (Set Top Box), este traduce la señal y la envía al televisor. Esta tecnología permite el acceso a televisión y/o audio así como otras variantes como ser programas Pay-Per-View y otros.
- c) **Televisión por Protocolo de Internet "IPTV":** Es un sistema de transmisión de la señal televisiva a través del servicio de Acceso a Internet provisto por TELECEL, por medio de decodificadores u otros equipos. TELECEL informará al USUARIO mediante su página WEB [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo) o mediante otro medio de comunicación sobre los planes y la velocidad mínima requerida en el Servicio de Acceso a Internet para el servicio IPTV. El usuario podrá acceder a este servicio de IPTV mediante:
  - 1) Aplicación por Internet, el USUARIO podrá ver canales lineales desde un equipo terminal móvil (teléfono celular inteligente, Tablet, Computador, Televisor Inteligente, o similares siempre y cuando dichos equipos permitan este tipo de servicio y cuenten con acceso al Servicio de Internet).
  - 2) Decodificador que permitirá al usuario recibir las señales por medio de internet y que además tiene las funcionalidades de reinicio de programas, grabación en la nube, contenido bajo demanda (On Demand), entre otros que serán informados al USUARIO en función a su disponibilidad.

En cualquiera de los casos, TELECEL podrá variar la composición de la grilla de canales y/o señales con un aviso previo a dicha variación, sea por terminación de contratos con los titulares de derechos de emisión, por problemas técnicos, por razones del mercado o por disposiciones legales relativas al sector. El aviso señalado se realizará a través de un periódico de circulación nacional, el Canal Guía o la página WEB [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo), debiendo remitir a la ATT la constancia de dicho aviso.

Los eventos y programas especiales no formarán parte del SERVICIO regular de TELECEL por lo que éstos podrán ser adquiridos voluntariamente por el USUARIO cuando estén disponibles, a los precios fijados para cada evento. Estos eventos se transmitirán por un canal especial habilitado para tal efecto. El USUARIO podrá solicitar la habilitación a dichos eventos por diferentes medios a ser desarrollados por TELECEL.

La disponibilidad de los eventos y programas especiales, sus precios y la forma de solicitar y acceder a los mismos, serán informados por TELECEL en sus oficinas establecidas al efecto, en su página WEB [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo) o en medios escritos de circulación nacional.

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

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. COBERTURA GEOGRÁFICA:**

TELECEL prestará el SERVICIO en los lugares donde tenga la suficiente cobertura para prestar el mismo y dentro de aquellas áreas geográficas donde se encuentre habilitada y autorizada a prestar la provisión de dicho SERVICIO.

## **1.4. INFORMACIÓN:**

TELECEL informará y pondrá a disposición del USUARIO la información relacionada a las áreas geográficas de cobertura en sus oficinas establecidas al efecto, a través de su página web [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo), línea gratuita (800179000 u otras) u otros medios, la misma que se mantendrá actualizada en función a la ampliación de dichas áreas.

Asimismo, y a solicitud del USUARIO en cualquier momento, TELECEL le informará las áreas geográficas de cobertura autorizadas para la prestación de dicho SERVICIO, en función a los formatos y contenidos definidos por la Autoridad competente.

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

### **2.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:**

El USUARIO deberá cumplir con los requerimientos técnicos mínimos para la provisión del SERVICIO de acuerdo al siguiente detalle:

- Disponibilidad de por lo menos un televisor
- Posibilidad de acceso al techo para la instalación de la antena cuando el plan adoptado por el USUARIO corresponde a la tecnología DTH
- Disponer de una conexión a tierra adecuada con mínimas normas de calidad y seguridad en lo referente al aislamiento y medidas necesarias para evitar cortes eléctricos y daños a equipos.
- d) Para el caso de Televisión por Protocolo de Internet IPTV, el USUARIO deberá tener contratado el Servicio de Acceso a Internet por TELECEL y podrá acceder al mismo mediante aplicación desde un equipo terminal móvil (teléfono celular inteligente, Tablet, Computador, Televisor Inteligente, o similares siempre y cuando dichos equipos permitan este tipo de servicio y cuenten con acceso al Servicio de Internet) o mediante un decodificador. TELECEL comunicará las modalidades a disposición.

