

**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES**

Notifique a: TELECEL S.A.

Dentro del Proceso: Terminos y Condiciones

Con la: RAZTG-532/2010

Fecha: 15/07/10 Hora: 17:00



**COPIA LEGALIZADA**  
DIRECCIÓN JURÍDICA

**Resolución Administrativa Regulatoria TL N° 0532/2010**  
La Paz, 08 de julio de 2010

**REF: APROBAR LOS TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO MÓVIL, MODALIDAD POST PAGO, POR PARTE DE LA EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA S.A. - TELECEL S.A..**

**VISTOS:**

La solicitud presentada por Giovanni Gismondí, en representación de la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA S.A. - TELECEL S.A., mediante nota REG/603/2008, de 11 de agosto de 2008, para la aprobación de los Términos y Condiciones para la provisión del servicio móvil modalidad Post Pago; la nota CITE: DAC/2008/0680/10085, de 13 de octubre de 2008, emitida por la ex Superintendencia de Telecomunicaciones; la nota REG/210/2009, de 23 de marzo de 2009; el Auto TL 0033/210, de 20 de enero de 2010, emitido por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (A.T.T.); la nota CITE: ATT 03220 DTL-DDU 0809/2010, de 15 de abril de 2010; la nota REG/0597/2010, de 29 de abril de 2010; la Nota de Comunicación Interna N° DTL-DDU INF 042/2010, de 28 junio de 2010 de la Unidad de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Acceso Universal, dependiente de la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes y; todo lo que se tuvo presente.

**RECIBIDO**  
15 JUL. 2010  
Telecel S.A.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante nota REG/603/2008 presentada en fecha 11 de agosto de 2008, TELECEL S.A. solicita la aprobación de los Términos y Condiciones para la provisión del servicio Móvil, modalidad post pago.

Que, mediante nota DAC/2008/0680/10085, de fecha 13 de octubre de 2008, la ex Superintendencia de Telecomunicaciones notifica a TELECEL S.A. las observaciones a la propuesta remitida.

Que, mediante nota REG/210/2009 presentada en fecha 23 de marzo de 2009, TELECEL S.A. remite nueva propuesta de Términos y Condiciones para la provisión del servicio Móvil, modalidad post pago.

Que, mediante Auto TL-0033/2010, de 20 de enero de 2010, notificado a TELECEL S.A. en fecha 26 de enero de 2010, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes dispuso la radicatoria del referido proceso de aprobación de términos y condiciones de provisión del servicio Móvil, modalidad post pago, estableciéndose como fecha de continuación del trámite administrativo el 27 de enero de 2010.

Que, mediante nota ATT 03220 DTL-DDU 0809/2010, de fecha 15 de abril de 2010, el Director Técnico Sectorial de Telecomunicaciones notifica a TELECEL S.A. las observaciones a la propuesta de Términos y Condiciones para la provisión del servicio Móvil, modalidad post pago, remitida mediante nota REG/210/2009 presentada en fecha 23 de marzo de 2009.

Que, mediante nota REG/0597/2010 presentada en fecha 29 de abril de 2010, TELECEL S.A. remite nueva propuesta de Términos y Condiciones para la provisión del servicio Móvil, modalidad post pago.

**CONSIDERANDO:**

Que, el inciso h) del artículo 4, de la Ley N° 1632, de 5 de julio de 1995, Ley de Telecomunicaciones, establece que la Superintendencia de Telecomunicaciones, ahora la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes, cuenta con la atribución de aprobar los modelos de contratos de adhesión entre el Proveedor de Servicios y los usuarios, de acuerdo a reglamento.

Que, el artículo 295, del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 24132, de 27 de septiembre de 1995, dispone que todos los proveedores de servicios presentarán al Ente Regulador del Sector de Telecomunicaciones los términos y condiciones propuestos para cada servicio ofrecido, salvo que el contrato de concesión establezca una manera distinta de prestar los servicios.

Que, el inciso a) del artículo 295, del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones, establece que los términos y condiciones propuestos serán revisados por el Ente Regulador Sectorial de Telecomunicaciones, el cual notificará al proponente de cualquier modificación dentro de sesenta (60) días calendario, a partir de la recepción de la propuesta.

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 138, del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero del 2009, dispone la extinción de todas las Superintendencias del Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE en un plazo máximo de sesenta (60) días, debiendo ser asumidas sus competencias y atribuciones por los Ministerios correspondientes o por una nueva entidad a crearse por norma expresa.

Que, en ese sentido, mediante Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril del 2009, se crean las Autoridades de Fiscalización y Control Social en los sectores de Transportes y Telecomunicaciones; Agua Potable y Saneamiento Básico; Electricidad; Bosques y Tierra; Pensiones y Empresas.

Que, el párrafo I del artículo 4, del Decreto Supremo N° 0071, dispone que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones de las ex Superintendencias Sectoriales serán asumidas por las Autoridades de Fiscalización y Control Social, en lo que no contravenga a lo dispuesto por la Constitución Política del Estado. En ese sentido, el artículo 13 de la citada norma dispone que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (A.T.T.) fiscaliza, controla, supervisa y regula las actividades de telecomunicaciones y transportes, considerando la Ley N° 1632 y sus reglamentos y los Decretos Supremos N° 24178, de 8 de diciembre de 1995 y Decreto Supremo N° 24573, de 31 de julio de 1997, en tanto no contradigan lo dispuesto en la CPE.

Que, el inciso d) del artículo 17, del Decreto Supremo N° 0071, señala como competencia de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes: *"Regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades por parte de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora, y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales"*.

**CONSIDERANDO:**

Que, analizados los antecedentes, la Nota de Comunicación Interna N° DTL-DDU INF 042/2010, de 28 de junio de 2010, evidenció que los Términos y Condiciones propuestos por la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA S.A. - TELECEL S.A., para la provisión del servicio móvil, modalidad post pago, contienen los requisitos mínimos establecidos por el ordenamiento jurídico, por lo que, corresponde que éstos sean aprobados.

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes, en uso de las facultades y atribuciones conferidas mediante Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** los Términos y Condiciones para la provisión del servicio móvil, modalidad post pago, por parte de la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA S.A. - TELECEL S.A., según el anexo adjunto a la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER** que cualquier modificación a los Términos y Condiciones para la provisión del servicio móvil, modalidad post pago, aprobados en el artículo primero precedente, se realice únicamente observando las disposiciones contenidas en el Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 24132.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Lic. Mario A. Sapiencia Arrieta  
DIRECTOR EJECUTIVO  
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Abel E. Coa Zacharía  
NOTIFICADOR  
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE  
TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Es copia fiel del original que cursa en los archivos  
de la Autoridad de Fiscalización y Control Social  
de Telecomunicaciones y Transportes - ATT  
La Paz, 09 de 09 de 2010

ANEXO

TELECEL S.A.

