

CONTRATO PRE PAGO PAGOS ADELANTADOS

Resolución administrativa regulatoria

ATT-DJ-RA TL LP 640/2014

07 de mayo de 2014



**CONTRATO DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (PRE PAGO –
PAGOS ADELANTADOS)**

Conste por el presente contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación, que podrá ser elevado a la categoría de documento público por cualesquiera de las partes que lo suscriben, al tenor y contenido de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- (Partes Contratantes): Intervienen en la suscripción del presente contrato, las siguientes personas:

1.1 La empresa **TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA (TELECEL S.A.)** legalmente constituida en el Estado Plurinacional de Bolivia, con Matrícula de Comercio N° 00013025, NIT N° 1020255020, que para fines y efectos del presente contrato se denominará simplemente “Telecel” y

1.2. EN CASO QUE LA USUARIA O USUARIO SEA PERSONA NATURAL:

El/la Señor/ra/ita, mayor de edad y hábil en toda forma de derecho, titular de la Cédula de Identidad / Pasaporte N° de, con domicilio ubicado en, que para fines y efectos del presente contrato se denominará simplemente la “Usuaría o Usuario”.

1.3. EN CASO QUE LA USUARIA O USUARIO SEA PERSONA JURIDICA:

La Empresa/institución....., legalmente constituida en el Estado Plurinacional de Bolivia, con NIT No.legal y debidamente representada por....., según consta del testimonio de poder N°/....., otorgado en fecha de del año, que para fines y efectos del presente contrato se denominará simplemente la “Usuaría o Usuario”.

Según el contexto del presente contrato, cuando ambas partes actúen de manera conjunta se denominarán simplemente las "Partes", cuando actúen individualmente podrán denominarse la "Parte"

SEGUNDA.- (Antecedentes): Son antecedentes del presente contrato:

2.1. Se entiende por "Servicios de Telecomunicaciones" a aquellos servicios cuya provisión y prestación el Estado garantiza a los habitantes para el ejercicio del derecho al acceso universal a las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

2.2. La descripción de cada uno de los servicios de telecomunicaciones contratados por la Usuaría o Usuario, se encuentra en los correspondientes Términos Generales y Condiciones individuales de los servicios contratados, los mismos que forman parte integrante e indivisible del presente contrato.

TERCERA.- (Objeto): Por el presente Telecel proveerá en favor de la Usuaría o Usuario el o los servicios de telecomunicaciones que se encuentren seleccionados de la siguiente lista:

- A. Servicio de Acceso a Internet (pre pago)
- B. Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video (pre pago)
- C. Otros (especificar cuáles):
-
-
-
-
-

CUARTA.- (Términos Generales y Condiciones): I. Las Partes convienen en que los servicios de telecomunicaciones contratados, serán provistos por Telecel en favor de la Usuaría o Usuario en la modalidad pre pago con la opción de pagar mensualmente de forma adelantada conforme: i) a las cláusulas contenidas en el presente contrato, ii) a los Términos Generales y Condiciones individuales de cada uno de los servicios

elegidos, mismos que forman parte indivisible del presente contrato y iii) a la normativa legal aplicable.

II. La Usuaría o Usuario declara y reconoce que: i) ha leído la totalidad e integridad del presente contrato y de los Términos Generales y Condiciones de los servicios de telecomunicaciones contratados ii) se le ha informado los alcances de dichos documentos aclarando todas sus dudas y iii) ha recibido una copia de igual contenido tanto del presente contrato como de los Términos y Condiciones de los servicios contratados.

III. Telecel podrá ofertar que los Servicios sean pagados de forma adelantada sea mensual, semestral, anual u otra modalidad de similar naturaleza. De darse cualquiera de estas situaciones Telecel comunicará los Servicios que podrán pagarse bajo dichas condiciones dependiendo además de la elección de la Usuaría o Usuario, la misma que se consignará en el Formulario de Condiciones Generales adjunto al presente contrato.

QUINTA.- (Plazo del Contrato, vigencia y prórroga): Las Partes acuerdan que el presente contrato estará vigente por el plazo de.....
(.....), computable desde la fecha de suscripción.

Asimismo, las Partes acuerdan que el plazo señalado será prorrogado o renovado de manera automática y por periodos similares, salvo que alguna de las Partes comunique a la otra Parte su decisión de no renovar el plazo original o el plazo correspondiente en caso de haber operado las prórrogas o renovaciones señaladas.

