

## TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES / SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES

### Aprobado a través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 750/2014 del 21 de Mayo del 2014

#### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS

##### Artículo 1.- Partes:

Se considera que son partes de los presentes Términos Generales y Condiciones, por una parte la empresa Telefónica Celular de Bolivia S.A. (en adelante simplemente “Telecel” o el “Proveedor”), como proveedora del Servicio Distribución de Señales, por otra, la Usuaría o Usuario, sea persona natural o jurídica, nacional o extranjera y que utiliza dicho servicio, como destinataria o destinatario final.

##### Artículo 2.- Objeto:

Los presentes Términos Generales y Condiciones regulan el Servicio de Distribución de Señales, que es provisto por TELECEL en favor de la **Usuaría o Usuario**.

##### Artículo 3.- Modalidad

La provisión del Servicio de Distribución de Señales referido, se realizará bajo la modalidad de Pre-pago.

##### Artículo 4.- Definición:

A efectos de los presentes Términos Generales y Condiciones el Servicio de Distribución de Señales se denominará simplemente como el “Servicio de Distribución de Señales” o el “Servicio” o los “Servicios, indistintamente.

##### Artículo 5.- Aprobación de la Autoridad Competente:

De conformidad al ordenamiento jurídico vigente los presentes Términos Generales y Condiciones fueron previamente aprobados por la Autoridad Competente y forman parte integrante e indivisible del Contrato de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones, suscrito por la Usuaría o Usuario.

##### Artículo 6.- 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 la Usuaría o Usuario. Estos servicios incluyen la distribución de programación de televisión y/o audio por cualquier medio. Para tal efecto, en el caso que Telecel retransmita en el país las señales de canales nacionales o 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)

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 la Usuaría o Usuario requiera el Servicio. En cada lugar dónde 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.

En Función al avance de la tecnología, Telecel podrá proveer el Servicio a través de diferentes y/o nuevas tecnologías, las mismas que serán ofrecidas a la **Usuaría o Usuario**. En cualquiera de los casos, Telecel, podrá variar la composición de la grilla de canales y/o señales con un aviso previo de 30 días calendario 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**. Los eventos y programas especiales no formarán parte del servicio regular de Telecel por lo que estos podrán ser adquiridos voluntariamente por el la **Usuaría o Usuario** cuando estén disponibles, a los precios fijados para cada evento. Estos eventos se transmitirán por un canal especial habilitado para tal efecto. La **Usuaría o 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.tigostar.com.bo** o en medios escritos de circulación nacional.

##### Artículo 7.- 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.

#### 2. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN O USO DEL SERVICIO

##### Artículo 8.- Características Técnicas:

La **Usuaría o Usuario** debe contar con los equipos que serán proporcionados por **Telecel** para la provisión 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 a la **Usuaría o Usuario**, debiendo la **Usuaría o Usuario**, permitir la correspondiente instalación. El o los Equipos instalados deberán ser debidamente cuidados, custodiados y usados por la **Usuaría o Usuario** y ser devueltos por la **Usuaría o Usuario** a simple requerimiento de **Telecel** o al terminar el Contrato de provisión de Servicios y los presentes Términos Generales y Condiciones, cualquiera sea el motivo de terminación, en el mismo estado en el que los recibió, salvo el normal desgaste por su uso. En caso que no devuelva dichos equipos por cualquier razón o dañe los mismos, la **Usuaría o Usuario** deberá responder por los mismos.

##### Artículo 9.- Cobertura y Áreas geográficas:

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.

##### Artículo 10.- Condiciones - limitaciones:

La cobertura referida se sujetará i) a los alcances, capacidades, y limitaciones de la red, radio bases, 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.

##### Artículo 11.- Información:

Telecel informará y pondrá a disposición de la **Usuaría o Usuario** la información relacionada a las áreas geográficas de cobertura en sus oficinas establecidas al efecto, a través de su página internet **www.tigostar.com.bo**, de línea gratuita (800179000 u otra) u otros medios, la misma que se mantendrá actualizada en función a la ampliación de dichas áreas.

Asimismo y a solicitud de la **Usuaría o 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.

