

Notifique a: TELECEL SA

Dentro del Proceso: TÉRMINOS Y CONDICIONES

Con la: RAR TL - 533/2010

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



Autoridad de Fiscalización y Control Social
de Telecomunicaciones y Transporte

COPIA LEGALIZADA
DIRECCIÓN JURÍDICA

Resolución Administrativa Regulatoria TL N° 0533/2010
La Paz, 08 de julio de 2010

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

VISTOS:

La solicitud presentada por Giovanni Gismondi, en representación de la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA S.A. - TELECEL S.A., mediante nota REG/602/2008, de 11 de agosto de 2008, para la aprobación de los Términos y Condiciones para la provisión del servicio móvil, modalidad Pre Pago; la nota CITE: DAC/2008/0710/10404, de 27 de octubre de 2008, emitida por la ex Superintendencia de Telecomunicaciones; la nota REG/209/2009, de 23 de marzo de 2009; el Auto TL 0034/210, 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 03221 DTL-DDU 0810/2010, de 15 de abril de 2010; la nota REG/0638/2010, de 05 de mayo de 2010; la Nota de Comunicación Interna N° DTL-DDU INF 043/2010, 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.

CONSIDERANDO:

Que, mediante nota REG/602/2008, 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 pre pago.

Que, mediante nota DAC/2008/0710/10404, de fecha 27 de octubre de 2008, la ex Superintendencia de Telecomunicaciones notifica a TELECEL S.A. las observaciones a la propuesta remitida.

Que, mediante nota REG/209/2009, 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 pre pago.

Que, mediante Auto TL-0034/2010, 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 adjudicatoria del referido proceso de aprobación de términos y condiciones de provisión del servicio Móvil, modalidad pre pago, estableciéndose como fecha de continuación del trámite administrativo el 27 de enero de 2010.

Que, mediante nota ATT 03221 DTL-DDU 0810/2010, 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 pre pago, remitida mediante nota REG/209/2009 presentada en fecha 23 de marzo de 2009.

Que, mediante nota REG/0638/2010, presentada en fecha 05 de mayo de 2010, TELECEL S.A. remite nueva propuesta de Términos y Condiciones para la provisión del servicio Móvil, modalidad pre pago.

CONSIDERANDO:

RECIBIDO
15 JUL. 2010
Telecel S.A.

R
C

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 parágrafo 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 043/2010, 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 Pre pago, contienen los requisitos mínimos establecidos por el ordenamiento jurídico, por lo que, corresponde que éstos sean aprobados.

2
P

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 Pre 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 Pre 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.

La María A. Sapienza 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, 08 de 07 de 2010.

ANEXO

TELECEL S.A.
TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISION DE SERVICIO
MOVIL PRE-PAGO

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

SERVICIO MÓVIL: Es el servicio de telefonía móvil provisto utilizando la banda 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, y el acceso a servicios de datos, y de valor agregado.

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 pre 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 pagina web: 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 pagina web www.tigo.com.bo

MODALIDAD PREPAGO: Permite al ABONADO adoptar un plan tarifario de pago anticipado, con una carga de crédito prepagada a través de: tarjetas, entidades financieras, Mini Carga, u otros medios autorizados cuyas características y precios están establecidos en Tarifario vigente.

2.- SOLICITUD DE SERVICIOS - REGISTROS DE PROPIEDAD Y TITULARES DE CUENTA

La solicitud del (o los) servicio(s), deberá realizarse en las oficinas de Atención al Cliente de TELECEL S.A. o canales autorizados para el efecto, donde podrá informarse de los requisitos exigidos.

Para quienes opten por utilizar sólo la modalidad prepago, procederá el registro del Terminal móvil y el Registro de Titulares de Cuenta de Conformidad a la R.A.R. TL No. 0115/2009 de 17 de noviembre de 2009, debiendo al efecto, cumplirse con la presentación de los siguientes requisitos:

2.3. REGISTRO PRESENCIAL Y NO PRESENCIAL

Los abonados se inscribirán en los registros de forma presencial y no presencial. El registro presencial se realizará en las oficinas o puntos de atención al cliente de Telecel S.A. La Inscripción se realizará con la presentación de la siguiente documentación:

2.3.1. Registro presencial:

- a) Personas Naturales: Número de Documento de Identidad Personal para personas naturales (C.I., RUN o Libreta de Servicio Militar en caso de nacionales, carnet de extranjeros o pasaporte internacional en caso de extranjeros; y el/los equipos terminales móviles a ser registrados
- b) Personas jurídicas: Certificado de Matrícula vigente de FUNDAEMPRESA o equivalente y certificado de inscripción en el NIT cuando corresponda, y el/los equipos terminales móviles.

2.3.2. Registro No presencial:

a) El registro no presencial se efectivizará a través de la página de Internet de Telecel S.A. www.tigo.com.bo o llamando al número de atención al cliente N° *108, que verificarán y validarán los datos provistos antes de conformar la inscripción, con la validación de la información personal a través de consulta al Órgano Electoral Plurinacional, si el resultado de la validación es satisfactoria la inscripción quedará consolidada

Únicamente las personas naturales nacionales podrán inscribirse en la modalidad NO Presencial.

Una vez cumplidos los requisitos de registro y habilitado el servicio, el abonado podrá acceder al (a los) servicio(s) directamente cargando su crédito.

2.4 La facturación de los servicios ofrecidos se realiza mediante tarjetas prepagadas, mediante recarga por teléfono (Virtual Cash) y Mini Carga. Para ello, el usuario prepa un determinado monto a ser consumido durante un determinado tiempo.

2.5 El crédito de la tarjeta prepago se ingresa a la cuenta del usuario, discando desde el terminal debidamente suscrito, marcando el código corto correspondiente y siguiendo las instrucciones que para el efecto se proveen.