TELECEL proporcionará los equipos al USUARIO en calidad de comodato o para la compra al momento de la instalación del SERVICIO, los mismos que se encontrarán homologados de acuerdo a la normativa legal aplicable.

En caso que durante la vigencia de la prestación del SERVICIO, por el avance de la tecnología u otras condiciones se requiera instalar nuevos u otros equipos con diferentes características técnicas, dicha actuación será comunicada oportunamente al USUARIO, corresponderá al USUARIO permitir su correspondiente instalación.

El o los equipos instalados deberán ser debidamente cuidados, custodiados y usados por el USUARIO y ser devueltos por el USUARIO a TELECEL para un cambio de equipos que mejoren la provisión del SERVICIO o al terminar el Contrato de provisión de servicios, cualquiera sea el motivo de terminación, en el mismo estado en el que los recibió y con sus accesorios, salvo el normal desgaste por su uso en las oficinas de TELECEL en caso de terminación. o que el usuario haya adquirido los mismos.

En caso que no devuelva dichos equipos por cualquier razón o dañe los mismos, el USUARIO deberá responder por los mismos.

### **2.2. CONDICIONES - LIMITACIONES:**

La cobertura referida se sujetará i) a los alcances, capacidades, y limitaciones de la red, pisada satelital, instalaciones y demás equipos necesarios para la provisión del SERVICIO, ii) a las condiciones establecidas en los contratos y licencias suscritos con el Estado Plurinacional de Bolivia y iii) a la normativa legal aplicable.

Adicionalmente para el caso de IPTV el mismo está sujeto a la velocidad, ancho de banda, cantidad de conexiones y condiciones normales del servicio de acceso a internet, TELECEL informará de las mismas mediante comunicados o a través de su página web [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo)

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

#### **3.1. SOLICITUD:**

El USUARIO podrá solicitar el SERVICIO mediante canales autorizados para el efecto por TELECEL, que incluyen correo electrónico, SMS, USSD, página web, número PIN, aplicaciones App, oficinas de atención al cliente u otros que habilite expresamente TELECEL y de acuerdo a procedimiento establecido y publicado en la página web de TELECEL. Recibida la solicitud TELECEL le informará, por los mismos canales, i) los planes vigentes y puestos a disposición y ii) los requisitos necesarios para acceder a dichos servicios en función al plan pretendido por el USUARIO.

El contrato de provisión del SERVICIO será tácito y entrará en vigencia a partir de la instalación efectiva del SERVICIO.

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

#### **3.2. INSTALACIÓN Y HABILITACIÓN:**

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

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

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

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

El costo instalación y mensualidad de equipos adicionales y venta de equipos está detallado en la página web [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo) y será informado al USUARIO al momento de la solicitud.

Cada equipo de recepción le será entregado al USUARIO. En caso que sean entregados en calidad de comodato cualquier daño, inhabilitación o pérdida del mismo, sea por mal uso, robo, hurto o cualquier otra razón que resulte en la pérdida, o destrucción del equipo de recepción, será cubierto en su totalidad por el USUARIO, salvo que demuestre que dichas causales no le sean atribuibles.

TELECEL podrá acceder al equipo cuando sea necesario el cambio de los mismos para una mejor provisión del SERVICIO o a la terminación del contrato, cualquiera sea su causal, por lo que el USUARIO, a se compromete a entregar el equipo y sus accesorios, en las oficinas de TELECEL, en caso de terminación.

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

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

En caso que la instalación de los equipos pueda ser autogestionada por el propio USUARIO, TELECEL informará el procedimiento de forma clara, completa y precisa. De todas formas el USUARIO podrá solicitar en cualquier momento la instalación de los mismos a TELECEL.