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

##### Artículo 12.- Solicitud y requisitos:

La **Usuaría o Usuario** podrá solicitar el Servicio en cualquier momento en las oficinas de Telecel o en los canales autorizados por esta, donde además podrá recabar los requisitos establecidos al efecto. Los requisitos exigidos por Telecel, tendrán la finalidad de acreditar la identificación de la **Usuaría o Usuario**, su domicilio, su capacidad económica de pago y otros que según la normativa aplicable sean necesarios. En caso que la **Usuaría o Usuario** sea una persona jurídica, deberá acreditar, también, su correspondiente personalidad y personería jurídicas. Tales requisitos si bien son libremente establecidos por Telecel, no podrán ser contrarios al ordenamiento jurídico aplicable.

##### Artículo 13.- Verificación:

Recibida la solicitud completa y formal, dentro de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas en área urbana o noventa y seis (96) horas en área rural, Telecel coordinará con la **Usuaría o Usuario** la verificación técnica de capacidad y factibilidad para prestar el Servicio en la cual se identifique si en el lugar donde la **Usuaría o Usuario** requiere el Servicio Telecel cuenta con la suficiente cobertura para la prestación del mismo o si existe algún aspecto técnico que imposibilite la prestación del mismo. La **Usuaría o Usuario** prestará toda su colaboración para la realización de dicha verificación.

##### Artículo 14.- Habilitación o rechazo:

Telecel verificará los requisitos y, si corresponde (dependiendo del lugar donde se pretende instalar el Servicio), realizará la verificación técnica previa de capacidad y factibilidad señalada en el artículo precedente, y en función al resultado de dichas actuaciones podrá: i) exigir se subsanen o aclaren algún requisito ii) aceptar o rechazar la solicitud de la **Usuaría o Usuario**. Telecel podrá rechazar la solicitud de la **Usuaría o Usuario**, en caso que en el lugar donde requiere el Servicio no exista la suficiente cobertura para la prestación del mismo o cuando la Usuaría o Usuario no presente los requisitos exigidos para el efecto por Telecel. El rechazo a la Solicitud de la **Usuaría o Usuario** no es limitación para que pueda volver a solicitar el Servicio. En caso de aceptar la solicitud de la **Usuaría o Usuario** i) se suscribirá el correspondiente Contrato de Provisión del Servicio y ii) se instalará los equipos correspondientes y iii) salvo que se presenten dificultades no atribuibles a Telecel que ocasionen demora en la instalación de equipos, se habilitará el Servicio dentro de los siguientes cuatro (4) días hábiles si el lugar donde se instalen los equipos se encuentran dentro del área urbana y diez (10) días hábiles si el lugar donde se instalen los equipos se encuentra dentro del 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. Dichos procedimientos de habilitación e instalación podrán permitir confirmar desde otros medios la aceptación inequívoca de la prestación del Servicio que haya elegido, condición necesaria para habilitar el Servicio. La instalación de cada equipo de recepción podrá tener un costo adicional cuyo monto y forma de pago serán comunicados por Telecel a tiempo de ofertar los Servicios. Cada equipo de recepción le será entregado a la **Usuaría o Usuario**, siendo en todo momento, Telecel la propietaria del mismo. Por tanto, 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 la **Usuaría o Usuario**. Telecel, podrá en todo momento acceder al equipo pudiendo solicitar su devolución, en especial, a la terminación del contrato, cualquiera sea su causal, por lo que la **Usuaría o Usuario**, a solo pedido y previa comunicación de TELECEL, se compromete a entregar el equipo de recepción y sus accesorios. Será también de responsabilidad de la **Usuaría o Usuario** informarse sobre los requisitos de la habilitación y registro, así como el precio por la habilitación establecida.

##### Artículo 15.- Traslados:

La **Usuaría o Usuario**, no podrá modificar ni trasladar unilateralmente los equipos entregados debiendo necesariamente solicitar a Telecel cualquier traslado que requiera realizar, mediante nota escrita a ser presentada en las oficinas o sucursales de Telecel. Recibida la solicitud de traslado, y si a criterio de Telecel corresponde, se coordinará con la **Usuaría o Usuario** la correspondiente verificación técnica de capacidad y factibilidad para confirmar si en el nuevo lugar en el que la **Usuaría o Usuario** requiere el Servicio, Telecel cuenta con la suficiente cobertura para la prestación del mismo o si existe algún aspecto técnico que imposibilite la prestación del mismo. La **Usuaría o Usuario** prestará toda su colaboración para la realización de dicha verificación. La verificación señalada se realizará respetando los estándares de calidad y los plazos establecidos al efecto, los mismos que se computarán desde la solicitud formal del Servicio. En función a dicha verificación, Telecel podrá aceptar o rechazar la solicitud de traslado de la **Usuaría o Usuario**. En caso de aceptar la misma, y siempre que no se presente dificultades no atribuibles a Telecel que ocasionen la demora en el traslado, Telecel realizará las instalaciones correspondientes dentro del plazo de cuatro (4) días hábiles en área urbana o diez (10) días hábiles si el lugar donde se instalen los equipos se encuentra dentro del 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. Cualquier instalación, traslado o modificación unilateral de los equipos realizada por la **Usuaría o Usuario**, podrá afectar el Servicio, deslindando de responsabilidad a Telecel por la posible afectación en la provisión del mismo.