TERMINOS Y CONDICIONES

SERVICIO POST PAGO

**1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y AREAS DE COBERTURA SERVICIO MOVIL DE TELECEL S.A.:** Es el servicio de telefonía móvil provisto utilizando la banda A de 850 MHz y que usa estaciones distribuidas en una configuración de celdas, utilizando redes de transmisión y centrales de conmutación propias, en Área(s) de Servicio Móvil (ASM) de acuerdo a la normativa vigente y el Contrato de Concesión. Permite a EL ABONADO generar y recibir en movimiento, llamadas de voz tanto locales como de larga distancia nacional e internacional, de y/a líneas fijas y móviles, acceso a servicios de datos y de valor agregado.

La tecnología GSM consiste en la utilización de una tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) habilitada por TELECEL S.A. con la asignación de un número "TELECEL GSM" que deberá ser introducida al equipo terminal móvil o portátil GSM no bloqueado y capaz de funcionar en la banda otorgada a TELECEL S.A.

La tarificación del servicio ofrecido se realiza en base al tiempo de aire (Air Time) local saliente consumido por el abonado. El tiempo es medido desde el momento en que se recibe la señal de respuesta de la red de destino de la llamada.

El área de cobertura del servicio post pago de TELECEL es nacional, pues éste se presta en los nueve departamentos del país, así como también en las zonas de cobertura especificadas en la página web: [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo), folletos y medios de distribución a los clientes.

Cualquier cambio en la cobertura y servicios, será comunicado debidamente al abonado, ya sea mediante publicación en prensa o a través de su página web [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo)

**MODALIDAD POST PAGO:** Permite al ABONADO optar por un plan tarifario, que se factura mensualmente y cuyas características y precios están establecidos en Tarifario vigente.

**2.- SOLICITUD DE SERVICIOS MEDIANTE MÓVIL DE TELECEL S.A.**

La solicitud del (o los) servicio(s), deberá realizarse en las oficinas de atención al Cliente de TELECEL S.A., donde podrá informarse de los requisitos exigidos.

REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN:

**PERSONAS NATURALES/PARTICULARES**

- 1) FIRMA DE CONTRATO
- 2) FOTOCOPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD O PASAPORTE
- 3) FACTURA O PRE FACTURA DE LUZ O AGUA
- 4) RESPALDO DE INGRESOS: I) ÚLTIMA BOLETA DE PAGO; O II) EXTRACTO BANCARIO DE LOS ÚLTIMOS TRES MESES (FIRMADO Y SELLADO POR EL BANCO); O III) ÚLTIMO EXTRACTO DE TU TARJETA DE CRÉDITO; O IV) PAGO DE IMPUESTOS DE LOS ÚLTIMOS 3 MESES (SELLADO POR EL

BANCO Y ACOMPAÑADO POR EL NIT)

**PERSONAS JURÍDICAS/EMPRESAS**

- 1) FIRMA DE CONTRATO
- 2) CARTA DE SOLICITUD DEL SERVICIO
- 3) FOTOCOPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD O PASAPORTE (REPRESENTANTE O REPRESENTANTES LEGALES)
- 4) PODER NOTARIAL
- 5) NIT
- 6) RESPALDO DE INGRESOS: I) EXTRACTO BANCARIO DE LOS ÚLTIMOS 3 MESES (FIRMADO Y SELLADO POR EL BANCO); O II) PAGO DE IMPUESTOS DE LOS ÚLTIMOS 3 MESES (SELLADO POR EL BANCO Y ACOMPAÑADO POR EL NIT)

Se realizará el llenado del formulario de Solicitud de Suministro de Servicios dispuesto para el efecto. EL ABONADO podrá acceder al (a los) servicio(s), previa firma de dicho formulario y del Contrato de Suministro de Servicio de Telefonía Móvil de telecomunicaciones de TELECEL S.A. La inscripción en el registro de abonados, usuarios y equipos terminales móviles a efectos de bloqueo o activación de terminales es voluntaria y a solicitud del ABONADO.

**3.- CONDICIONES Y FACTIBILIDAD PARA LA ACTIVACION DE LA LÍNEA**

- **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NECESARIAS PARA EL USO DE EQUIPOS TERMINALES.**

EL ABONADO podrá obtener el servicio presentando un equipo móvil de su propiedad, o adquirirlo en las tiendas de TELECEL S.A. o Dealers Autorizados, cumpliendo los siguientes requisitos mínimos:

La marca y el Modelo deben estar homologados por la Red Móvil de TELECEL S.A.

El equipo terminal debe soportar la banda de 850 MHz para GSM

Si el equipo terminal no cumple los requisitos mínimos TELECEL S.A. no garantiza una óptima calidad en el servicio prestado.

- **ACTIVACIÓN**

La activación del servicio Móvil de TELECEL S.A., se realizará en un plazo máximo de cinco (5) días.

En caso que EL ABONADO sufra la pérdida, robo o hurto de su equipo terminal, o requiera un cambio de equipo, se seguirá el mismo procedimiento de solicitud, verificación del nuevo equipo terminal y activación.

**4.- FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, y CORTE DE LINEAS POST PAGO**

La facturación del (de los) servicio(s) suministrado(s), cobranza y corte por falta de pago, se sujetarán estrictamente a la normativa vigente.

**4.1 FACTURACION**

TELECEL emitirá mensualmente a nombre del ABONADO, una factura que consignará los cargos emergentes del servicio, la cual sera puesta a disposición del usuario en las oficinas de Telecel y deberá cancelarse en las oficinas de cobranza designadas por Telecel SA., Así mismo, el ABONADO puede autorizar el pago automático mediante el débito a su Tarjeta de Crédito, Caja de Ahorro o Cuenta Corriente, caso en el cual se compromete a tener los saldos disponibles para que se realice el débito correspondiente. En caso de no contar con los saldos suficientes, y esto significa que se

constituye en mora, TELECEL S.A. procederá con el corte de la línea. De optar por esta modalidad de pago, el ABONADO deberá firmar en oficinas de atención al cliente de TELECEL S.A., el formulario de autorización de pago automático.

Las facturas que TELECEL S.A. pone a disposición de los abonados contiene los siguientes conceptos: número de teléfono, número de contrato, nombre o razón social, número de NIT, domicilio registrado para recibir la factura, fecha de emisión, plazo máximo de entrega, fecha de corte, período de facturación, nombre del plan, monto total de la facturación, lugares donde se pueden realizar los pagos y número gratuito de atención al cliente

El inicio de facturación del servicio, corre a partir de la habilitación del mismo, dentro del ciclo de facturación asignado por TELECEL.