Telecel comunicará oportunamente a la Usuaría o Usuario mediante SMS u otro medio de comunicación escrito sea personal o por courier o por medio de circulación nacional, el cumplimiento del plazo señalado con la finalidad de que el Usuario o Usuaría decida al respecto

SEXTA.- (instalación, habilitación, deshabilitación y rehabilitación de los Servicios):

La instalación, habilitación o deshabilitación de los servicios de telecomunicaciones contratados por la Usuaría o Usuario se someterán a los plazos y condiciones señaladas

en los correspondientes Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio contratado.

En función a si el tipo de corte, suspensión o interrupción del servicio de telecomunicaciones permite o no la rehabilitación del servicio correspondiente, Telecel rehabilitará dicho servicio dentro de los plazos legales establecidos específicamente al efecto por el ordenamiento jurídico aplicable. En ausencia de norma que establezca el plazo señalado, Telecel rehabilitará el servicio correspondiente dentro del día hábil siguiente computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causal de corte, suspensión o interrupción, según corresponda.

SÉPTIMA.- (Titularidad): I. Telecel declara y reconoce que es titular de los servicios de telecomunicaciones que presta y que, consecuentemente, cuenta con las respectivas autorizaciones emanadas por la autoridad competente para prestar cada uno de los servicios de telecomunicaciones contratados por la Usuaría o Usuario.

II. Por su parte, la Usuaría o Usuario declara y reconoce que es titular de todos los derechos y obligaciones que emergen de la suscripción del presente contrato y que, en consecuencia, es de su responsabilidad la utilización de los servicios de telecomunicaciones contratados, independientemente que permita el acceso a los mismos a terceras personas.

OCTAVA.- (Estructura tarifaria): I. Telecel ofertará, publicará y modificará libremente sus tarifas normales y/o promocionales, planes y demás condiciones generales, por cada servicio de telecomunicaciones contratado por la Usuaría o Usuario, en los tiempos, formatos y condiciones que sean establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable y por la autoridad competente.

II. En la provisión de un mismo tipo de servicio, Telecel no podrá discriminar ni dar ninguna preferencia en la aplicación de tarifas a Usuarías y Usuarios de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares. Telecel aplicará las mejores condiciones comerciales por una tarifa igual o menor, en base a la normativa vigente y al procedimiento, condiciones establecidos para dicho efecto.

III. En tanto el ente regulador no establezca el procedimiento y condiciones señaladas en el párrafo precedente, la Usuaría o Usuario podrá solicitar el cambio de plan tarifario inicialmente contratado por otro, siempre y cuando se encuentre disponible al momento de la solicitud y se cumplan los requisitos que Telecel disponga para tal efecto y que hayan sido previamente comunicados.

NOVENA.- (Facturación, cobranza y corte): Toda vez que los servicios contratados responden a la modalidad pre pago con la opción de pagar mensualmente de forma adelantada, la facturación, cobranza y corte de dichos servicios responderá a los siguientes criterios:

- a) La fecha límite para la realización del pago por la utilización del Servicio es el día catorce (14) de cada mes, es decir del mismo mes en el que se presta el Servicio. La Usuaría o Usuario se obliga a pagar por la utilización de los servicios de telecomunicaciones contratados de forma debida y oportuna en los plazos señalados en los Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio y conforme al ordenamiento jurídico aplicable.
- b) El pago realizado por la Usuaría o Usuario, merecerá la correspondiente facturación por parte de la Telecel. Telecel pondrá cada factura a disposición de la Usuaría o Usuario en las oficinas de cobranzas propias o de terceros, salvo modalidad diferente que será comunicada por medios de prensa de circulación nacional u otros medios.
- c) Las Partes acuerdan que en caso que la Usuaría o Usuario no cumpla con el pago en el plazo señalado, pasado el día catorce (14) del mes, Telecel estará facultada a suspender o cortar la prestación del Servicio.
- d) Producida la suspensión del Servicio en los términos señalados, Telecel rehabilitará el Servicio dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas en el que la Usuaría o Usuario pague el monto correspondiente o suscriba un plan de

pagos con Telecel, siempre y cuando Telecel no haya disuelto la relación contractual según los Términos Generales y Condiciones.

- e) Asimismo las Partes acuerdan que en caso de incumplimiento en el pago en los términos señalados o en caso que la Usuaría o Usuario adeude montos de dinero en favor de Telecel, la Usuaría o Usuario deberá pagar además los intereses legales correspondientes y quedará constituida en mora de manera automática y sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno, facultando a Telecel a iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que correspondan. Para tal efecto, las Partes acuerdan otorgar al presente contrato, a los Términos Generales y Condiciones, así como a las facturas impagas y liquidaciones que de manera unilateral prepare Telecel, la suficiente fuerza ejecutiva, siendo las sumas consignadas en dichos documentos, sumas líquidas, exigibles y de plazo vencido adeudadas a Telecel. Las Partes acuerdan que los gastos en los que incurra Telecel para el cobro judicial o extrajudicial de la Usuaría o Usuario, serán también asumidas por la Usuaría o Usuario.