#### 4. TARIFAS

##### Artículo 16.- Tarifas:

Telecel fijará y modificará las tarifas, planes y demás condiciones generales del Servicio conforme al ordenamiento jurídico aplicable y comunicará oportunamente las mismas a la **Usuaría o Usuario**. Telecel publicará mediante su página web Internet, en medios escritos de circulación nacional o regional y/o radio difusión, según se aplique, sus tarifas y precios con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos, respetando en todo momento la normativa aplicable. En la provisión de un mismo tipo de servicio, Telecel no podrá discriminar ni dar ninguna preferencia en la aplicación de tarifas a usuarias o usuarios de una misma categoría tarifaria o que se encuentre en condiciones similares.

##### Artículo 17.- Planes tarifarios.

Telecel ofrecerá la provisión del Servicio mediante los siguientes tipos de planes, pudiendo la **Usuaría o 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 de la **Usuaría o 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 de la **Usuaría o 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.

**Artículo 18.-Publicación de planes.**

Los planes vigentes y sus características estarán a disposición de la **Usuaría o Usuario**, en la página Web de Telecel **www.tigo.com.bo** y serán comunicados mediante publicación en medios de circulación nacional.

**5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE**

**Artículo 19.- Cobros:**

La **Usuaría o Usuario** se obliga a pagar por los Servicios contratados, las tarifas de los mismos establecidas por Telecel, quedando Telecel facultada a cobrar por los mismos en respeto al ordenamiento jurídico aplicable y a los presentes términos y condiciones. La **Usuaría o Usuario** se compromete a cancelar bajo la modalidad Pre-pago el consumo mensual del Servicio. Telecel podrá ofrecer en el tiempo que la forma de pago se haga mensual o que abarque diferentes meses. Dicho ofrecimiento será comunicado en la página web de Telecel **www.tigostar.com.bo** o en medios de circulación nacional. En cualquier caso la fecha límite para pagar por el Servicio será fijada por Telecel de acuerdo a sus ofertas e informada de acuerdo a la normativa vigente, el cual será informado por Telecel al momento de la contratación del servicio.

**Artículo 20.- 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 de la **Usuaría o Usuario** (aspectos que serán informados a la **Usuaría o Usuario** a tiempo de la solicitud del Servicio o en la página internet de Telecel **www.tigostar.com.bo**). Telecel pondrá cada factura a disposición de la **Usuaría o Usuario** en las oficinas de cobranzas que correspondan dentro de los primeros diez (10) días de cada mes, salvo modalidad o plazo diferentes que será notificada por medios de prensa de circulación nacional o por los medios reconocidos al efecto. La factura consignará los montos que la **Usuaría o 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 la **Usuaría o Usuario** en función a la normativa que los regule y sean provistos a través de un mismo acceso. La **Usuaría o 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 de la **Usuaría o Usuario** a través de su página internet **www.tigostarcom.bo**. En este sentido la **Usuaría o Usuario** autoriza a Telecel a facturar en una sola factura, todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso. En caso que la **Usuaría o Usuario** no desee la facturación conjunta y requiera de facturación individualizada en función a cada servicio de telecomunicaciones, deberá presentar su solicitud escrita en las oficinas que Telecel disponga para tal efecto. Telecel procederá con dicha forma de facturación a partir del siguiente mes.

**Artículo 21.- Estado de cuenta:**

Siempre y cuando la **Usuaría o Usuario** lo solicite presencialmente en las oficinas de Telecel, acredite su condición de **Usuaría o Usuario**, Telecel le proporcionará el estado de cuenta correspondiente. El contenido del estado de cuenta se sujetará a lo establecido por la normativa legal aplicable.