#### **3.3. TRASLADOS:**

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

El USUARIO podrá solicitar el traslado del SERVICIO mediante canales autorizados para el efecto por TELECEL, que incluyen correo electrónico, SMS, USSD, página web, número PIN, aplicaciones App, oficinas de atención al cliente u otros que habilite expresamente TELECEL y de acuerdo a procedimiento establecido y publicado en la página web de TELECEL.

La visita técnica para realizar el traslado del SERVICIO se realizará dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes en el área urbana y diez (10) días hábiles en el área rural. La instalación en el nuevo lugar se realizará al día siguiente siempre y cuando el resultado de la verificación sea positivo. En caso que el resultado de la verificación sea negativo y no pueda ser instalado el SERVICIO en el nuevo lugar se informará al USUARIO si existe la posibilidad de entregarle el SERVICIO bajo otro tipo de tecnología. El USUARIO prestará toda su colaboración para la realización de dicha verificación.

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

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

### **3.4. 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 consumo 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 número 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.

El USUARIO del Servicio tendrá acceso al canal de consulta o información del Servicio sin costo, este canal puede ser call center y la página web comunicados.

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)”

### **3.5. 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.

## **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 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 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, una copia de la publicación deberá remitirse a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

### **4.1. PLANES TARIFARIOS:**

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

- a) **Planes por cantidad de canales:** TELECEL pondrá a disposición del USUARIO diferentes planes a diferentes precios en función a la cantidad de canales disponibles dentro del periodo de un mes.
- b) **Planes por programas o eventos especiales:** TELECEL pondrá a disposición del USUARIO diferentes planes a diferentes precios en función a programas o eventos especiales. Los periodos de dichos planes podrán variar en función a los programas o eventos.
- c) **Planes por cantidad de canales y diferentes vigencias:** TELECEL pondrá a disposición del USUARIO diferentes planes a diferentes precios en función a la cantidad de canales y a la vigencia de los mismos (ej. semanal, mensual).
- d) **Planes Premium:** Son planes adicionales al SERVICIO, donde el USUARIO paga una tarifa mensual adicional por una cantidad de canales. La modalidad de pago es la misma a la del SERVICIO contratado por el USUARIO. Las

características de cada plan Premium lo establecen proveedores internacionales, por lo que TELECEL podrá variar la composición de estos planes o darlo de baja por terminación de contratos con dichos proveedores. El USUARIO puede solicitar la baja del plan Premium en cualquier momento y la baja se aplicará a partir del mes siguiente.

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

### **5.1. PROCEDIMIENTO PARA PLANES TARIFARIOS BAJO DEMANDA:**

#### ***I. Cobros:***

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

#### ***II. Puntos de compra:***

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

#### ***III. Facturación:***

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

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

En dicha factura, podrán incluirse los montos por consumo de otros servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando sean contratados de manera expresa o tácita por el USUARIO en función a la normativa que los regule y sean provistos a través de un mismo acceso.

El USUARIO declara que TELECEL le ha informado los efectos y las condiciones de la facturación conjunta inherente a todos los servicios que se le prestan a través de un mismo acceso. En este sentido el USUARIO autoriza a TELECEL a facturar en una sola factura, todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso.

#### ***IV. Corte del Servicio y devolución de equipos:***

Si el USUARIO no adquiere ningún plan bajo demanda en un lapso de 60 días, se entiende que el USUARIO ya no quiere contar con el SERVICIO. Es responsabilidad del USUARIO devolver los equipos a TELECEL, salvo que los equipos hayan sido adquiridos por el USUARIO

### **5.2. PROCEDIMIENTO PARA PLANES DE PAGO POR ADELANTADO:**

#### ***I. Cobros:***

El USUARIO se compromete a cancelar por adelantado el consumo mensual del SERVICIO. TELECEL podrá ofrecer opciones de pago por adelantado mensual o que abarque diferentes meses por adelantado. Las formas de pago serán comunicadas en la página web de TELECEL [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo) o en medios de circulación nacional. La fecha límite de pago será informada al USUARIO a través de publicaciones en prensa o la página web [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo).