2.6 Una vez acreditado el monto correspondiente a la tarjeta, el usuario tiene derecho a consumir este crédito de acuerdo al Plan Tarifario Prepago Vigente, durante el tiempo de vigencia del crédito y conforme al corte de la tarjeta respectiva. Las descargas o consumo de crédito se realizan conforme al tipo de servicios utilizados y conforme a los servicios de usuario contratados con la compra de la tarjeta.

2.7 El servicio Virtual Cash permite al usuario recargar su terminal celular con comodidad, ejecutando la recarga desde su teléfono, con cobro automático a su tarjeta de crédito o débito, conforme con procedimiento que se describe más adelante.

2.8 Las tarjetas prepago, Virtual Cash y Mini Carga constituyen CONTRATOS TACITOS entre el ABONADO y TELECEL S.A.

3. PROCEDIMIENTOS PARA LA SOLICITUD Y HABILITACION DEL SERVICIO

La solicitud del (o los) servicio(s), puede realizarse en la Oficinas de Atención al Cliente de TELECEL o canales autorizados para el efecto.

3.1 Solicitud

La persona natural y/o jurídica, individual o colectiva, que desea acceder a los Servicios TELECEL S.A. Pre- Pago, deberá apersonarse a las oficinas o Dealers autorizados de TELECEL S.A. y solicitar los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago. Deberá en todo caso cumplirse con carácter previo al **REGISTROS DE PROPIEDAD Y TITULARES DE CUENTA, indicado en el numeral 2. precedente.**

3.2 Plazos para la Habilitación de los Servicios TELECEL S.A.

Una vez que el solicitante hubiese solicitado los TELECEL S.A. Pre-Pago, y entregado toda la información requerida a TELECEL S.A. la instalación de los Servicios de TELECEL S.A. Pre-Pago se realizará dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas de realizada la solicitud.

3.3 Registro Voluntario del Abonado

En cumplimiento al Capítulo IV del D.S. No 28038, el Abonado registrará sus datos personales en los lugares específicamente establecidos por TELECEL S.A. para tal efecto, dichos datos serán verificados por TELECEL S.A. Con este registro, el Abonado podrá acceder a su detalle de llamadas, solicitudes de bloqueo, reportes de pérdida o hurto, procedimientos de la transferencia de la titularidad del servicio así como a ventajas adicionales que pueda otorgar TELECEL S.A de tiempo en tiempo al contar con información fidedigna del Abonado.

3.4 Costos de Habilitación y Carga Inicial de cuenta

El Abonado deberá pagar el costo de habilitación del servicio definido por TELECEL S.A. en base a los costos administrativos involucrados así como el costo de la tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) que será entregada al Abonado. Por otro lado TELECEL S.A. podrá asignar una carga inicial con la línea activada. Es responsabilidad del Abonado informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicio TELECEL S.A. Pre-Pago sobre los costos de activación, tiempos de vigencia de la carga inicial y de recargas posteriores aplicables plan tarifario en el que se suscribirá.

4. CONDICIONES Y FACTIBILIDAD PARA LA ACTIVACION DE LA LÍNEA

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

El Abonado, para acceder a los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago, deberá contar con un equipo terminal móvil GSM que funcione en la banda 850 MHz. El equipo terminal móvil podrá ser adquirido en tiendas de TELECEL S.A., Dealers autorizados o en el mercado local siempre y cuando sirva para utilizar los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago como un Teléfono TELECEL. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del Abonado informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago sobre las características técnicas necesarias para el uso de equipos terminales móviles con los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago así como de realizar la verificación de la compatibilidad con la red GSM de TELECEL S.A., del equipo terminal móvil GSM que pueda utilizar.

5. PRODUCTOS PREPAGO

En el sistema Prepago de TELECEL S.A., se tienen los siguientes productos:

- A. TELECEL PREPAGO
- B. PLAN CHALEQUEROS

A. TELECEL PREPAGO

Activación

La modalidad de activación de servicios para el Producto TELECEL Prepago, se detalla en el numeral 3 de estos Términos y Condiciones.

Carga o recarga de crédito en TELECEL Prepago

El usuario puede realizar una carga o recarga de crédito, por los siguientes tres medios:

Por medio de tarjetas físicas: Para cargar la tarjeta el usuario debe:

- Raspar la franja látex donde se encuentra el código oculto.
- Digitar desde el celular el código corto preestablecido (*77) y a continuación oprimir la tecla SEND.
- Atenderá la operadora quien solicitará el ingreso del número oculto de la tarjeta., luego informará sobre el monto cargado y la fecha de expiración de la tarjeta.

Las tarjetas se encuentran distribuidas en los diferentes puntos de ventas en el mercado: Anaqueles, licorerías, restaurantes, etc.

Por medio de recargas Virtuales (Virtual Cash)

Virtual Cash es un servicio que permite al usuario recargar su terminal celular con absoluta comodidad, ya que lo efectúa directamente desde su aparato telefónico y con cobro automático a su tarjeta de crédito o débito.

Requisitos Servicio Virtual Cash

El usuario debe cumplir con cualquiera de las siguientes condiciones:

- Contar con la Tarjeta de Crédito Visa o Master Card Internacional de cualquier Banco nacional.
- Contar con la Tarjeta de Débito de los Bancos: Ganadero, Bisa, Económico o Unión.
- Contar con la Tarjeta de Débito de las Cooperativas: San Martín de Porres, Jesús Nazareno, San Gabriel, Buen Samaritano, San Luis, La Trinidad y La Merced.