**Artículo 22.- Pago por utilización del Servicio:**

La **Usuaría o 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 de la **Usuaría o Usuario** medios y formas de pago así como lugares y demás facilidades y condiciones. Cualquiera sea el medio o la forma de pago elegida por la **Usuaría o Usuario**, se entenderá que el Servicio se encuentra efectivamente pagado desde el momento en el que Telecel tenga acceso a los montos erogados por la **Usuaría o Usuario** por dicho concepto.

**Artículo 23.- Plazo e incumplimiento:**

La **Usuaría o Usuario** debe pagar el monto facturado, hasta la fecha límite que informe Telecel del mes correspondiente. Vencido dicho plazo sin que los montos facturados hayan sido efectivamente pagados, la **Usuaría o Usuario** incurrirá en mora automática, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno, quedando facultada Telecel a iniciar las acciones legales que correspondan según la normativa legal aplicable. En caso de incumplimiento de cualquier obligación o del retraso en el pago debido y oportuno, la **Usuaría o Usuario** reconoce, acepta y acuerda que la liquidación efectuada por Telecel al respecto, establecerá la suma líquida y exigible con fuerza ejecutiva y que tanto dicha liquidación como el presente documento, tendrá el valor de título ejecutivo a los fines de ley. Vencido el plazo para el pago establecido precedentemente, Telecel estará facultada a cortar el Servicio en función a lo establecido en la normativa legal aplicable y de acuerdo a los presentes Términos Generales y Condiciones.

**Artículo 24.- Información**

La información relacionada a la facturación, cobranza y corte del Servicio, se sujetará a lo establecido en la normativa legal aplicable y de acuerdo a los presentes Términos Generales y Condiciones.

**6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO**

**Artículo 25.- Rehabilitación**

En función a si el tipo de corte, suspensión o interrupción del Servicio permite o no la rehabilitación del Servicio, Telecel rehabilitará el 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 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.

**7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN**

**Artículo 26.- Criterios para el mantenimiento y reparación**

Telecel realizará los trabajos de reparación y mantenimiento preventivo y correctivo de la red pública a través de la cual se presta el Servicio, debiendo comunicar a la Usuaría o Usuario las interrupciones que sufra el Servicio por dichos trabajos de reparación y mantenimiento según lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y en los presentes Términos y Condiciones.

**8. PARÁMETROS DE CALIDAD**

- Tiempo de Respuesta del operador TRO.-** Aplica a todas la llamadas de atención al cliente recibidas las cuales deben ser cumplir que el 80% de las llamadas atendidas deben ser dentro de los 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.
- Tasa de errores de facturación Prepago TEF.-** Los errores de facturación deben ser menor o igual al 1% durante el mes calendario.

**Artículo 28.- Limitaciones**

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.

**9. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA**

**Artículo 29.- Centros de información y asistencia:**

Telecel informará y asistirá a la **Usuaría o Usuario** en todo lo relacionado a la provisión del Servicio como tal y a los alcances tanto del Contrato de Provisión de Servicios como de los presentes Términos Generales y Condiciones. Para tal efecto, Telecel dispondrá de i) centros de atención en locales comerciales ii) líneas gratuitas de atención (\*611 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. Dicha información se comunicará mediante publicaciones en medios de circulación nacional o la página internet de Telecel: **www.tigo.com.bo**.

**Artículo 30.- Derecho de reclamación:**

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 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.

**Artículo 31.- 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.

**Artículo 32.- Plazo:**

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

**Artículo 33.- 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 Usuaría**. 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.

**Artículo 34.- Reclamación Administrativa:**

Si Telecel declara improcedente la reclamación, no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, no se pronunciara respecto de la reclamación o en caso que la **Usuaría o Usuario** no esté de acuerdo con el pronunciamiento de Telecel, la **Usuaría o Usuario** o un tercero por él, podrán presentar ante la autoridad competente, 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 intentará valerse y ofrecer las restantes.