#### ***II. Facturación:***

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

La factura consignará los montos que el USUARIO se obliga a cancelar en favor de TELECEL, así como aquella información establecida en el ordenamiento jurídico aplicable y aquella información instruida por la Autoridad competente.

En dicha factura, podrán incluirse los montos por consumo de otros servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando sean contratados de manera expresa o tácita por el USUARIO en función a la normativa que los regule y sean provistos a través de un mismo acceso.

El USUARIO declara que TELECEL le ha informado los efectos y las condiciones de la facturación conjunta inherente a todos los servicios que se le prestan a través de un mismo acceso, información que TELECEL pone a disposición del USUARIO a través de su página internet [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo). En este sentido el USUARIO podrá autorizar a TELECEL a facturar en una sola factura, todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso.

#### ***III. Corte de Servicio por incumplimiento de pago:***

La fecha límite de pago y la fecha de corte serán comunicadas al USUARIO a través de una publicación en prensa en un medio de circulación nacional o través de la página web [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo).

### **5.3. PROCEDIMIENTO PARA USUARIOS POST PAGO:**

#### **I. Cobros:**

Habilitado el SERVICIO, TELECEL cobrará los montos que correspondan en función al plan post pago que elija el USUARIO.

#### **II. Facturación:**

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

La factura consignará los montos que el USUARIO se obliga a cancelar en favor de TELECEL, así como aquella información establecida en el ordenamiento jurídico aplicable y aquella información instruida por la autoridad competente.

En dicha factura, previa autorización del USUARIO podrá incluirse los montos por consumo de otros servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando sean contratados de manera expresa o tácita por el USUARIO en función a la normativa que los regule y sean provistos a través de un mismo acceso.

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

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

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

Cualquiera sea el medio o la forma de pago elegida por el USUARIO, se entenderá que el SERVICIO se encuentra efectivamente pagado desde el momento en el USUARIO haya realizado el pago por dicho concepto.

El USUARIO debe pagar el monto facturado en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario computado a partir de la fecha de disposición de la factura en los puntos de cobranza. Si el USUARIO pasados los 30 días de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y TELECEL podrá proceder al corte parcial o total del servicio, previa comunicación al USUARIO mínimamente con 48 horas de anticipación.

Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad competente ni comunicación al USUARIO.

Sin embargo, en caso que la interrupción del SERVICIO dure por un periodo mayor a las doce (12) horas, TELECEL deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito.

### **5.4. CORTE DEL SERVICIO POR UTILIZACIÓN INDEBIDA DEL MISMO:**

TELECEL podrá cortar parcial o totalmente el SERVICIO, en caso de incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 165 del reglamento aprobado por el DS 1391.

### **5.5. CORTE POR DISOLUCIÓN DE LA RELACIÓN JURÍDICA EXISTENTE ENTRE TELECEL Y EL USUARIO:**

Se entenderá que la relación jurídica existente entre TELECEL y el USUARIO, consecuencia de la provisión del SERVICIO por parte de TELECEL y utilización del mismo por parte del USUARIO, quedará disuelta en los siguientes casos, 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 de la suscripción del contrato de provisión de servicios o de la adhesión a los presentes Términos y Condiciones, 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 los servicios a ser resueltos y la fecha efectiva de resolución. El incumplimiento señalado otorgará el derecho de la parte afectada.

#### ***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 y con una anticipación de treinta (30) días calendario. En el caso de TELECEL, ésta podrá proceder con la rescisión establecida con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación comunicando al USUARIO su decisión por 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 servicio a ser rescindido 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, el USUARIO perderá todos los derechos y beneficios que tenía con el SERVICIO.