Beneficios Servicio Virtual Cash

- El usuario puede adquirir servicios desde cualquier lugar y en cualquier momento
- Crédito (en el caso de compra con tarjeta de crédito): El usuario compra un crédito utilizable de inmediato conforme a las condiciones de compra y, pagadero hasta en 30 días al mismo precio que de contado y además financiable. El usuario utiliza en la práctica su prepago como si fuese servicio postpago.
- Disponibilidad las: 24 horas, durante los 365 días del año.
- Facilidad y practicidad: Procedimiento de compra sencillo, guiado a través de voz.

Opciones Servicio Virtual Cash

- Opción de cargar un crédito desde su celular a su propio teléfono.
- Opción de cargar un crédito desde su celular para cargar a otros teléfonos Telecel Prepago, Factura Fija.
- Estos teléfonos pueden ser de cualquier localidad del país y no necesariamente de la localidad en la que se encuentra el abonado que realiza la recarga.

Proceso de Registro en el sistema, recarga Virtual Cash:

Para utilizar este servicio, el usuario debe simplemente firmar una autorización de débito automático y sus datos personales deben ser previamente registrados en el sistema. El usuario podrá registrarse de las siguientes formas:

- **Llamando al *5:** En este asterisco, el usuario recibirá toda la información acerca del servicio y se concretará una visita para la firma de la autorización de débito automático.

Una vez autorizado, se procederá a darle el alta en el sistema. La llamada es libre de costo.

- **En las oficinas de servicio al cliente de Telecel:** El personal de servicio al cliente tomará los datos del cliente, le hará firmar la autorización de débito automático y entregará el formulario a la Encargada Regional de Virtual Cash para la respectiva alta del cliente en el sistema. Llamada libre de costo.
- **A través de promotores autorizados:** Personal de ventas de Telecel o personal en Bancos y Cooperativas que suscribirán al cliente en el acto (servicio en proceso de implementación). Llamada libre de costo.

Proceso de Venta de los servicios prepagados

Una vez registrado y dado de alta en el sistema, el proceso de venta de los servicios prepagados se inicia con la llamada del cliente al *00. El usuario ingresa inmediatamente a un práctico menú de opciones que lo guían en su compra de crédito prepago. Actualmente todo el proceso de compra y acreditación dura menos de 10 segundos.

Especificaciones del servicio

Condición del *5: Aunque no tiene costo, 0 Bs., el usuario deberá tener un saldo mínimo de crédito para acceder.

Tarjetas prepago: El usuario puede continuar utilizando tarjetas prepago si así lo desea y/o alternar con el uso del servicio Virtual Cash de acuerdo a su conveniencia.

Condiciones del *00: El usuario no necesita tener crédito para realizar esta llamada.

Vigencia del crédito: Vigencia normal de las tarjetas Telecel Prepago.

Habilitación del Servicio: 24 Hrs., 365 días del año

Por medio de Mini Carga:

Es un sistema que permite realizar recargas de saldo de manera electrónica, a través de un menú en su teléfono.

Requisitos del Servicio Mini Carga:

El teléfono desde el cual se realiza la recarga puede estar en cualquier esquema Postpago, Prepago o factura Fija.

Beneficios Servicio Mini Carga

1. Recarga más baja del mercado, ya que podrá cargar los montos que prefiera desde Bs. 1 en adelante.
2. Ya no tiene que cargar un código extenso.
3. No corre el riesgo de dañar el pin de la tarjeta al raspar.

Compra de Saldo:

El cliente pasa por uno de los puntos de venta autorizadas a vender este servicio.

Indica que desea hacer un Pago de Mini Carga Tigo

Se debe proporcionar el número suscrito a Mini Carga.

Se realizara la acreditación de manera inmediata

Recarga de Saldo:

Para ingresar al menú de Mini Carga Tigo se debe marcar *888# SEND.

Handwritten initials

La primera vez que se ingresa al sistema, el PIN por defecto es el 1111. El sistema pedirá que se ingrese el nuevo PIN de 4 dígitos y pedirá la reconfirmación. Una vez realizado, podrá ingresar al menú con el nuevo PIN.

Una vez ingresado el PIN, se debe digitar la opción RECARGA y marcar el número telefónico del destinatario. Se digita el monto a recargar. Un mensaje será enviado al originante donde se deberá confirmar la transferencia. Una vez confirmado el sistema envía un mensaje tanto al originante como al destinatario.

Ingresando al menú de Mini Carga Tigo marcando *888# SEND, el usuario podrá recargar minutos, consultar saldo, cambia el PIN o ver el histórico de transacciones.

Tarifación

- Las tarifas que aplican al producto Telecel Prepago se establecen por medio de bandas horarias; banda horaria normal y banda horaria reducida, tarifas que son comunicadas al público.
- La facturación se realizará por el tiempo efectivo de la comunicación y con fraccionamiento al segundo.
- Las tarifas de LD se facturan conforme a tarifas del carrier seleccionado por el usuario.
- En caso de adquisición de las tarjetas Telecel Prepago para acceso al servicio de larga distancia a través del código 17 de Telecel, las tarifas y el redondeo aplicables serán los correspondientes al servicio que se está adquiriendo, en este caso el de Telecel y son determinados conforme a condiciones aplicables al servicio móvil prepago.
- Cualquier modificación de las tarifas será comunicada en periódicos de circulación nacional con una anterioridad de tres días a la fecha efectiva de dicha modificación.

Facturación del Producto Telecel Prepago

Tarjetas Físicas

La forma de facturación de los servicios es mediante las tarjetas prepagadas, las cuales tienen impreso el NIT y número de orden para su descargo de impuestos por el cliente.

Los valores de las tarjetas ofrecidas actualmente por Telecel son de Bs. 10, 20, 30, 50, y 100 bolivianos e incluyen las características de una factura. Los cortes de tarjetas pueden variar, en forma independiente a la estructura de tarifas.