**Artículo 35.- Tratamiento de las reclamaciones sobre facturación:**

La **Usuaría o Usuaría** 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 mundo de las tres (3) ultimas facturas pagadas. Si la reclamación es declarada improcedente y la **Usuaría o Usuario** no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos en la normativa aplicable, deberá pagar el monto total de la factura observada o en su caso re facturar la diferencia con el monto pagado que hubiera realizado para evitar el corte en un plazo máximo de veinte (20) días de notificada con la determinación de la reclamación directa. Si la reclamación directa resultara procedente por Telecel o determinada en la reclamación administrativa, Telecel dará de baja la factura del monto reclamado y emitirá una nueva factura por el monto confirmado. La **Usuaría o Usuario** debe pagar el monto restante si corresponde, en un plazo no mayor a veinte (20) días, de lo contrario, si el monto real de la factura fuera menor que el monto pagado, la diferencia podrá ser devuelta en efectivo o acreditado en la próxima factura a elección de la **Usuaría o Usuario** más el interés que corresponda al periodo comprendido entre la fecha de pago de la factura hasta la fecha de reembolso. En caso de declararse infundada la reclamación administrativa o se rechaza la misma, la **Usuaría o 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 la Usuaría o usuario de manera regular.

**Artículo 36.- 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 la **Usuaría o Usuario** en el área rural pueda acceder mediante línea gratuita de atención (800-17-9000), a facilidades para la solicitud de servicios, reclamos, compra de tarjetas prepago 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.tigostar.com.bo** y mediante publicaciones en medios de circulación nacional



10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO

10.1. Derechos y Obligaciones de la Usuaría y Usuario

Artículo 37.- Derechos de la Usuaría o Usuario:

Son derechos de la **Usuaría o Usuario**, todos aquellos que se describen a continuación y que se apliquen en función al servicio de telecomunicaciones contratado por la **Usuaría o Usuario**:

- a) Todos aquellos derechos reconocidos y establecidos como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos, siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.
- b) Todos aquellos derechos establecidos en los Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio contratado.
- c) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- d) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la **Usuarías o Usuario**.
- e) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios.
- f) Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- g) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- h) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- i) Conocer los indicadores de calidad de los Servicios.
- j) 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.
- k) Ser informado por Telecel de manera oportuna, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente respecto de los Servicios.
- l) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- m) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- n) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- o) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- p) Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la **Usuaría o Usuario** considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- q) Recibir protección del proveedor del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la **Usuaría o Usuario**, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.
- r) Disponer, como **Usuaría o Usuario** en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- s) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios, conforme a Ley.
- t) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- u) Participar en los mecanismos de control social, conforme a Ley.

Artículo 38.- Obligaciones de la Usuaría o Usuario:

Son obligaciones de la **Usuaría o Usuario**, todas aquellas que se describen a continuación y que se apliquen en función al servicio de telecomunicaciones contratado por la **Usuaría o Usuario**:

- a) Todas aquellas obligaciones reconocidas y establecidas como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.
- b) Todas aquellas obligaciones establecidas en los Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio contratado.
- c) Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- d) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- e) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de Telecel.
- f) 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.
- g) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- h) La **Usuaría o Usuario** deberá consultar previamente si determinadas áreas geográficas específicas cuentan o no con cobertura. Las solicitudes o consultas de la **Usuaría o Usuario**, podrán presentarse de forma verbal o escrita en cualquiera de las oficinas o sucursales de Telecel o a través de la línea gratuita (\*611 y 800-17-9000, u otros) o a través de otros medios que en el futuro pueda desarrollar Telecel.

10.2. Derechos y Obligaciones de Telecel

Artículo 39.- 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 la **Usuaría o Usuario**:

- a) Todos aquellos derechos reconocidos y establecidos como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos, siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.
- b) Todos aquellos derechos establecidos en los Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio contratado.
- c) Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- d) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de la **Usuaría o Usuario**, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- e) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

Artículo 40.- 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 la **Usuaría o Usuario**:

- a) Todas aquellas obligaciones reconocidas y establecidas como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos siempre y cuando sean inherentes y correspondan al Servicio.
- b) Todas aquellas obligaciones establecidas en los presentes Términos Generales y Condiciones.
- c) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- d) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- e) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las Usuarías o los Usuarios.
- f) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- g) Entregar en servicios de modalidad Post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es proveedor, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la usuaría o del usuario y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad Pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- h) Entregar gratuitamente y anualmente a la **Usuaría o Usuario** de servicios de telefonía, guías telefónicas impresas o electrónicas y un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como, excluir sin costo alguno, a las usuarías o los usuarios que así lo soliciten.
- i) 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.
- j) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de la **Usuaría o Usuario** por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
- k) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la **Usuaría o Usuario**.
- m) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- n) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la **Usuaría o Usuario**, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.
- o) Facilitar a la **Usuaría o Usuario** en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- p) Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a Ley.
- q) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- r) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarías y los usuarios.