#### **5.6. 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.

#### **5.7. CORTE POR FRAUDE**

En el marco del artículo 159 del reglamento aprobado por el DS 1391, 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. Debiendo TELECEL cumplir con el procedimiento establecido en norma.

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, conforme al artículo 159 del reglamento aprobado por el DS 1391.

### **6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO**

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

Una vez aplicada la resolución del contrato, por cualquiera de las causales detalladas en los puntos 5.3 y 5.4, no se aplicará la rehabilitación del SERVICIO.

### **7. PARÁMETROS DE CALIDAD:**

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

- **Tiempo de Respuesta del operador TRO.-** 80% de las llamadas recibidas en nuestro Call Center podrán ser atendidas por un operador humano en 20 segundos.
- **Tasa de reparación de fallas TRF.-** Área Urbana – Al menos 85% de fallas reparadas efectivas dentro las 24hrs.
- **Área Rural** - Al menos el 80% de las fallas efectivas dentro las 72hrs.
- **Tiempo de instalación del SERVICIO TIS.-** En Área Urbana – Al menos 90% de solicitudes atendidas en 4 días. En Área Rural – al menos 85% de solicitudes atendidas en 10 días.

La calidad del SERVICIO podrá verse afectada por las siguientes limitaciones:

- a) Por interferencias externas producidas por terceras personas ajenas a TELECEL.
- b) Factores climáticos que afecten al SERVICIO.
- c) 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) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- c) 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 Usuaría o Usuario.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- h) Conocer los indicadores de calidad de los servicios.
- i) Suscribir 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.
- j) 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.
- k) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- l) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- m) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- n) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- o) 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.
- p) 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.
- q) 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.
- r) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- s) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- t) Participar en los mecanismos de control social.

### **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) Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- c) 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.
- d) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de TELECEL.
- e) 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.
- f) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- g) Las usuarias y usuarios deben utilizar los servicios sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
- h) Las usuarias y usuarios de servicios de telecomunicaciones al público, no deben conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- i) Es obligación de la usuaria y usuario no alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

## **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) Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- c) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte del USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.



- d) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

### 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) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- c) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- d) 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.
- e) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- f) Proveer gratuitamente 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) 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) Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- i) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de la Usuarías o Usuario por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
- j) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- k) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.
- l) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- m) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley N° 164.
- n) Facilitar al USUARIO en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- o) Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- p) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- q) Actualizar periódicamente la plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
- r) Ofrecer en forma gratuita a sus usuarias y usuarios, acceso a los números telefónicos especiales de servicios de emergencias, bomberos, policía u otros que se establezcan por norma expresa. Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación y de interposición de reclamaciones por violación de derechos de las usuarias y usuarios de los servicios de telecomunicaciones;
- s) Informar a las usuarias y usuarios las áreas de cobertura autorizadas de acuerdo a los formatos y contenidos definidos por la ATT, los cuales estarán disponibles en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados;
- t) Disponer de medios de información que informen a la usuaria y usuario sobre el consumo realizado durante un período de facturación;
- u) Respetar el derecho de la usuaria o el usuario de desconexión de un determinado servicio. Además de respetar la voluntad de los mismos a la resolución de un contrato. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones de la usuaria o usuario pendientes de cumplimiento;
- v) Publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas del operador o proveedor;
- w) Controlar todos los elementos contaminantes que se originen en las instalaciones de infraestructura, así como en sus actividades, en conformidad con las normas legales aplicables, de manera que no dañen la salud y el medio ambiente.

### 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, salvo los casos previstos por norma.
- b) *Calidad:* EL SERVICIO responderá a los indicadores y estándares de calidad nacionales e internacionales.
- 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.

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

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

TELECEL informará y asistirá al USUARIO en todo lo relacionado a la provisión del SERVICIO a través de: i) centros de atención en locales comerciales ii) líneas gratuitas de atención (800179000 u otros), iii) página web u iv) otros medios permitidos por el ordenamiento jurídico para prestar dichos servicios.