El ABONADO podrá consultar el importe adeudado llamando desde su celular a la línea gratuita \*611 o desde su teléfono fijo el número 800175000.

Alternativamente, el abonado podrá consultar su saldo en cualquier momento, ingresando a la página Web de TELECEL [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo) mediante un código de acceso o PIN que le será asignado a su solicitud.

EL ABONADO que realice cambios de razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en la Solicitud de Suministro de Servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá solicitar la modificación por escrito en oficinas de TELECEL S.A. con un mínimo de diez (10) días de anticipación al último día del mes correspondiente, caso contrario TELECEL S.A. continuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

#### **4.2 COBRANZA, PAGO Y CORTE DE LAS LINEAS POST PAGO**

A partir de la fecha máxima de entrega de la factura, consignada en la misma, el ABONADO tiene un plazo de treinta (30) días calendario para pagar el importe correspondiente. Si el abonado no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) días calendario de vencido el plazo máximo de pago, TELECEL deberá proceder al corte del mismo, dentro de los diez (10) días calendario siguientes. El corte de llamadas entrantes se realizará si el ABONADO no paga el importe consignado en la factura, luego de transcurridos 60 días calendario del plazo máximo de pago

#### **4.3 PLAZO PARA LA REHABILITACION**

A partir del momento en que el ABONADO pague el monto consignado en la factura o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte, TELECEL rehabilitará el servicio cortado dentro de las 24 horas del día hábil siguiente. La rehabilitación del servicio no tiene costo alguno.

Las tarifas y/o precios se sujetaran al Manual Tarifario vigente y podrán ser fijados libremente conforme a la normativa y según los principios generales para la determinación de la estructura tarifaria establecida en el Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones. Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente; asimismo, de forma adicional las tarifas serán actualizadas en el manual Tarifario y en las ofertas comerciales, accesible a través de la página de Internet [www.telecel.com.bo](http://www.telecel.com.bo)

#### **5.- CARGA DE CRÉDITO, CONSULTA DE SALDO PARA ABONADOS POST PAGO EN CONSUMO CONTROLADO.**

TELECEL S.A. deberá restringir a solicitud del ABONADO, el uso del (de los) servicio(s) provisto(s), cuando EL ABONADO haya llegado al monto establecido como límite mensual de consumo controlado, si este aplica al servicio contratado, entonces se le notificará la situación, para que opte por alternativas que le ofrecerá TELECEL S.A., según el servicio, plan, paquete y/o oferta comercial elegidos.

EL ABONADO que desee continuar utilizando el servicio móvil luego de haber llegado al monto establecido como límite mensual de consumo controlado podrá cargar crédito prepago optando por las siguientes modalidades:

- Utilización de Tarjetas prepagadas  
 Digitar desde su equipo terminal \* 77, y seguir las instrucciones del sistema; marcar el PIN de la Tarjeta, a tiempo de efectuar la carga conocerá el saldo de su cuenta y validez del crédito cargado.  
 Si los números introducidos no son los correctos o si la Tarjeta ya ha sido utilizada, el IVR le dará a conocer esta situación. La validez del crédito cargado está impresa en cada Tarjeta.
- Mediante Mini Carga

La validez del crédito cargado por cualquier modalidad de carga de crédito, está establecida en Tarifario vigente y no será menor a sesenta (60) días calendario.

Utilizado todo su crédito, EL ABONADO podrá recibir llamadas y tendrá acceso a números gratuitos y de emergencia por el periodo de validez del último crédito cargado.

Vencida la validez del crédito si EL ABONADO no realiza recargas, la línea permanecerá habilitada para la recepción de llamadas y el acceso a números gratuitos y de emergencia por treinta (30) días calendarios adicionales.

EL ABONADO podrá ampliar el plazo contratado en la línea, con la recarga de crédito durante el periodo de validez del crédito o durante los treinta (30) días adicionales y recuperar el crédito no consumido, de otro modo se entenderá disuelto el contrato expirando el saldo no utilizado en observancia al Art. 826 del Código de Comercio de Bolivia, puesto que la relación jurídica se efectiviza con la venta y por el plazo establecido.

La expiración de saldo no utilizado una vez vencido el periodo de 30 días adicionales obedece a condiciones comerciales dado que EL ABONADO contrata el servicio por un periodo determinado y técnicamente no es posible mantener indefinidamente activa la línea.

EL ABONADO para consultar su saldo deberá digitar \* 772, en respuesta se le indicará su saldo y la fecha de vencimiento del crédito cargado, también puede informarse llamando a la línea gratuita \*611

#### 6.- MANTENIMIENTO DE NÚMEROS.

En caso de pérdida o daño de la Tarjeta SIM no atribuible a TELECE S.A., ó la introducción consecutiva del PIN incorrecto, EL ABONADO podrá adquirir otra tarjeta SIM CARD, conservando el número previa presentación de los documentos de identidad que acrediten sus datos personales, y sólo en caso de no haber transcurrido treinta o más días sin servicio.

Si EL ABONADO que solicitó el bloqueo de su equipo terminal móvil desea transferir el número telefónico que tuvo asignado, a otro equipo terminal móvil, podrá hacerlo requiriendo la transferencia del número dentro de los treinta (30) días calendario, siguientes a la solicitud de bloqueo.

#### 7. PARAMETROS DE CALIDAD

Las metas de calidad que deben ser cumplidas por TELECEL, de acuerdo a los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión suscrito con la **Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)** para la prestación del servicio de manera puntual, eficiente y de buena calidad, son las siguientes:

2

f

- Completitud de llamadas
- Niveles de señal
- Cobertura del servicio
- Disponibilidad del servicio

## **8. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO Y TERMINACIÓN DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS**

- El ABONADO podrá solicitar la resolución del Contrato comunicando su voluntad por escrito a TELECEL con una anticipación de treinta (30) días. Pasado estos 30 días se procederá al corte definitivo del servicio, lo cual no lo exonera de cumplir el total de sus obligaciones pendientes de pago por el servicio recibido. El ABONADO en caso de continuar haciendo uso del (de los) servicio (s), durante el plazo establecido para el corte definitivo, compromete el pago correspondiente.
- TELECEL podrá aplicar la resolución del Contrato en caso de que el ABONADO utilice los servicios contratados para fines ajenos a los convenidos.
- Respecto a las obligaciones de pago pendientes que pueda tener el ABONADO, TELECEL ejercerá las acciones conferidas por el ordenamiento jurídico, toda vez que la resolución del Contrato no exime al ABONADO de cumplir con la cancelación del total de los cargos pendientes que le correspondan por la prestación del servicio.