10.3. Principios

Artículo 41.- 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 provistos en forma permanente y sin interrupciones, salvando las interrupciones permitidas en el ordenamiento jurídico aplicable o establecido en los presentes Términos Generales y Condiciones.
- b) Calidad: El Servicio responderá a los indicadores y estándares de calidad nacionales e internacionales aprobados por la autoridad competente.
- c) Protección: Se reconoce de vital importancia la participación de la Usuaría o 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 la Usuaría o Usuario recibió el Servicio que contempla la facturación.
- f) Secreto de las comunicaciones: Telecel tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, conforme al ordenamiento jurídico aplicable y a los presentes Términos Generales y Condiciones.

11. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Artículo 42.- Suspensión Temporal del Servicio:

La **Usuaría o 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 la **Usuaría o 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 de la **Usuaría o Usuario**, Telecel rehabilitará el Servicio previa comunicación a la **usuaría o 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.

Artículo 43.- Corte de Servicio por incumplimiento de pago:

Telecel podrá cortar el Servicio en caso que la **Usuaría o Usuario** no pague los montos que adeuda por la utilización y consumo del mismo, en los plazos establecidos por la normativa legal aplicable y en los presentes Términos Generales y Condiciones. Para el corte señalado y en los casos que correspondan de acuerdo a normativa vigente, TELECEL deberá comunicar previamente a la Usuaría o Usuario, mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por cualquiera de los medios establecidos en los presentes Términos Generales y Condiciones.

Artículo 44.-Remisión de información a operadores y proveedores:

Telecel podrá remitir a otros operadores o proveedores del mismo servicio, los datos de la Usuaría o Usuario, en caso que tenga cortado el servicio por deuda por al menos tres (3) meses continuos, con fines informativos y de carácter reservado, no pudiendo publicarse, comunicarse ni exhibirse a terceros.

Artículo 45.- Corte de servicios por pérdida, robo o hurto.

En caso que el equipo instalado se hubiese extraviado o perdido o sufrido hurto o robo, la **Usuaría o Usuario** deberá comunicar inmediatamente tales hechos a Telecel y solicitar de manera clara el corte del Servicio. Dicha comunicación la podrá realizar presencialmente en los locales comerciales que Telecel habilite explícitamente para atender las mismas o llamando al Centro de Información Gratuito (Call Center) de Telecel, en este último caso, la **Usuaría o Usuario** deberá además apersonarse a los locales comerciales de Telecel dentro de los siguientes cinco (5) días para reconfirmar su comunicación o enviar una nota escrita para tal efecto. En ambos casos la **Usuaría o Usuario** deberá acreditar debidamente su titularidad. Recibida la comunicación y siempre que la **Usuaría o Usuario** haya acreditado su titularidad y Telecel haya verificado su registro correspondiente, Telecel procederá al corte inmediato del Servicio según haya solicitado la **Usuaría o Usuario**. Todo consumo realizado será cobrado a ésta mientras no se proceda con el corte señalado en los términos establecidos.

Artículo 46.- Interrupción y suspensión de los servicios por parte de Telecel:

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, y/o podrá suspender la prestación del Servicio. La comunicación a los usuarios podrá hacerse por cualquier medio de comunicación masiva u otro que disponga la normativa legal aplicable, 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 a la **Usuaría o 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

**Artículo 47.- 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 los plazos establecidos al efecto. Al mediar causales ajenas y no imputables a Telecel producidas por eventos de fuerza mayor o caso fortuito, no corresponderá asignar responsabilidad a Telecel.

**Artículo 48.- Corte del servicio por fraude en el uso de los Servicios**

En caso que Telecel considere que existen indicios suficientes de fraude y/o de conexiones ilegales, cualquiera sea su naturaleza u origen, por parte de la **Usuaría o Usuario**, podrá cortar sin previo aviso el Servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. En este caso Telecel remitirá a la autoridad competente la información pertinente para efectos de registro dentro del día hábil siguiente. En el caso que la autoridad competente establezca que el corte del Servicio no se encuentra justificado, Telecel deberá restablecer de manera inmediata el mismo, y proceder con la devolución y la compensación a la **Usuaría o Usuario** en función al tiempo de corte, sin perjuicio de las acciones que estos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.