TELECEL informará los lugares, horarios de atención y demás condiciones de acceso a dichos medios, así como las posibles suspensiones de los medios señalados, mediante publicaciones en medios de circulación nacional o la página web [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo).

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

Cualquier comunicación, incluidos las comunicaciones referidas a los cambios y modificaciones de los presentes Términos Generales y Condiciones o del Contrato de Provisión de servicios de Telecomunicaciones (si correspondiere), que deba realizarse por TELECEL al USUARIO por mandato del ordenamiento jurídico aplicable, o de los presentes Términos Generales y Condiciones, podrá realizarse válidamente por cualquiera de los siguientes medios (salvo que el propio ordenamiento jurídico o los presentes Términos Generales y Condiciones establezca de manera específica cuál el medio de comunicación específico para cumplir con determinada obligación):

- a) Publicación del comunicado en medios de prensa escritos de circulación nacional.
- b) Publicación en la página web 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.

### **9.3. DERECHO DE RECLAMACIÓN:**

El USUARIO tiene el derecho de recibir por parte de TELECEL, a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación de los servicios. Asimismo puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

Para tal efecto, TELECEL dispondrá de i) centros de recepción de reclamos en locales comerciales (recepción de reclamos en horarios de oficina a ser definidos por TELECEL), ii) líneas gratuitas para recepcionar los reclamos (24 horas al día los 365 días al año y iii) otros medios que en el futuro se puedan desarrollar para la recepción y tratamiento de reclamos.

### **9.4. 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.

### **9.5. INDIVIDUALIZACIÓN DE RECLAMACIONES:**

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

TELECEL llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Autoridad Reguladora, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la Autoridad Reguladora.

### **9.6. PLAZO**

TELECEL resolverá la reclamación directa en el plazo:

- a) A los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación;

b) A los quince (15) días en los demás casos.

#### **9.7. PRONUNCIAMIENTO:**

TELECEL se pronunciará de acuerdo al Art. 22 numeral 9 de la Resolución Administrativa RA-ODE-TL 0322/13 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, reparar o reponer cuando corresponda equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.

Con la finalidad de que TELECEL pueda responder debida y oportunamente los reclamos, el USUARIO permitirá las verificaciones que sean necesarias y correspondan al tipo de reclamo presentado.

TELECEL comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho a presentarla en la Autoridad Reguladora.

La carga de la prueba será de TELECEL.

#### **9.8. RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA:**

Si TELECEL declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto o no se pronunciará 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.

#### **9.9. 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 directa es declarada improcedente por TELECEL 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 la diferencia con el monto pagado que hubiera realizado para evitar el corte en un plazo máximo de (20) días de notificada con la determinación de la reclamación directa.

Si la reclamación fuera declarada procedente por TELECEL o fundada en la reclamación administrativa, el USUARIO debe pagar el monto restante si corresponde, en un plazo no mayor a veinte (20) días; caso contrario, si el monto real de la factura fuera menor que el monto pagado, TELECEL deberá efectuar la devolución de los montos indebidamente facturados al USUARIO, Dicha devolución podrá ser en efectivo o mediante acreditaciones realizadas por TELECEL en la siguiente factura del USUARIO.

Si la reclamación directa es declarada improcedente por TELECEL 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 la diferencia con el monto pagado que hubiera realizado para evitar el corte en un plazo máximo de (20) días de modificada con la determinación de la reclamación directa.