### **8.1 TRANSFERENCIA DEL CONTRATO**

- En caso de que el ABONADO solicite la transferencia del Contrato a un tercero, el nuevo titular del Contrato, deberá presentar los mismos requisitos solicitados para la activación de una línea post pago.
- Previa aceptación de TELECEL, y una vez firmado el nuevo Contrato, el nuevo ABONADO adquirirá los derechos y obligaciones estipulados en el mismo.

### **1.1 Devolución de Equipos Entregados en "Comodato"**

- En caso de resolución del Contrato de Suscripción y habiendo obtenido el ABONADO un equipo terminal móvil en calidad de comodato, el ABONADO deberá devolver el mismo si es que el plazo establecido en el documento de entrega del equipo no se ha cumplido. El equipo, en buen estado de funcionamiento, debe ser devuelto en el domicilio legal de la empresa. El ABONADO también tiene la opción de pagar la diferencia del valor del teléfono a precio vigente del mercado.
- En caso de resolución del Contrato de Suscripción y habiendo obtenido el ABONADO un equipo terminal móvil en calidad de comodato, si se cumple el plazo señalado en el documento de entrega del equipo, el ABONADO no tendrá obligación de devolver dicho equipo.

## **9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS CON RELACIÓN AL SERVICIO.**

*EL ABONADO es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente así como de los que desembocan de la relación contractual:*

### *Derechos:*

- Presentar reclamos en cualquiera de las oficinas de TELECEL S.A., los mismos serán procesados, resueltos y comunicados conforme señala la normativa.
- Realizar gratuitamente llamadas a números cortos asignados para emergencia
- Realizar gratuitamente llamadas a la línea móvil \* 611 para recibir asistencia técnica y plantear reclamo
- Acceder a toda la información pertinente sobre el servicio.

- Acceder a los servicios adicionales ofrecidos.
- Recibir un servicio puntual, eficiente y de buena calidad
- Utilizar los servicios ofrecidos.
- Exigir que la facturación por el servicio, esté adecuada a su plan y a las tarifas vigentes.
- Recibir un crédito, por cortes de servicio que excedan las doce (12) horas y que sean de responsabilidad de TELECEL S.A. El crédito será proporcional a la duración del corte del servicio, sobre la base del precio prorrateado que se cobra por el abono mensual del servicio
- Solicitar el bloqueo de su equipo terminal, si el mismo se encuentra previamente registrado, por vía telefónica o personalmente, previa acreditación de la identidad del ABONADO. En caso de solicitud vía telefónica, EL ABONADO o usuario deberá confirmar personalmente la solicitud en los Centros de Atención al Cliente de TELECEL S.A. hasta el segundo día hábil siguiente a su solicitud; caso contrario, será retirado de la Lista Negra sin previa notificación
- Acceder a la información sobre tarifas, planes y promociones aplicables al servicio y sobre los cambios a los mismos.

### Obligaciones

- EL ABONADO se obliga a pagar el (los) servicio(s) que contrata y/o utiliza mediante los accesos que le proporcione TELECEL S.A., de acuerdo a las tarifas vigentes y según las ofertas comerciales que elija
- EL ABONADO se obliga al pago del monto determinado por la empresa por concepto del derecho de Instalación (ACTIVACION), el cual tiene carácter retornable (total o parcial) a favor del Abonado, a la finalización de la prestación del servicio y/o por resolución anticipada del contrato, siempre y cuando el Abonado al momento del cese de la relación contractual, no tenga deuda pendiente o impaga con la empresa. En ese caso, el derecho de instalación cubrirá el monto de lo adeudado y luego de dicha compensación, si existiese un saldo a favor, este será devuelto al Abonado.
- Comunicar en caso de pérdida, robo o hurto del equipo terminal éste hecho a TELECEL S.A., para que se proceda al bloqueo del tráfico saliente, asumiendo la responsabilidad exclusiva del pago por todos los cargos emergentes hasta la fecha de solicitud del bloqueo
- Sujetarse a lo establecido en cuanto a planes, tarifas, mantenimiento de número telefónico, valores de tarjetas.
- No comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones a terceras personas individuales o colectivas sin el previo consentimiento de TELECEL.; caso contrario será pasible a la inmediata suspensión del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
- No realizar, fomentar o estimular fraudes a la red o al servicio
- Actualizar sus datos personales cada vez que sufran variación.
- Actualizar los datos sobre el terminal móvil de su propiedad en caso de cambio del mismo.
- No comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones a terceras personas individuales o colectivas sin el previo consentimiento de TELECEL S.A.; caso contrario será pasible a la inmediata suspensión del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes
- Responsabilizarse y mantener inalterable la habilitación del servicio que realiza TELECEL S.A., si existiesen modificaciones por cuenta propia, se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u ocasionadas a la red de TELECEL S.A.

- Responsabilizarse de los actos relacionados al uso de los servicios, de todos los usuarios que tienen acceso al servicio en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión y control

## 10 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

*EL PROVEEDOR es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente así como de los que desembocan de la relación contractual:*

### Derechos

- Cobrar los precios vigentes y tarifas establecidas para los servicios utilizados
- Supervisar los servicios prestados para su respectivo control
- Establecer políticas en cuanto a tarifas, activaciones, mantenimiento de número telefónico, valores de tarjetas.
- Reasignar o modificar el número del ABONADO, dándole aviso por escrito con al menos noventa (90) o ciento veinte (120) días calendario de anticipación a la ejecución, según corresponda conforme al Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones
- Bloquear el servicio en caso de fraude o uso indebido del mismo.
- Solicitar al ABONADO la actualización de sus datos en caso de que sufran variación.
- Exigir al ABONADO el pago de las facturas pendientes para la restitución del servicio, de acuerdo a lo establecido por la normativa.
- En caso de que EL ABONADO incurra en fraude o uso no autorizado del (de los) servicio(s), TELECEL S.A. podrá proceder al corte del (de los) mismo(s), sin previo aviso al ABONADO, y sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de daños y perjuicios
- En caso de peligro de daño a la red, inminente o actual, TELECEL S.A. cortará el (los) servicio(s) al ABONADO que estuviere causando o intentare causar daño a la Red, previa aprobación de la **Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)**. Únicamente en caso de grave peligro de daño a la red y cuando no exista la oportunidad de solicitar la aprobación señalada, TELECEL S.A. cortará el (los) Servicio(s) antes de obtener dicha aprobación
- Deslinda toda la responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor.