**Artículo 49.- Corte del Servicio por utilización indebida del mismo.**

Telecel podrá cortar totalmente el Servicio, en los siguientes casos:

- a) Si la **Usuaría o usuario** utiliza el Servicio para otros fines diferentes a los fines contratados.
- b) Si la **Usuaría o Usuario** conectara a la red de Telecel, equipos que pudieran impedir o interrumpir el Servicio o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- c) Si la **Usuaría o Usuario** alterara los equipos, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del Servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

**Artículo 50.- Corte del Servicio por error, inexactitud o falsedad en la información de la Usuaría o Usuario.**

Telecel podrá cortar totalmente el Servicio, en caso que verifique error, inexactitud y/o falsedad de la información provista por la **Usuaría o Usuario** para la habilitación del Servicio y los registros correspondientes. A efectos de realizar el corte señalado, Telecel comunicará a la **Usuaría o Usuario** la necesidad de apersonarse a oficinas de Telecel y regularizar o subsanar los datos verificados con error, inexactitud y/o falsedad. Dicha comunicación se realizará en el Domicilio real, Domicilio Laboral de la **Usuaría o Usuario**, o mediante notificación electrónica (correo electrónico, SMS, Faxesmil). En caso que dicha comunicación no pudiera realizarse a través de cualquiera de los medios señalados, en defecto de estás, dicha comunicación se hará mediante publicaciones en medios de circulación nacional. En caso que la **Usuaría o Usuario** no se apersona a las oficinas de Telecel en el plazo de tres (3) días hábiles computables desde la comunicación o si no subsana las observaciones en el mismo plazo computable desde que se apersonó a las oficinas de Telecel, esta procederá con el corte señalado. Para el caso que la comunicación se haga mediante publicaciones en medios circulación nacional, las mismas deberán contener simplemente el número de contrato y el plazo en el que deberá apersonarse.

**Artículo 51.- Otros casos establecidos en el Ordenamiento Jurídico Aplicable**

Telecel podrá cortar el Servicio también por otras causales que sean establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable.

**Artículo 52.- Corte por disolución de la relación jurídica existente entre Telecel y la Usuaría o Usuario**

Se entenderá que la relación jurídica existente entre Telecel y la **Usuaría o Usuario**, consecuencia de la provisión del Servicio por parte de Telecel y utilización del mismo por parte de la Usuaría o Usuario, quedará disuelta en los siguientes casos:

**a) Resolución por incumplimiento de obligaciones.**

En caso que tanto Telecel como la **Usuaría o Usuario**, incumplieran alguna de las obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable o en los presentes Términos y Condiciones, la parte afectada con dicho incumplimiento otorgará y comunicará a la parte incumplidora un plazo prudencial y acorde con el ordenamiento jurídico aplicable que no podrá ser menor a quince (15) días calendario, para el respectivo cumplimiento. Vencido el plazo prudencial, en caso de permanecer el incumplimiento, la relación jurídica de Telecel y la **Usuaría o Usuario** quedará resuelta de pleno derecho y sin necesidad de actuación judicial o extrajudicial alguna. En caso que la resolución sea pretendida por Telecel, la comunicación señalada será también válida si fuera realizada por medio de circulación nacional, en la que se consigne claramente la fecha efectiva de resolución. Operada la resolución, corresponde el pago de daños y perjuicios ocasionados consecuencia del incumplimiento, los mismos que podrán solicitarse ante la autoridad competente que corresponda.

**b) Rescisión voluntaria**

Tanto Telecel como la **Usuaría o Usuario** están facultados a rescindir unilateralmente su relación jurídica existente. La **Usuaría o Usuario** podrá hacerlo en cualquier momento, suscribiendo una nota y presentándola en las oficinas o locales comerciales que Telecel disponga para tal efecto. El corte del Servicio se realizará, a más tardar dentro del día hábil siguiente a la presentación de la nota señalada o de la fecha de rescisión efectiva señalada por la **Usuaría o Usuario** en la nota referida. En el caso de Telecel, ésta podrá proceder con la rescisión establecida con por lo menos quince (15) días de anticipación comunicando a la **Usuaría o Usuario** su decisión por los medios permitidos por la normativa legal aplicable. En caso que la rescisión sea pretendida por Telecel, la comunicación señalada será también válida si fuera realizada por medio de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de contrato a ser resuelto y la fecha efectiva de rescisión. La rescisión por parte de Telecel podrá ejecutarse cuando la **Usuaría o Usuario** cometa algún daño, infracción o delito en contra de Telecel, de sus bienes o de su personal dependiente o contratista, previo debido proceso y pronunciamiento de la autoridad competente que establezca dichas causales.