En caso que Telecel ponga a disposición de la Usuaría o Usuario la provisión de los Servicios con la opción de pago semestral, anual u otra de similar naturaleza fijará las condiciones correspondientes a la facturación cobranza y corte, respectivamente, a tiempo de ofertar los servicios y los planes en dichas modalidades.

DECIMA.- (Calidad de los servicios de Telecomunicaciones):

Telecel se obliga a prestar cada uno de los servicios de telecomunicaciones contratados por la Usuaría o Usuario, conforme a los indicadores de calidad emitidos por las autoridades y organismos competentes y establecidos en el ordenamiento jurídico aplicable y, conforme a las condiciones establecidas en los respectivos Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio contratado.

Los indicadores de calidad señalados serán publicados en una página web que se disponga para el efecto y conforme a los formatos establecidos por la autoridad competente.

DECIMA PRIMERA.- (Derechos y obligaciones):

Tanto Telecel como la Usuaría o Usuario, gozarán de aquellos derechos y se someterán a aquellas obligaciones que se encuentren reconocidas y establecidas en la Constitución Política del Estado, las Leyes, sus reglamentos, en el presente contrato y en los respectivos términos y condiciones de los servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación contratados.

DECIMA SEGUNDA.- (Exenciones de responsabilidad): Ninguna de las Partes será responsable frente a la otra, ante la ocurrencia de eventos de caso fortuito o fuerza mayor. Se entenderá por caso fortuito o fuerza mayor todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido evitarse.

DECIMA TERCERA.- (Atención de reclamaciones): I. La Usuaría o 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 directas por cualquier deficiencia en la prestación de los Servicios.

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 y **iii)** otros medios que en el futuro se puedan desarrollar para la recepción y tratamiento de reclamos.

II. Reclamación Directa: La Usuaría o Usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante Telecel.

La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

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

III. Plazo: Telecel resolverá la dentro de los plazos establecidos al efecto por la normativa legal aplicable.

IV. Pronunciamiento: Telecel se pronunciará por la procedencia, procedencia parcial o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para devolver los importes indebidamente cobrados, si correspondiere, y en general asumir toda medida destinada a evitar perjuicios a la Usuaría o Usuario. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.

Con la finalidad de que Telecel pueda responder debida y oportunamente los reclamos, la Usuaría o Usuario permitirá las verificaciones que sean necesarias y correspondan al tipo de reclamo presentado.

Telecel comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, sobre su derecho a presentar reclamación administrativa.

La carga de la prueba será de Telecel.

V. Reclamación Administrativa: Si Telecel declara improcedente la reclamación, no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto o no se pronunciara respecto del fondo de la reclamación, la Usuaría o Usuario o un tercero por él, podrán presentar ante la autoridad competente o en las oficinas ODECO de Telecel, una reclamación administrativa, en el plazo de quince (15) días.

La Usuaría o Usuario presentará su reclamación administrativa de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación habilitado al 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.

La Usuaría o Usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.

DÉCIMA CUARTA.- (Servicios de información y asistencia): Telecel informará y asistirá a la Usuaría o Usuario en todo lo relacionado a la provisión de los servicios de telecomunicaciones contratados como tal y a los alcances tanto del presente contrato

como de los correspondientes Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio.

Para tal efecto, Telecel dispondrá de i) centros de atención en locales comerciales ii) líneas gratuitas de atención (*611 y 103 - 24Hrs. de atención) 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.

DECIMA QUINTA.- (Declaración expresa): Las Partes declaran y reconocen que han suscrito el presente contrato de manera libre y espontánea, sin que medie presión, dolo, violencia o vicio del consentimiento alguno.

DECIMA SEXTA.- (inviolabilidad y protección de la información de la Usuaría o Usuario): I. Telecel, garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones de la Usuaría o Usuario, al igual que la protección de sus datos personales y de su intimidad, aspectos que se someterán al ordenamiento jurídico aplicable.

II. Siempre y cuando medie norma legal que lo permita o autorización previa de la Usuaría o Usuario o medie orden judicial, requerimiento fiscal o instrucción de la autoridad competente, Telecel podrá brindar en favor de terceros información relacionada a los datos y/o al uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de la Usuaría o Usuario.