Virtual Cash

El usuario puede solicitar su factura en las oficinas centrales de TELECEL .

Mini Carga

El usuario puede solicitar su factura en los Puntos de Venta.

B. PLAN CHALEQUEROS

Servicio destinado a los grandes consumidores de llamadas salientes, los cuales utilizan para la reventa de minutos.

Activación

El usuario debe llenar el formulario de Registro de Datos y presentar su Carnet de Identidad. La información pasa al departamento de activaciones para que la línea se active. En este caso, para el cliente que solicite este plan, una vez pagada su activación, es activada su línea, con la carga inicial acorde con su capacidad de pago.

Carga o recarga de crédito

- **Por medio de tarjetas:**

Para cargar la tarjeta el cliente debe:

- Raspar la franja látex donde se encuentra el código oculto.
- Digitar desde el celular marcando *77 y a continuación oprimir la tecla SEND.
- Atenderá la operadora quien solicitará el ingreso del número oculto de la tarjeta y luego informará sobre el monto cargado y la fecha de expiración de la tarjeta cargada.
- Las tarjetas se encuentran distribuidas en todas las oficinas centrales o sucursales de Telecel.
- Se puede consultar el saldo desde el celular marcando *772. Esta llamada no tiene costo.

- **Por medio de SINTESIS**

En todas las ciudades capitales de departamento, se podrá pre pagar por medio de SINTESIS en Bancos y Cooperativas, así como en las cajas de TELECEL .

- **Por medio de recargas Virtuales**

- Podrán recibir recargas virtuales a través de vendedores externos quienes podrán recargar desde su celular en los montos especificados por Telecel, que actualmente son de: Bs. 100, Bs. 250 y Bs. 500.
- Al usuario (chalequero) le llegará una llamada de confirmación de que recibió la carga.

- **Tarifación**

- Las tarifas que aplican al Plan Chalequero, varían en función del destino de la llamada.
- Las tarifas de larga distancia se tarifican en función al carrier escogido por el usuario.
- *El factor de redondeo que aplica a la tarificación es cada segundo*
- Las tarifas son válidas las 24 horas del día, de lunes a domingo y feriados inclusive.
- Los precios incluyen I.V.A.

Cualquier modificación de las tarifas será comunicada en periódicos de circulación nacional o regional, con una anterioridad de tres días a la fecha efectiva de dicha modificación.

- **Facturación**

Tarjetas Físicas

La forma de facturación del servicio es mediante las tarjetas prepagadas, las cuales tienen impreso el NIT y número de orden para su descargo de impuestos por el usuario. Los valores de las tarjetas son especificados por Telecel conforme a las condiciones aplicables al servicio móvil prepago. En la actualidad son de Bs. 250 y 500 bolivianos e incluyen las características de una factura.

Por medio de SINTESIS

El usuario recibe en el instante su factura emitida por la institución financiera.

Virtual Cash

El usuario debe pasar por oficinas centrales de TELECEL. a recoger su factura.

Mini Carga

El usuario puede reclamar su factura en los Puntos de Venta

6. TARJETAS PREPAGO

Período de Comercialización de la Tarjeta (Vencimiento de Comercialización o fecha de activación límite en el mercado)

En las tarjetas prepago figura la fecha de vencimiento de comercialización, la misma que indica que la tarjeta es válida y puede venderse y ser adquirida por el periodo de un (1) año desde la fecha de impresión de la misma. La fecha de expiración de la comercialización de la tarjeta se encuentra impresa en la misma.

Validez del Crédito

La validez de crédito cargado por cualquier modalidad de carga de crédito no será menor a sesenta (60) días calendario.

Utilizando 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.

Al vencimiento de su vigencia, el crédito no consumido se sumara al nuevo crédito que se cargue.

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 efectiva con la venta y por el plazo establecido.

Las condiciones comerciales incluyendo tarifas y plazos pueden ser modificadas por TELECEL, previo aviso en medio de comunicación masivo, con tres (3) días de anticipación a su entrada en vigencia.

Consulta de saldo o crédito disponible

La consulta al estado de cuenta de la tarjeta se puede realizar en cualquier momento, a través de la marcación del código *772, apretando luego la tecla SEND.

7. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

7.1 IDENTIFICADOR DE LLAMADAS

Descripción: Este servicio le permite al usuario ver en la pantalla de su celular el número de la persona que lo está llamando y de esta manera si desea puede atender la llamada o dejar que esta derive a la Casilla de Mensajes.

El usuario 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.

Condiciones y Plazo: El cliente para habilitar este servicio debe cargar una tarjeta al mes.

Tarifación: Servicio gratuito

7.2 LLAMADA EN ESPERA

Descripción: Este servicio le permite al usuario recibir en su teléfono celular dos llamadas de manera simultánea, de la siguiente manera:

Durante la comunicación con una persona, el celular emitirá un tono anunciando que una segunda persona intenta comunicarse.

Se debe solicitar a la primera persona que espere, y oprimir SND para que esta persona ingrese en estado de "espera" y poder comunicarse con la segunda persona.

Para intercalar la comunicación entre la primera y la segunda persona, se debe oprimir YES/SND las veces requeridas.

Condiciones y Plazo: Al cargar la tarjeta, el servicio se activa inmediatamente.

Tarifación: Servicio gratuito.

7.3 CASILLA DE MENSAJES

Descripción: Este servicio permite almacenar mensajes, cuando el usuario no se encuentra disponible. Para acceder a la casilla de mensajes se digita *123.

Condiciones y Plazo: Al cargar la tarjeta, el servicio se activa inmediatamente.

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

Cualquier variación en las tarifas se hará conocer mediante un periódico de circulación nacional, tres días antes de su implementación.