Si la reclamación directa fuera declarada improcedente por TELECEL y el USUARIO no presentara reclamación administrativa en los plazos establecidos en la normativa aplicable, deberá pagar el monto total de la factura observada o en su caso 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 fuera declarada procedente por TELECEL o fundada en la reclamación administrativa, el USUARIO debe pagar el monto restante si corresponde, en un plazo no mayor a veinte (20) días; caso contrario, si el monto real de la factura fuera menor que el monto pagado, TELECEL deberá efectuar la devolución de los montos indebidamente facturados al USUARIO, Dicha devolución podrá ser en efectivo o mediante acreditaciones realizadas por TELECEL en la siguiente factura del USUARIO.

En caso de que la reclamación administrativa sea declarada infundada o rechazada por la ATT, 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.

#### **9.10. 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 (800179000), 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. SUSPENSIÓN TEMPORAL**

### **10.1. SUSPENSIÓN TEMPORAL**

El USUARIO, acreditando su titularidad, podrá solicitar de forma escrita a TELECEL, la suspensión temporal del SERVICIO, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual TELECEL tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución.

TELECEL podrá denegar la suspensión temporal solicitada si es que el USUARIO tuviere deudas pendientes de pago con TELECEL por el SERVICIO puesto en suspensión temporal.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del USUARIO, TELECEL rehabilitará el SERVICIO previa comunicación al USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día. Dicha comunicación podrá hacerse mediante cualquiera de los medios señalados en los presentes Términos Generales y Condiciones.

La solicitud de suspensión temporal del servicio es gratuita.

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

### **10.2 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.

### **10.3. 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.

Al mediar causales ajenas y no imputables a TELECEL producidas por eventos de fuerza mayor o caso fortuito, comprobados, no corresponderá asignar responsabilidad a TELECEL, en el marco del art. 5 del Decreto Supremo 4326.

## **11. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOLAIBILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCION DE LA INFORMACION:**

### **11.1. 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.

### **11.2. MORA E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN:**

En caso que el USUARIO tenga pendiente de cumplimiento obligaciones sujetas a valor pecuniario con TELECEL, el USUARIO quedará constituido en mora de manera automática sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno. Conforme al artículo 163 del DS 1391 de fecha 24 de octubre de 2012, 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.

### **11.3 INVIOLABILIDAD Y SECRETO DE LAS COMUNICACIONES:**

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

#### **11.4 COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE SERVICIOS:**

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

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

#### **11.5 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.

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

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

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

Los presentes Términos Generales y Condiciones se encuentran adecuados al ordenamiento jurídico aplicable. En este sentido, cualquier cambio o modificación que se diere en dicho ordenamiento jurídico y que cambie o modifique los presentes Términos Generales y Condiciones, serán de aplicación inmediata, salvo que se establezca un diferente término de aplicación, teniéndose dichos cambios o modificaciones incorporados al presente documento y aceptados de manera tácita tanto por TELECEL como por el USUARIO.

#### **12.2. DECLARACIONES:**

El USUARIO declara que:

- Para adquirir el SERVICIO, ha leído en su integridad los presentes Términos Generales y Condiciones y que, habiendo mediado alguna duda, ha solicitado a TELECEL las aclaraciones correspondientes, habiendo TELECEL brindado el asesoramiento correspondiente.
- Ha recibido un ejemplar de los presentes Términos Generales y Condiciones, los mismos que además se encuentran a disposición del USUARIO en las oficinas y locales comerciales de TELECEL o en la página web que TELECEL disponga al efecto.
- Previa a la firma del contrato de provisión de servicios, se ha informado de las características de todos y cada uno de los servicios ofrecidos por TELECEL 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.

TELECEL en cualquier momento podrá requerir el consentimiento del Usuario a través de medios electrónicos o tecnológicos en existencia (tales como SMSs, correo electrónico, firma digital, Opt In, Opt Out, aplicaciones de mensajería, u otros) ofreciendo cambio de planes, ventas, participación en encuestas, campañas comerciales, publicitarias, promocionales u otros; teniendo el consentimiento otorgado por el usuario -a través de dichos medios- plena y expresa validez legal, en calidad de firma manuscrita/escrita, según lo exigido por la normativa regulatoria en vigencia.