### Obligaciones

- Cumplir con los términos y condiciones establecidos en el presente documento.
- Emitir factura mensual y a solicitud expresa del ABONADO proporcionarle el detalle de sus llamadas salientes en forma gratuita una sola vez al mes y dentro de los treinta (30) días después de la emisión de cada factura mensual. La entrega de esa información por más veces en el mes o fuera del plazo indicado, podrá efectuarse según disponibilidad técnica y a precio establecido en el Tarifario vigente
- Efectuar el corte del servicio en caso de mora en el pago de las facturas mensuales emitidas y puestas a disposición para su cobranza
- Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las 24 horas siguientes del día hábil a partir del momento en que EL ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte
- TELECEL S.A. no podrá interrumpir ni suspender el servicio por más de treinta (30) minutos, sin haber obtenido la aprobación previa de la **Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)**, caso en el que informará a EL ABONADO con al menos diez (10) calendario de anticipación. De

verificarse situaciones de emergencia grave, TELECEL S.A. comunicará a la **Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)** los motivos de la suspensión, en el menor tiempo posible

- Aceptar y resolver reclamos de los usuarios, de acuerdo a los procedimientos establecidos, en cualquiera de las oficinas de TELECEL S.A., así como también a través de las líneas gratuitas de atención al cliente.
- Otorgar a los usuarios toda la información pertinente sobre el servicio.
- Dar acceso a los servicios adicionales ofrecidos.
- Ofrecer un servicio puntual, eficiente y de buena calidad.
- Otorgar compensaciones por cortes de servicio, conforme a la normativa vigente
- Dar acceso a la información sobre tarifas, planes y promociones aplicables al servicio
- Efectuar el corte del servicio por incumplimiento de pago, de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente.
- Ofrecer servicio de asistencia e información gratuito
- Comunicar si realiza cambios de Tarifas en un medio de prensa de circulación nacional con tres (3) días de anticipación a la implementación de las mismas.

### 11. Entrega de Detalle de Llamadas

Ante solicitud formal de los abonados, TELECEL entregará los detalles de llamadas del último mes facturado, sin cargo alguno, y por una sola vez, con una vigencia de 30 días.

El ABONADO puede solicitar detalle de llamadas de meses anteriores. Los detalles adicionales tendrán un precio establecido de acuerdo al costo económico que signifique para la empresa emitir dichos detalles. El tiempo de entrega dependerá del volumen y período de los detalles solicitados.

La entrega de los detalles de llamadas se efectuará previa presentación de requerimiento formal por parte del solicitante, titular de la línea, debiendo tomar TELECEL las previsiones necesarias para salvaguardar la confidencialidad de la información.

Como medio alternativo, el ABONADO también puede tener acceso a sus detalles de llamadas a través del ingreso a la página WEB de Telecel. Para este efecto y a solicitud del abonado se le entregará un PIN impreso, previa presentación del carnet de identidad o algún otro documento que certifique su identidad. El PIN es de uso personal y de exclusiva responsabilidad del ABONADO, quedando TELECEL S.A. liberada de cualquier acción judicial o extrajudicial por mal uso del mismo.

En caso de que el ABONADO solicite la remisión del detalle de llamadas a su domicilio, por el servicio de entrega y transporte, se le cobrará un costo fijado por la empresa.

### 12 NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y CLAVE DE SEGURIDAD PERSONAL PARA ACCESO A INFORMACIÓN Y/O UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

TELECEL S.A. proporcionará al ABONADO 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 ABONADO, quedando TELECEL S.A. liberada de cualquier acción judicial o extrajudicial por mal uso del mismo. EL ABONADO 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 S.A. S.A., asumiendo la responsabilidad sobre la utilización del mismo hasta el momento que TELECEL S.A. haya recibido el aviso escrito y realice el cambio solicitado o el propio ABONADO cambie el PIN, clave de seguridad, nombre de usuario y contraseña

El acceso a información y/o facilidades mediante el uso del PIN, clave de seguridad, user name y password, estará limitado a lo establecido para cada servicio; sin embargo, EL ABONADO acepta que TELECEL S.A. no tendrá responsabilidad alguna en caso de que los mismos sean temporalmente o definitivamente inhabilitados, no pudiendo alegar haber sufrido perjuicio o daño alguno.

### 13 Servicios Habilitados

TELECEL ofrece al ABONADO el servicio Básico Post Pago, que le permite el uso básico de los siguientes servicios:

- Comunicación celular
- Buzón de mensajes de voz
- Indicador de mensajes de voz en espera
- Llamada en espera
- Transferencia de llamada
- Identificador de Llamadas
- Recepción de envío de mensajes cortos de Texto SMS ( Short Messages Service )

### 14 TARIFACION

Por la prestación del sistema de telefonía celular, el abonado pagará a favor de Telecel S.A. una tarifa básica mensual de acuerdo al plan elegido, además de cancelar los montos establecidos por consumo de tráfico excedente, de larga distancia, roaming internacional y servicios suplementarios a los que tuviere acceso.

TELECEL podrá modificar los planes y tarifas vigentes, conforme a las variaciones previstas por factores que modifiquen la estructura actual de costos o en función a variaciones del IPC (Índices de Precios al Consumidor).

Para cualquier modificación en las tarifas, TELECEL se registrará a lo dispuesto por la normativa, publicando en un medio de prensa con cobertura nacional, las nuevas tarifas, tres días antes de la puesta en vigencia de las mismas.

### Llamadas y servicios libres de costo

Las llamadas libres de costo, son las siguientes:

- A números especiales habilitados por TELECEL para atención al cliente.
- A los números cortos de emergencias, que por disposiciones de la normativa han sido habilitados para su uso en forma gratuita.
- A los servicios libres de costo ofrecidos por TELECEL, los mismos que son comunicados al abonado al momento de su activación y, posteriormente, se comunican a través de medios de difusión masivos.

### Consulta On Line

TELECEL, a través de la página Web: [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo), pone a disposición de los abonados la información acerca de planes, tarifas y servicios para que de esa manera los usuarios puedan realizar las consultas necesarias.