DÉCIMA SÉPTIMA.- (Disolución, resolución y rescisión del contrato): El presente contrato podrá ser disuelto parcial o totalmente, sea por i) acuerdo de partes, ii) resolución o iii) rescisión.

Se entenderá que el contrato está disuelto parcialmente si la Usuaría o Usuario contrató dos o más servicios de telecomunicaciones y cualquiera de los mismos se disuelve individualmente por las causales establecidas en los respectivos Términos Generales y Condiciones del servicio de telecomunicaciones que se pretende su disolución, permaneciendo en vigencia por lo menos uno o más de los servicios de telecomunicaciones contratados.

Se entenderá que el contrato está disuelto totalmente, cuando la totalidad de los servicios de telecomunicaciones contratados sean disueltos por las causales establecidas en los respectivos Términos Generales y Condiciones.

Cualquiera de las Partes podrá resolver el presente contrato y todos o alguno de los servicios contratados en caso de que la otra parte incumpla sus obligaciones asumidas tanto en el presente contrato como en los Términos Generales y Condiciones del respectivo servicio contratado. A efectos de proceder con la resolución pactada, las Partes se someterán a las condiciones y requisitos establecidos en los respectivos Términos Generales y Condiciones.

Asimismo, las Partes acuerdan que cualquiera de ellas podrá rescindir unilateralmente el presente contrato y todos o alguno de los servicios contratados. A efectos de proceder con la rescisión pactada, las Partes se someterán a las condiciones y requisitos establecidos en los respectivos Términos Generales y Condiciones.

DECIMA OCTAVA.- (Integridad del contrato): I. Forman parte íntegra e indivisible del presente contrato:

- El presente contrato como tal.
- Los Términos Generales y Condiciones individuales de los servicios contratados según la cláusula tercera del presente contrato.
- El formulario de condiciones generales que se encuentra adjunto al presente contrato.

II. La Usuaría o Usuario declara y reconoce que i) ha leído la totalidad e integridad de los documentos señalados precedentemente y ii) que ha recibido una copia de dichos documentos a tiempo de la suscripción del presente contrato.

DÉCIMA NOVENA.- (Cláusula de Interpretación): En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato, se aplicará la norma que favorezca a la Usuaría o Usuario.

VIGÉSIMA.- (Prohibición de Transmisión de Derechos y Obligaciones): La Usuaría o Usuario no podrá ceder, delegar o transmitir a ningún título los derechos, créditos, obligaciones o responsabilidades estipulados en el presente Contrato y/o en los Términos Generales y Condiciones, sin el previo consentimiento escrito de Telecel.

VIGÉSIMA PRIMERA.- (Declaraciones).-

La Usuaría o Usuario declara que para adquirir el Servicio, ha leído en su integridad el presente contrato y los Términos Generales y Condiciones de los servicios elegidos y que, habiendo mediado alguna duda, ha solicitado a Telecel las aclaraciones correspondientes, habiendo Telecel brindado el asesoramiento correspondiente.

Asimismo, la Usuaría o Usuario, declara que ha recibido un ejemplar del presente Contrato y de los respectivos Términos Generales y Condiciones, los mismos que además se encuentran a disposición de la Usuaría o Usuario en las oficinas y locales comerciales de Telecel o en la página internet que Telecel disponga al efecto.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- (Aceptación):

Tanto la Usuaría o Usuario como Telecel, expresan su libre, plena y absoluta aceptación y conformidad con todas las cláusulas del presente contrato y los Términos Generales y Condiciones de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como cualquier modificación que en el futuro pueda realizarse a dichos instrumentos, siempre y cuando dicha modificación esté aprobada por la autoridad competente y sea comunicada mediante notificaciones o publicaciones reconocidas por el ordenamiento jurídico correspondiente o por los presentes Términos Generales y Condiciones.

LUGAR	FECHA	FIRMA DE USUARIA O USUARIO	FIRMA DE REPRESENTANTE O

			APODERADO DE
			TELECEL

ANEXO

FORMULARIO DE CONDICIONES GENERALES

PLANES SOLICITADOS

Nº	Servicio	Plan	Tarifa básica mensual

OTROS SERVICIOS ADICIONALES O COMPLEMENTARIOS - CONDICIONES:

Nº	Nombre de servicio	Condiciones	

CROQUIS DE UBICACIÓN.-							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
U.V.:				Mza.:			

tigo

www.tigo.com.bo