7.4 MENSAJES DE TEXTO (SMS, MESSAGE SERVICE)

Descripción: Este servicio le permite al abonado enviar mensajes. Recibir mensajes de texto (SMS), dentro de la red de TELECEL. 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.

Condiciones y Plazo: Al cargar la tarjeta, el servicio se activa inmediatamente.

Cualquier variación de precios se notificará con 3 días de anticipación a través de la prensa.

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

7.5 TELEMEMO

Descripción: Este servicio permite al usuario escribir un mensaje en la "Página Web de Telecel", www.tigo.com.bo, y enviarlo via Internet a cualquier celular digital o GSM de Telecel desde cualquier parte del mundo.

El usuario recibe el mensaje en formato de texto y puede leerlo desde la pantalla de su celular. Es un servicio que se ofrece sin costo para usuario que lo recepciona.

Condiciones y Plazo: El servicio se activa al cargar la tarjeta y se mantiene mientras el crédito está vigente.

7.6 TELEMEMO MENSAJERO

Descripción: Permite escribir (originar), desde el teclado del celular (digital) mensajes de texto y enviarlos en forma inmediata a cualquier celular digital o GSM Telecel.

Condiciones y Plazo: El servicio se activa al cargar la tarjeta y se mantiene mientras el crédito está vigente.

Cualquier variación de precios se notificará con 3 días de anticipación a través de la prensa.

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

7.7 MENSAJERO CHAT

Descripción: El servicio Mensajero Chat, permite al usuario ingresar a una sala de chat, en la cual se identifica sólo con un nick (alias). El usuario puede escribir (originar), desde el teclado del celular (digital), mensajes de texto y enviarlos en forma inmediata al número habilitado para chatear Telecel.

Condiciones y Plazo: El servicio se activa al cargar la tarjeta y se mantiene mientras el crédito está vigente.

Cualquier variación de precios se notificará con 3 días de anticipación a través de la prensa.

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

7.8 MESSENGER

Descripción: Servicio de mensajería instantánea que le permite al usuario conectarse desde su Telecel (digital) al Messenger (Hotmail).

Condiciones y Plazo: El servicio se activa al cargar la tarjeta y se mantiene mientras el crédito está vigente.

Cualquier variación de precios se notificará con 3 días de anticipación a través de la prensa.

7.9 ASTERISCO (*611)

Descripción: Es un SERVICIO EXCLUSIVO de consulta que permite al usuario recibir al instante información respecto al servicio y se encuentra disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

Condiciones y Plazo: Al cargar la tarjeta, el servicio se activa inmediatamente.

Tarifación: Servicio gratuito.

7.10 INDICADOR DE MENSAJES DE VOZ Y TEXTO

Descripción: Mantiene informado al usuario de los mensajes de voz o de texto que hubiese recibido, a través de un ícono que aparece en la pantalla del celular

Condiciones y Plazo: Al cargar la tarjeta, el servicio se activa inmediatamente en los equipos digitales.

Tarifación: Servicio gratuito.

7.11 GPRS - EDGE - 3G

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.

7.12 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.

7.13 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.

7.14 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.

7.15 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.

8. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

TELECEL S.A. brindará orientación al Abonado sobre el mantenimiento y reparación de su Teléfono TELECEL. TELECEL S.A. dispondrá de centros tercerizados o propios para estos fines, constituyéndose los mismos en centros calificados para el mantenimiento y reparación de los Teléfonos TELECEL. Sólo en los casos que el Abonado haya adquirido el equipo terminal de tiendas en oficinas de TELECEL S.A., y según la marca y modelo de dicho equipo terminal, se podrá extender la garantía correspondiente cuyos términos serán comunicados al Abonado oportunamente. Sin perjuicio a lo anterior, es responsabilidad del Abonado informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago sobre los términos aplicados a la garantía que pueda ser extendida por TELECEL S.A.

9. PARÁMETROS DE CALIDAD

TELECEL S.A. adoptó las medidas más idóneas para salvaguardar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos según su contrato de concesión suscrito con la ex Superintendencia de Telecomunicaciones.

10. TARIFACIÓN y FACTURACIÓN

10.1. Tarifación

La tarifación del servicio se realiza en base al tiempo de aire (Air Time) local saliente consumido por el Abonado, se aplica también la tarifación a otros servicios Servicio TELECEL S.A. Pre-Pago tarifables a los que accede el Abonado ya sea por tiempo o por transacción realizada. El tiempo es medido desde el momento en que se recibe una señal de respuesta desde la red de destino o desde que se ha completado la transacción, dependiendo del servicio utilizado. Todos los Abonados deben contar con un saldo a favor en su cuenta cargado a su número TELECEL para hacer uso del Servicio TELECEL S.A. Pre-Pago tarifables. La carga se realiza mediante la compra y activación de "Tarjetas Pre-Pagadas", Mini Carga o Virtual Cash, dicho saldo le permitirá al Abonado hacer uso de los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago tarifables así como emitir llamadas, los cuales descontarán el saldo en tiempo real, en base al costo de la llamada o transacción, según el servicio, destino y duración de la misma. Si el Abonado llega al límite de su saldo, la llamada o uso del servicio será cortado (en caso de estar una llamada o uso del servicio en curso) y no podrá hacer más uso de los Servicio TELECEL S.A. Pre-Pago tarifables hasta que se recargue el saldo en su número TELECEL, de acuerdo a lo estipulado en el D.S. 28994. Se podrán aplicar diferentes bandas horarias para la tarifación, las cuales podrán tener tarifas diferenciadas. Se podrán recibir llamadas aún si el Abonado no cuenta con saldo en su

2

F

numero TELECEL pero se tienen tiempos definidos para esta opción de acuerdo en lo estipulado en el D.S. 28994.