### 15. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

#### 15.1 Suspensión temporal del servicio

El ABONADO puede solicitar a TELECEL el corte del servicio de llamadas salientes en los siguientes casos:

**a) Límite de Protección**

- El límite de protección es un servicio en el que se asigna un porcentaje del monto mensual básico a pagar por el ABONADO, estimado en función al plan tarifario o plan de servicio solicitado, para que pueda realizar llamadas salientes hasta el monto máximo establecido, con el objeto de que el ABONADO no tenga la posibilidad de mayores consumos a los estipulados. Este servicio podrá tener un margen de diferencia entre el 5% y el 30% del monto exacto establecido; llegado a este límite, el ABONADO no podrá realizar llamadas salientes. TELECEL S.A., procederá a cortar las llamadas salientes una vez superado el límite de consumo y dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la superación de dicho límite.
- El ABONADO será responsable del pago de las llamadas generadas desde su número TELECEL durante las veinticuatro (24) horas mencionadas.
- El Límite de Protección no será aplicado si el ABONADO pertenece a planes de Factura Fija, en los cuales se combina la modalidad de post pago con prepago conmutándose las llamadas excedentes a prepago.
- Para la habilitación del servicio el ABONADO debe contar con un plan post pago activo y tener conocimiento del monto asignado por TELECEL en función al plan tarifario solicitado y aprobado por TELECEL S.A.
- Este servicio es gratuito.

**15.2 Otros servicios suplementarios**

EL ABONADO tiene activados los siguientes servicios suplementarios, cuyos precios están definidos según estructura tarifaria vigente, la forma de uso puede variar de acuerdo al modelo y tecnología del equipo terminal, cualquier consulta particular, se le pide al ABONADO que verifique el manual de uso de su equipo terminal o se dirija a los Centros de Atención de TELECEL S.A. Los servicios suplementarios se describen a continuación:

**Identificador de llamadas**

**Descripción.-** Este servicio gratuito permite al ABONADO ver en la pantalla de su celular el número de la persona que lo está llamando.

El abonado puede identificar en la pantalla de su celular los números celulares como también los números fijos, siempre y cuando el número que realiza la llamada al Abonado no sea un número privado o restringido.

**Llamada en espera**

**Descripción.-** Este servicio gratuito le permite al ABONADO recibir en su teléfono celular dos llamadas de manera simultánea. Durante la comunicación con una persona, el terminal celular emitirá un tono anunciando que una segunda persona intenta comunicarse. Se deberá solicitar a la primera persona que espere, luego se deberá oprimir SND para que esta persona ingrese en estado de "espera" y podrá así comunicarse con la segunda persona. Las llamadas continúan tarifándose.

**Casilla de mensajes**

**Descripción.-** Este servicio gratuito permite guardar en un buzón de voz inteligente todos los mensajes que el ABONADO recibe mientras su equipo terminal este apagado, no conteste o se encuentra fuera de cobertura. Para iniciar la casilla se debe digitar \*123 + send Y seleccionar las opciones pregrabadas que se le presenten.

**Transferencia de Llamadas:**

Permite al ABONADO transferir sus llamadas a otra línea telefónica.

*f*

*r*

**Numero Privado:**

Servicio gratuito que impide la visualización del número de el ABONADO en equipos que cuentan con identificador de llamadas.

**BackTone:**

Servicio que permite al que lo llama escuchar diversos tonos y música

**Consumo en línea:** Permite a EL ABONADO mediante una consulta al sistema de Consumo en línea de STARTEL BOLIVIA S.A., marcando el número 195, conocer su consumo hasta la última llamada registrada en este sistema, dato que no incluye el monto de la tarifa básica ni servicios adicionales, como Roaming Internacional y aquellos con cargos recurrentes. El precio de este servicio esta sujeto a Tarifario vigente.

**Llamadas Tripartitas:** Facilidad que permite la comunicación simultánea de tres líneas. Una vez establecida la primera comunicación entre dos líneas, EL ABONADO puede iniciar y comandar la segunda comunicación. El cobro se realiza por ambas llamadas salientes desde la línea del ABONADO según Tarifario vigente.

**Llamadas Multipartitas:** Permite a EL ABONADO comunicarse simultáneamente con varias líneas. Para realizar una llamada multipartita, EL ABONADO 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 ABONADO según Tarifario vigente.

**Blackberry**

**Descripción.-** Servicio integral de comunicación (voz y datos), mediante el cual , todo usuario que cuenta con el servicio esta conectado a internet de manera continua y puede estar conectado a un servidor de email si lo desea.

**Requisito:** Contar con un Móvil Blackberry

**Tarifación:** De acuerdo a las publicaciones de tarifas vigentes de Telecel S.A.

**GPRS - EDGE**

**Descripción:** Tecnología de transmisión de información inalámbrica que se caracteriza por la velocidad que soporta, el tipo de pago y el tiempo de establecimiento de la conexión, permite la conexión permanente a Internet, sin necesidad de efectuar una llamada al Proveedor.

**Requisito:** Contar con un equipo terminal compatible

**Tarifación:** De acuerdo a las publicaciones de tarifas vigentes de Telecel S.A.

**Video Llamada:**

**Descripción:** Es una llamada en la cual las partes se pueden ver mientras hablan.

**Requisito:** Contar con un equipo terminal 3G compatible.

**Tarifación:** De acuerdo a las publicaciones de tarifas vigentes de Telecel S.A.

**Internet Movil:**

**Descripción:** Es el servicio que permite al cliente conectarse sin cables a Internet usando su laptop insertando un MODEM USB , o conectándose a un router Wireless 3G.

**Requisito:** Contar con un equipo terminal 3G compatible

**Tarifación:** De acuerdo a las publicaciones de tarifas vigentes de Telecel S.A.

*[Handwritten initials]*

**Live Streaming:**

**Descripción:** El usuario podrá visualizar contenido de video y sonido en vivo desde su celular.

**Requisito:** Contar con un equipo terminal compatible.

**Tarifación:** De acuerdo a las publicaciones de tarifas vigentes de Telecel S.A.

**Downloads:**

**Descripción:** Es la descarga de información al terminal del usuario.

**Requisito:** Contar con un equipo terminal 3G compatible

**Tarifación:** De acuerdo a las publicaciones de tarifas vigentes de Telecel S.A.

**GPRS - EDGE**

**Descripción:** Tecnología de transmisión de información inalámbrica que se caracteriza por la velocidad que soporta, el tipo de pago y el tiempo de establecimiento de la conexión, permite la conexión permanente a Internet, sin necesidad de efectuar una llamada al Proveedor.

**Requisito:** Contar con un equipo terminal compatible

**Tarifación:** De acuerdo a las publicaciones de tarifas vigentes de Telecel S.A.

**Servicio de Mensajes de Texto (SMS, Message Service)**

**Descripción.-** Este servicio le permite al abonado:

- Enviar mensajes (156 caracteres por mensaje como máximo)
- Recibir mensajes de texto (SMS)

Adicionalmente, el abonado puede acceder a los Servicios Premium, como ser Messenger, Chat, Televotaciones, descarga de Ring Tones (Tonos), envíos de SMS desde y hacia la página Web, etc.

**Requisitos.-** Ser abonado post pago y confirmar la aceptación del servicio. El ABONADO tiene la opción de rechazar la prestación del servicio.