Producido el momento efectivo de disolución de la relación jurídica, corresponderá, consecuentemente, el corte total del Servicio

**Artículo 53.- Efectos de la disolución contractual.-**

En cualquiera de los casos por los cuales se disuelva la relación jurídica entre la **Usuaría o Usuario** y Telecel:

- a) La **Usuaría o Usuario** perderá los derechos y beneficios que tenía por concepto de antigüedad, si es que hubieren.
- b) La **Usuaría o Usuario** deberá devolver los equipos instalados.

**Artículo 54.- 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 la **Usuaría o Usuario** deberán cumplir dichas obligaciones hasta su extinción conforme a Ley.

**12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOLEBILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

**Artículo 55.- Información de la Usuaría o Usuario:**

La **Usuaría o 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 de la **Usuaría o Usuario**, en la página Web de Telecel **www.tigo.com.bo** y serán comunicadas mediante publicación en medios de circulación nacional.

**Artículo 56.- Autorización para verificar la información de la Usuaría o Usuario**

La información y datos de la **Usuaría o Usuario** requeridos por Telecel, son presentados y proporcionados únicamente para fines de prestación del Servicio. Con la finalidad de verificar la información y los datos Telecel podrá solicitar y obtener, ante las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas que correspondan, la información correspondiente.

**Artículo 57.- Mora e intercambio de información**

En caso que la **Usuaría o Usuario** tenga pendiente de cumplimiento obligaciones sujetas a valor pecuniario con Telecel, la **Usuaría o Usuario** quedará constituida en mora de manera automática sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno. En caso de corte del Servicio por deudas, Telecel podrá remitir a otros proveedores del mismo servicio el nombre de la **Usuaría o Usuario**, con fines informativos y de carácter reservado, respetando al efecto el ordenamiento jurídico aplicable

**Artículo 58.- Inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.**

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.

Sin embargo, siempre y cuando medie norma legal que lo permita o autorización previa y escrita 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 por parte de la **Usuaría o Usuario**.

**Artículo 59.- Comunicaciones informativas de servicios:**

Telecel podrá enviar comunicaciones informativas relacionadas a los Servicios contratados por la **Usuaría o Usuario**, a través de canales habilitados específicamente para las mismas.

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

**Artículo 60.- 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 la **Usuaría o Usuario**. Todo cambio y/o modificación a los presentes términos y condiciones serán aprobados por el ente regulador.

**Artículo 61.- 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 a la **Usuaría o Usuario** por mandato del ordenamiento jurídico aplicable, de los presentes Términos Generales y Condiciones o de la autoridad competente, 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 internet de Telecel.
- c) Correo electrónico.
- d) Cartas a la dirección de la **Usuaría o 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 la **Usuaría o Usuario**.

**14. RESPONSABILIDAD Y ACEPTACIÓN**

**Artículo 62.- Responsabilidad:**

La utilización del Servicio, así como las conexiones propias o internas de la **Usuaría o Usuario** son de exclusiva responsabilidad de la **Usuaría o 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.

**Artículo 63.- Prohibiciones en el uso del Servicio:**

De manera enunciativa mas no limitativa, la **Usuaría o Usuario** se obliga a:

- a) No conectar a la red de Telecel, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el Servicio o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- b) No alterar los equipos, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del Servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
- c) No ceder ni transmitir sus obligaciones y derechos asumidos consecuencia del uso del Servicio, en favor de terceros, salvo en los casos permitidos por el ordenamiento jurídico aplicable, previa verificación y cumplimiento de los requisitos exigidos por el mismo ordenamiento jurídico y/o por Telecel. En caso que la **Usuaría o Usuario** ceda o transmita sus derechos en favor de un tercero, dicha transferencia o sesión no surtirá efectos respecto de los derechos o beneficios obtenidos por la **Usuaría o Usuario** inicial.

Gracias por su atención.