(Nota: Cualquier modificación en la forma de tarifar del Servicio TELECEL Pre-Pago se hará previa comunicación debida al Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente).

10.2 Facturación

La facturación correspondiente al uso de los Servicios TELECEL Pre-Pago será realizada a través de las "Tarjetas Pre-Pagadas" que el Abonado active en su cuenta. Constituyéndose estas "Tarjetas Pre-Pagadas" en la factura fiscal de ley correspondiente por el valor total de dicha "Tarjeta Pre-Pagada". Para el caso de los medios alternativos de recarga, los puntos de venta emitirán la factura.

10.3. Detalle de llamadas

En cumplimiento al Art. 22 del D.S. No 28038, TELECEL S.A. proporcionará de forma inmediata a la solicitud del Abonado voluntariamente registrado de acuerdo al numeral 3.3., o de quién este designe mediante carta notarial o poder notarial expreso, y en los lugares específicamente establecidos por TELECEL S.A., el detalle de consumo mensual realizado en función al pago anticipado. El mencionado detalle de llamadas sin cargo para el Abonado, solamente corresponderá al consumo realizado en el mes inmediatamente anterior al de la solicitud y por una sola vez. Es responsabilidad del Abonado informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago sobre el costo de emisión de detalles de llamadas adicionales.

10.4. Omisiones de cobranza

De acuerdo a lo establecido en el Art. 25 del D.S. 28038, en caso de que TELECEL S.A. hubiera realizado cobros menores a los que corresponden al consumo realizado por el Abonado, podrá cobrar los montos omitidos, debitándolos del saldo o nuevo pago anticipado que realice el Abonado, debiéndole informar de la omisión previamente a la realización de dicho débito.

11. CONTROL DE MOROSIDAD

Debido a la modalidad de operación de los Servicios TELECEL Pre-Pago el control de mora se realiza el momento de descontar el saldo existente en la cuenta del Abonado cuando hace uso de los diferentes servicios Servicio TELECEL Pre-Pago tarifables. Debido a que el Abonado no puede hacer uso de ninguno de los servicios Servicio TELECEL Pre-Pago tarifables si no cuenta con saldo activo en su cuenta, se evita de esta forma que el Abonado quede constituido en mora.

12. PLAZO Y CARGO POR REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

Cuando TELECEL S.A. corte la provisión de los Servicios TELECEL Pre-Pago por causales imputables al Abonado ya sea esto por falta de saldo en la cuenta o por vencimiento de los plazos, este último podrá rehabilitar los mismos sin costo mediante la recarga de su cuenta a través de la activación de una Tarjeta Pre-Pagada o a través de algún medio alternativo de recarga. Una vez que la Tarjeta Pre-Pagada o ha sido activada o la recarga a través del medio alternativo ha sido efectiva, se rehabilitarán los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago al Abonado inmediatamente y de forma automática, salvo en los casos en que, debido al vencimiento del plazo, el numero TELECEL asignado al Abonado haya sido reciclado y no se encuentre disponible, para lo cual el Abonado deberá realizar la activación de una nueva línea. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del Abonado informarse oportunamente sobre los términos, costos y plazos aplicados a la rehabilitación de los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago.

2

P

(Nota: Cualquier modificación en el costo de la rehabilitación se hará previa comunicación debida al Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente)

13. CAMBIO DE TARJETA SIM (CHIP)

El cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) efectuado a solicitud del Abonado, ya sea en caso de pérdida o inhabilitación de dicha tarjeta por parte del Abonado, tendrá un costo definido por TELECEL S.A. Una vez efectuado el pago por el cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) en oficinas de atención al cliente de TELECEL, ésta será activada dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas. Es responsabilidad del Abonado informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios VIVA^{GSM} Pre-Pago sobre los términos, plazos y costo de cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip).

(Nota: Cualquier modificación en el costo del cambio de tarjeta SIM se hará previa comunicación debida al Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente).

14. SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMOS Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

14.1. Servicios de Información, Asistencia y Atención de Reclamos

TELECEL S.A. dispone del número gratuito *611 como un centro de información y de asistencia tanto técnica como administrativa para el Abonado, las 24 horas del día, todos los días, incluyendo feriados y fines de semana, dentro de la red de TELECEL S.A. El Abonado también puede acudir a las oficinas y tiendas de TELECEL S.A. para la provisión de información, asistencia y atención de reclamos correspondientes a los Servicios TELECEL Pre-Pago. Este servicio de información y asistencia podrán ser provistos por TELECEL S.A. a través de medios alternativos como ser la Internet u otros para los cuales TELECEL S.A. comunicará las características de uso oportunamente. Adicionalmente, TELECEL S.A. podrá otorgar, a discreción propia, un soporte de asistencia técnica desde sus dependencias y difundir la buena utilización de los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago por medio de folletos, comunicaciones y publicaciones públicas dirigidas al Abonado. Todo reclamo podrá ser comunicado al Centro de Atención de Reclamos por comunicación directa al número mencionado, así mismo, el Abonado podrá requerir o formalizar en forma escrita la resolución de un reclamo en todas las oficinas de ODECO de TELECEL S.A.

14.2. Servicios de Emergencia

TELECEL S.A. proporciona, directamente o indirectamente a través de una subcontratación, y en cooperación con otros Proveedores de Servicios al Público, acceso a servicios de llamadas de emergencia en forma gratuita, utilizando los números asignados por la **Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)** en el ámbito nacional para los siguientes servicios, de acuerdo a lo definido en la Resolución Suprema 225782: Radio Patrulla (110); Ambulancia Móvil (118); Bomberos (119); PAC (120).

15. Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamos

Se aplicará el siguiente procedimiento y plazos para la atención de reclamos en base a lo establecido en el D.S. 27172

a) Reclamación Directa

- El 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 usuario.
- TELECEL resolverá la reclamación en un plazo de quince (15) días. En caso de tratarse de corte del servicio, la reclamación debe resolverse en tres (3) días.
- 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 demuestre su inconformidad con el mismo, 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 usuario puede presentar su reclamación administrativa, de manera personal o vía telefónica, en las oficinas ODECO de TELECEL, 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 usuario 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

16. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS

Derechos

- Presentar reclamos relativos a los servicios ofrecidos en cualquiera de las oficinas de TELECEL S.A., así como también a los números gratuitos de atención al cliente
- Solicitar toda la información pertinente sobre el servicio.
- Acceder a los servicios complementarios ofrecidos
- Obtener un servicio puntual, eficiente y de buena calidad.
- Utilizar en servicios, el monto prepago, durante la vigencia del crédito cargado.
- Acceder a la información sobre tarifas, planes y promociones aplicables al servicio prepago.
- Recibir tráfico entrante durante el período especificado en la tarjeta a partir del vencimiento de su última carga.
- Reserva del número telefónico que le ha sido asignado, durante el término especificado por Telecel a partir de su última recarga.
- Reclamar, conforme a procedimientos vigentes, cuando no se cumplan por parte de TELECEL los términos y condiciones para la prestación del servicio, especificados en el presente documento.

Obligaciones y Prohibiciones

- Pagar de acuerdo a los precios, vigencia y tarifas establecidas, por los servicios utilizados
- Utilizar los servicios, aceptando los periodos de vigencia definidos
- Sujetarse a lo establecido en cuanto a tarifas, activaciones, período de duración del crédito, mantenimiento de número telefónico, valores de tarjetas.
- Abstenerse de dar al servicio un uso diferente al contratado

Handwritten initials and marks

- No realizar, fomentar o estimular fraudes a la red o al servicio
- Actualizar sus datos cada vez que sufran variación, así como deberá actualizar los datos sobre su terminal en uso o el cambio de propiedad de los mismos, a fin de mantener actualizadas las bases de datos de teléfonos con inactivación forzosa por Telecel.
- El Abonado no podrá hacer uso de los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago o de los medios contratados con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, a la moral o a las buenas costumbres.
- En caso de que el Abonado ocasione peligro inminente o actual de daño a la Red de TELECEL S.A. o a terceras personas, TELECEL S.A. tendrá la facultad de cortar el servicio de acuerdo a disposiciones legales en vigencia.
- El Abonado se compromete a no vender, revender o comercializar, bajo ninguna modalidad, servicios a terceros; tampoco podrá subarrendar a terceros las facilidades que adquiere mediante la contratación con TELECEL S.A., salvo lo estrictamente permitido por la reglamentación vigente.
- El Abonado se obliga a no introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar cualquier material que sea difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno, ilegal o que se protege por leyes de cualquier país o estado sin registrar la propiedad literaria del autor, que sea confidencial o de propiedad intelectual de otra persona. Es responsabilidad del Abonado informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago sobre los términos, plazos, precios y tiempos de vigencia aplicados a dichos servicios.

17. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Obligaciones

- Aceptar 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.
- Otorgar un servicio puntual, eficiente y de buena calidad.
- Dar acceso a los servicios ofertados durante la vigencia del crédito cargado.
- Dar acceso a la información sobre tarifas, planes y promociones aplicables al servicio prepago.
- Permitir que el usuario reciba tráfico entrante durante el período especificado en la tarjeta a partir del vencimiento de su última carga.
- Reservar el número telefónico asignado al usuario, durante el término establecido a partir de su última recarga.
- Recibir reclamos de los usuarios, conforme a procedimientos establecidos, en caso de que no se cumplan los términos y condiciones para la prestación del servicio especificados en el presente documento

Derechos

- Cobrar los precios vigentes y tarifas establecidas y por los servicios utilizados
- Brindar los servicios, reconociendo los periodos de vigencia definidos
- Establecer condiciones aplicables al servicio prepago en cuanto a tarifas, activaciones, periodo de duración del crédito, mantenimiento de número telefónico, valores de tarjetas.
- Bloquear el servicio en caso de fraude o uso indebido del servicio.

- Solicitar al usuario la actualización de sus datos en caso de que sufran variación.
- Disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso ilegal del servicio
- Disponer el corte del servicio en caso de peligro o daño a la red de acuerdo al Art. 306 DS 24132
- Quedar exenta de toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito o fuerza mayor observando los requisitos y procedimientos establecidos por el ordenamiento jurídico del sector de telecomunicaciones que se encuentren en vigencia;
- No se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio
- A realizar cambios o modificación a los servicios, previa comunicación al Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente.

18. PÉRDIDA, HURTO O ROBO DEL TERMINAL MÓVIL – FRAUDE

18.1. Pérdida, hurto o robo del Terminal móvil:

- 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.
- Tanto en caso de pérdida, robo, o hurto, TELECEL procederá a la reserva del número telefónico del afectado por un periodo de 90 días calendario y a la conservación de su saldo por el mismo periodo.

K.

K

18.2. Protecciones ante Peligros y Fraude

TELECEL S.A., de conformidad a la normativa aplicable a la materia, procederá con el corte total de llamadas salientes y entrantes así como a todos los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago cuando el Abonado genere peligro inminente o actual de daño o fraude a la Red de TELECEL S.A.

19. INTERRUPTIÓN 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.

20. Corte del Servicio en Caso de Daño a la Red y Fraude

En caso de que el Abonado incurra en fraude, TELECEL S.A. podrá proceder al corte inmediato del servicio, sin previo aviso al Abonado y sin perjuicio de las medidas judiciales del caso.