**Tarifación:** De acuerdo a las publicaciones de tarifas vigentes de Telecel S.A. Cualquier variación de tarifas se notificará con tres (3) días de anticipación a través de un periódico de circulación nacional.

**Short Message Service: Telememo**

**Descripción.-** Este servicio gratuito permite al ABONADO escribir un mensaje en la "Página Web de Telecel", [www.tigo.com.bo](http://www.tigo.com.bo), y enviarlo vía Internet a cualquier celular de Telecel desde cualquier parte del mundo.

El ABONADO recibe el mensaje en formato de texto y puede leerlo desde la pantalla de su celular.

**Requisitos.-** Ser abonado post pago

**Mobile originated SMS: Telememo MENSAJERO**

**Descripción.-** El servicio Telememo Mensajero permite escribir (originar), desde el teclado del celular, mensajes de texto y enviarlos en forma inmediata a cualquier celular Telecel, es decir, el ABONADO no necesita una computadora para enviar un mensaje de texto.

**Requisitos.-** Ser abonado post pago y confirmar la aceptación del servicio. El ABONADO tiene la opción de rechazar la prestación del servicio.

**Tarifación:** De acuerdo a las publicaciones de tarifas vigentes de Telecel S.A.

Cualquier variación de precios se notificará y/o publicará con 3 días de anticipación a través de un periódico de circulación nacional.

**Mensajero Chat**

**Descripción.-** El servicio Mensajero Chat, permite al abonado ingresar a una sala de Chat, en la cual se identifica sólo con un nick (alias), es un servicio idéntico al chat ofrecido por Internet, podrá escribir (originar), desde el teclado del celular, mensajes de texto y enviarlos en forma inmediata al número habilitado para chatear. El abonado no necesita una computadora para chatear.

**Requisitos.-** Ser abonado post pago y confirmar la aceptación del servicio. El ABONADO tiene la opción de rechazar la prestación del servicio.

**Tarifación:** De acuerdo a las publicaciones de tarifas vigentes de Telecel S.A.

Cualquier variación de precios se notificará con 3 días de anticipación a través de un periódico de circulación nacional.

**Messenger**

Es el servicio de mensajería instantáneo que le permite al abonado conectarse desde su Telecel al Messenger más famoso del mundo (Hotmail)

**Requisitos.-** Ser abonado post pago y confirmar la aceptación del servicio. El ABONADO tiene la opción de rechazar la prestación del servicio.

**Tarifación:** De acuerdo a las publicaciones de tarifas vigentes de Telecel S.A.

Cualquier variación de precios se notificará con 3 días de anticipación a través de un periódico de circulación nacional.

**Servicios Asterisco**

**Descripción.-** El ABONADO tiene disponible el servicio a asteriscos comerciales, a los cuales puede acceder discando desde su terminal móvil.

**Requisitos.-** Ser abonado post pago

**Tarifación.-** La habilitación no tiene costo.

**Asterisco (\*) 611**

**Descripción.-** El ABONADO cuenta con un Servicio Exclusivo de consulta y que le permite recibir información relativa a temas relacionados con la prestación del servicio. Se encuentra disponible las 24 horas del día y los 365 días del año,

**Requisitos.-** Ser abonado post pago

**Tarifación.-** Servicio gratuito.

**Indicador de mensajes de voz y texto:**

**Descripción.-** Este servicio mantiene informado al abonado de los mensajes de voz o de texto que hubiese recibido, debido a que al momento que el ABONADO recibe un mensaje, le aparece en la pantalla de su terminal móvil un icono indicativo.

**Requisitos.-** Se abonado post pago

**Tarifación.-** Servicio gratuito.

**16. CONDICIONES Y PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES**

Los usuarios o abonados del Servicio Celular Post Pago tienen derecho a recibir a través de las Oficinas ODECO de TELECEI, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones respecto a cualquier deficiencia que pudiera presentarse en el servicio, importes indebidamente cobrados y otros aspectos relacionados con el mismo.

Los usuarios o abonados que tengan reclamaciones deberán proceder de la siguiente manera:

**a) Reclamación Directa**

- El abonado y/o usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación en primera instancia, en forma escrita o verbal, ya sea personalmente o telefónicamente, dentro de los 20 días del conocimiento del hecho que motiva el reclamo.
- El o la operadora de TELECEL registrará e individualizará la reclamación, de manera gratuita, asignándole un número que será puesto en conocimiento del abonado.
- TELECEI resolverá la reclamación en un plazo de quince (15) días hábiles. En caso de tratarse de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación la reclamación debe resolverse en tres (3) días.

*[Handwritten signature]*

- TELECEL se pronunciará respecto a si el reclamo es procedente o improcedente, dejando constancia escrita de su decisión en el formulario ODECO correspondiente. Asimismo, comunicará al reclamante sobre la resolución de la reclamación dentro de los 5 días siguientes a su pronunciamiento.
- En caso de que el reclamo sea procedente, TELECEL adoptará las medidas necesarias para solucionar el mismo en un plazo no mayor a 20 días.
- En caso de que el reclamo sea improcedente y el reclamante no este conforme con la resolución del reclamo, TELECEL le informará sobre su derecho de presentar una Reclamación Administrativa ante la **Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)**.

**b) Reclamación Administrativa**

- El abonado y/o usuario puede presentar su reclamación administrativa a TELECEL, de forma escrita o verbal, gratuita y por cualquier medio de comunicación, a través del llenado del formulario ODECO de segunda instancia, el mismo que será remitido a la **Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)**.
- Si el reclamante así lo desea, puede presentar su reclamación administrativa en la **Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)**, presentando el número que le fuera asignado por TELECEL en la reclamación directa.

**a) Reclamaciones sobre facturación**

Si el ABONADO reclama el monto consignado en una factura, éste está obligado a pagar la cantidad total oportunamente, estando sujeto a reembolsos subsecuentes en los que se incluya el interés legal aplicable, salvo que la cantidad de la factura objeto de la reclamación sea más de tres (3) veces la cantidad total mensual facturada al mismo abonado en cualquiera de los tres meses anteriores. En este caso el ABONADO pagará el monto no reclamado, dentro del plazo especificado en la factura inicial, para lo cual TELECEL refacturará por el monto no reclamado. El monto reclamado estará sujeto a los procedimientos de reclamación establecidos por la normativa.

**17. INTERRUPCIÓN Y/O CORTE DEL SERVICIO**

TELECEL no podrá interrumpir el servicio ni efectuar cortes programadas, sin previa autorización de la **Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)**. Asimismo, deberá comunicar a los usuarios sobre el corte con diez (10) días de anticipación por un medio de prensa a nivel nacional o regional, de acuerdo al caso.

En caso de efectuarse cortes de servicio mayores a 12 horas, que sean de responsabilidad de TELECEL, la empresa compensará a los usuarios afectados, de acuerdo a la duración del corte y a las tarifas aplicadas.

TELECEL estará eximida de responsabilidad en caso de producirse la interrupción o corte del servicio por motivos de caso fortuito y fuerza mayor.

**18. CORTE DEL SERVICIO EN CASO DE DAÑO A LA RED Y FRAUDE**

En caso de peligro de daño a la red, TELECEL solicitará permiso a la ATT para cortar el servicio al usuario que lo está causando. En caso de daño grave a la red, el corte será realizado sin solicitar permiso a la **Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)**, justificando posteriormente de acuerdo a los procedimientos vigentes.

*R.*  
*r*

En caso de fraude, TELECEL procederá inmediatamente con el corte del servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes.

## 19. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y/O ASISTENCIA AL USUARIO

TELECEL S.A. pone a disposición del abonado y/o usuario su línea gratuita \*611 y/o 800-171717 y/o 800-175000 que estará habilitada de lunes a domingo de 06:00am a 24:00.

En estas líneas podrá realizar consultas relacionadas sobre servicios, planes, tarifas, lugares de pago, consumo actualizado, reclamos y cualquier tipo de duda referente a la prestación del sistema de telefonía móvil ofrecido por TELECEL S.A.

### Servicios de Emergencia

Las llamadas a los siguientes servicios de emergencia son gratuitas:

- \*110 Radio Patrulla GRATIS
- \*116 Tránsito (accidentes) GRATIS
- \*118 Ambulancia GRATIS (Emergencias Hospital San Juan de Dios)
- \*119 Bomberos GRATIS.

## 20. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

TELECEL S.A. no será responsable ni será sujeto de reclamos por incumplimiento o deficiencias de servicio debido a problemas de fuerza mayor o caso fortuito.

## 21. MANTENIMIENTO DE REDES Y SERVICIOS

- La RED de TELECEL S.A. cuenta con un centro de monitoreo las 24 hrs. del día durante los 365 días del año, la cual revisa en forma permanente el desempeño de la red.
- TELECEL cuenta con personal técnico capacitado las 24 hrs. en todos sus centros de comunicaciones, que permiten minimizar el tiempo de respuesta ante fallas en cualquier punto del sistema.
- Los trabajos de mantenimiento preventivo y/o correctivo, con excepción de los trabajos de emergencia, son realizados en horarios de menor tráfico y normalmente sin que el servicio sea afectado debido a que todos los equipos que TELECEL S.A. posee, disponen de redundancia.
- Los trabajos de mantenimiento rutinario, tanto de los centros técnicos como de las estaciones celulares, de repetición y/o transmisión, se realizan con estricta periodicidad.
- Telecel cuenta con un lote de repuestos para todos los equipos que tiene funcionando en su RED distribuidos uniformemente en todos sus centros técnicos.
- La información sobre quejas por fallas o problemas en la red es atendida en las oficinas y números de atención al cliente de Telecel S.A., quienes dan traslado inmediato al centro de operación y mantenimiento técnico en el momento en que una falla es reportada por el cliente.
- Los tiempos de respuesta a las fallas son controlados por la oficina de atención al cliente de Telecel S.A., dentro de los plazos fijados por la normativa en vigencia.

## 22. PROCEDIMIENTO DE REPORTE Y BLOQUEO POR EXTRAVÍO, ROBO O HURTO

- En caso de pérdida, hurto o robo del terminal móvil, el abonado deberá comunicar inmediatamente a Telecel S.A., mediante el servicio de call center (\*611 o 800175000) o en las oficinas de atención al cliente de Telecel

- En caso que el reporte sea realizado de forma Presencial ante Telecel S.A., el propietario debe acreditar su identidad y señalar el motivo por el que solicita la inhabilitación. Telecel S.A. verificará la información del Registro de Propiedad del Terminal móvil.
- En caso que el reporte sea realizado de manera NO Presencial, el propietario debe proporcionar la información que acredite su titularidad sobre el Terminal y señalar el motivo por el cual solicita la inhabilitación. Telecel S.A. validará los datos con el registro vigente antes de atender la solicitud. Dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles, el solicitante deberá reconfirmar el reporte de manera presencial, o mediante una comunicación escrita a la que se adjunte una fotocopia simple de su documento de identidad, caso contrario se eliminará el registro del reporte.
- En ambos casos se procederá a la inhabilitación del equipo Terminal con la inscripción de su número IMEI en la lista negra, siempre que no figure en la lista de pares IMEU-IMSI.
- En caso de que el ABONADO no solicite el bloqueo de su línea o no confirme el hecho a través de los requisitos solicitados, éste asumirá la responsabilidad de los cargos emergentes y del tráfico que se realice por medio de su línea celular, aparte de que deberá cancelar su Tarifa Básica Mensual correspondiente al mes de servicio.
- Es responsabilidad de TELECEL S.A. mantener la efectividad del bloqueo del tráfico de la línea por un plazo de noventa (90) días calendario, pasado este periodo TELECEL SA podrá asignar el número de la línea celular a otro abonado.
- TELECEL actualmente ha implementado las disposiciones normativas respecto a Bloqueo y Activación de Equipos Terminales Móviles a solicitud de abonados o usuarios por causas de robo, hurto, extravío, saqueo u otros, así como también los mecanismos para implementación de un registro (Lista Negra) en el cual figuren los datos de los equipos terminales móviles robados o hurtados y los mecanismos de altas y bajas en la mencionada Lista Negra.
- Asimismo Telecel S.A., está interactuando con los otros operadores de servicio móvil, para impedir que los equipos robados o hurtados sean activados.

### 23. **PROCEDIMIENTO Y MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCION DE LA INFORMACION**

TELECEL tiene establecidos procedimientos efectivos para salvaguardar la inviolabilidad de las telecomunicaciones y la protección de la información de los usuarios. Las medidas adoptadas están orientadas a garantizar, preservar y mantener la confidencialidad de la información personal relativa a los abonados y/o usuarios del servicio.

Las medidas y procedimientos adoptados por TELECEL aseguran que las obligaciones establecidas por la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento previstas a salvaguardar la inviolabilidad de las telecomunicaciones sean cumplidas.

### 24. **CAMBIOS o Modificaciones en la Ley y/o Reglamentos de Telecomunicaciones**

Las cláusulas contenidas en el Contrato de suministro y estos términos y condiciones están enmarcadas en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que este en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para el ABONADO y TELECEL sin necesidad de firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.