En caso de peligro de daño a la Red, inminente o actual, TELECEL S.A. cortará el servicio 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 grave de peligro de daño a la red y cuando no exista la posibilidad de solicitar la aprobación de la **Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)**, TELECEL S.A. cortará el Servicio antes de obtener la aprobación requerida.

21. PERÍODO PARA REALIZAR LAS DESCONEXIONES, PERÍODO DE MANTENIMIENTO O DE RESERVA DEL NÚMERO TELEFÓNICO ASIGNADO

Se aplica el siguiente procedimiento de desconexión para los Prepagos:

- Los clientes que se conecten al sistema prepago, tendrán un período de 7 días, para realizar una carga de tarjeta (cualquiera sea el monto) o recibir una llamada. Si en el período indicado el cliente, no realiza ninguna carga o recibe una llamada, ese cliente en el día siguiente a la expiración del plazo, automáticamente será dado de baja. Al cliente que después de los 7 días haya activado su línea, se le aplicará la política, una vez hubiera realizado su primera carga o recibido una llamada.
- El usuario, a partir de la fecha de expiración de la última tarjeta cargada, tiene un período de 30 días, para seguir recibiendo llamadas, sin tener saldo.
- Si el usuario en el período indicado, no ingresa tarjeta ni recibe llamadas, estará habilitado para cargar tarjeta pero no podrá recibir llamadas, este período se llamara stand by (SC) el sistema por default dará de baja definitiva del número en el sistema en los siguientes 30 días.

R
P

- En el momento que el usuario cargue una tarjeta el sistema automáticamente lo pasará en un estado activo (AC).
- En el caso que se encuentre en un estado suspendido (SU) es por que se realizó de forma manual en los casos cuando la línea pasa de Pre Pago a Post Pago o cambia de número.
- El estado reciclado (RE) estará en el sistema solo para los números que estarán disponibles en la base. Este plazo se indica en la tarjeta.

21.1 Estados que se utilizan para aplicar la desconexión o reconexión:

Actualmente para cada estado en el que se encuentre el cliente se aplica la siguiente política para mantener o desconectarse del sistema:

Estados

Corte por Robo (RO): Cuando se realice un corte RO, TELECEL mantendrá el número del usuario reservado por un tiempo de 60 días (2 meses), lapso durante el cual el usuario puede reactivar la línea con un nuevo equipo. Pasado ese tiempo, el número del usuario será dado de baja en el sistema y quedará disponible comercialmente. El cliente no tendrá derecho a reclamo alguno. Por tratarse de un RO, el ESN del equipo que fue bloqueado a solicitud del cliente, seguirá bloqueado por ROBO.

No emite ni recibe, sólo carga (SA): Este estado es aplicado para líneas nuevas que fueron activadas y luego de su activación pasaron 24 horas sin que el usuario realizara ninguna carga. El número habilitado será reservado por un tiempo de 7 días, si en el transcurso de este tiempo el usuario no realiza carga de tarjetas, el número será dado de baja del sistema totalmente y habilitado para nuevas conexiones.

No emite ni recibe, solo carga (SC): Este estado se aplica tanto a nuevos usuarios como a antiguos. De acuerdo a la política de corte Prepago, en este estado TELECEL mantiene el número por 30 días, pasado este periodo es dado de baja en el sistema, quedando disponible para su habilitación comercial.

SU: Actualmente el sistema realiza la baja y liberación de los números que encuentra en este estado, cada 15 días.

Rehabilitación del Servicio

El momento en que el usuario carga una nueva tarjeta el sistema automáticamente rehabilita el servicio.

22. INTEGRIDAD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Cualquier enmienda, modificación o apéndice que se añada en cualquier Anexo mediante anuncio, notificación o publicación en virtud de modificación normativa o comercial de TELECEL S.A., previa autorización de parte de la **Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATTF)**, formará parte integrante, inseparable e indivisible del presente documento previa comunicación debida al Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente. El Abonado autoriza, acepta y acuerda que TELECEL S.A. podrá modificar unilateralmente mediante incorporación al presente documento, como apéndice, anexo adicional, anuncio, notificación o publicación y de acuerdo a la normativa legal, reglamentaria y regulatoria que se encuentre vigente de tiempo en tiempo, las condiciones y términos de la prestación de los Servicios TELECEL S.A.Pre-Pago. En

[Handwritten signature]

consecuencia, toda enmienda, modificación o apéndice que se añada al presente documento quedará tácitamente aceptado por el Abonado, salvo que el Abonado, de forma expresa manifieste su no aceptación a estos cambios, en cuyo caso se podrá terminar la provisión de los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago, de acuerdo a la normativa vigente.

23. DECLARACIÓN EXPRESA Y ACEPTACIÓN

23.1 El Abonado declara que se ha informado por sus propios medios de las características técnicas de los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago, habiendo TELECEL S.A. proporcionado toda la información que el Abonado solicitó sobre la materia.

23.2. El Abonado declara que está en conocimiento y acepta que los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago a los que se adhiere pueden verse afectados o sufrir interferencias, problemas técnicos o existir eventualmente cortes por mantenimiento preventivo o correctivo programados, sin perjuicio de las reclamaciones que podrá realizar el Abonado.

23.3. El Abonado declara que tiene conocimiento y acepta los términos de las tarifas y periodos límite establecidos por TELECEL S.A..

23.4. El Abonado expresa su libre, plena y absoluta conformidad con todos los términos y condiciones para la prestación de los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago expresados en el presente documento y se compromete a su fiel y estricto cumplimiento de forma automática el momento de adquirir o hacer uso de los Servicios TELECEL S.A. Pre-Pago descritos anteriormente.

24. PROCEDIMIENTOS Y MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

25. 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 modificación expresa en los Términos y Condiciones.

2
1