AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES
Notifiqué a: TELECEL SA
Dentro del proceso:
Con: RAR ATT DJ RA TL LP 2119/2014
Fecha: 17-11-2014 Hora: 17:55

COPIA LEGALIZADA
DIRECCIÓN JURIDICA

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2119/2014

La Paz, 10 de Noviembre de 2014

Luis Antonio Suárez Maceda
ANALISTA LEGAL ODECO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

VISTOS:

La nota con cite: REG/2488/2013 de 05 de septiembre de 2013, presentada por la empresa TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANONIMA (TELECEL S.A.), mediante la cual solicita la aprobación del Modelo de Contrato de adhesión de Servicios de Telecomunicaciones (Post-Pago) para la provisión de los distintos servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación.

CONSIDERANDO 1: (Antecedentes)

Que la nota con cite: REG/2488/2013 de 05 de septiembre de 2013, presentada por la empresa TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANONIMA (TELECEL S.A.), mediante la cual solicita la aprobación del Modelo de Contrato de adhesión de Servicios de Telecomunicaciones (Post-Pago).

Que las variadas reuniones y/o observaciones vertidas por la Dirección Jurídica mediante distintos correos electrónicos remitidos a TELECEL S.A., respecto a las diferentes categorías legales y técnicas aplicables al operador, usuario y el servicio como tal, dentro los Términos y Condiciones.

Que las correcciones realizadas por TELECEL S.A. a las observaciones efectuadas por el ente regulador y remitido a la Dirección Jurídica mediante correo electrónico, de 19 de septiembre de 2014.

Que el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 2365/2014 de 10 de noviembre de 2014, por el cual se gestiona el análisis legal sobre el Modelo de Contrato en el marco normativo regulatorio sectorial, mismo que recomienda aprobar el citado documento.

CONSIDERANDO 2: (Marco Jurídico Aplicable)

Que la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, promulgada de 08 de agosto de 2011, señala como una función de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), en su numeral 17, Artículo 14, el de aprobar los modelos de contratos, términos y condiciones entre el proveedor de servicios o el operador postal y las usuarias o usuarios, de acuerdo a reglamento.

Que el Reglamento a la Ley N° 164, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 el 24 de octubre de 2012, en su parágrafo I, Artículo 167 establece que los modelos de contratos de adhesión de servicios, deberán ser aprobados por la ATT e incorporaran un resumen de los términos generales y condiciones para la provisión de los servicios.

Que asimismo, el parágrafo II de la citada normativa establece que los proveedores de servicios establecerán los términos generales y condiciones para la provisión de servicios incluyendo mínimamente una descripción de los servicios provistos y aspectos asociados; características técnicas para optar por los servicios, habilitación de los servicios, procedimientos de facturación, cobranza y corte; parámetros de calidad; derechos y obligaciones de las usuarias y usuarios, y proveedores, servicios de información, asistencia, reclamo y emergencia, prohibiciones en el uso del servicio, suspensión del servicio y formas de la conclusión de la provisión del servicio.

DIRECCIÓN JURÍDICA V°B° L.F.G.S. A.T.T.
DIRECCIÓN EJECUTIVA V°B° L.F.G.S. A.T.T.
14 NOV. 2014
Telecel S.A.

Que finalmente, el parágrafo III, del Artículo 167 del Decreto Supremo N° 1391, afirma que todo proveedor deberá presentar a la ATT los términos y condiciones propuestos para la provisión de cada servicio y el respectivo modelo de contrato de provisión de servicio, así como actualizaciones de los mismos, para su aprobación dentro del plazo de quince (15) días de su presentación.

Que la disposición final quinta del Reglamento a la Ley N° 164, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 el 24 de octubre de 2012, afirma que los contratos de servicios que los operadores o proveedores suscribieron con sus usuarias o usuarios, deberán ser adecuados a los nuevos modelos de contrato aprobados por la ATT, en un plazo no mayor a seis (6) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo. Las usuarias o usuarios migrarán automáticamente a estos nuevos contratos, previa comunicación del operador o proveedor.

Que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013, mediante la cual se aprueba el Modelo de Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones a ser aplicado por los operadores y proveedores de servicios en materia de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación.

Que la Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI 0095/2013 de 08 de mayo de 2013, mediante la cual se aprueba el Manual de Procedimiento Interno de Tramitación de Atención de Solicitudes de Aprobación de Contratos de Adhesión y Términos y Condiciones.

La Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI 0044/2013 de 02 de abril de 2014, mediante la cual se aprueba el Nuevo Procedimiento Interno para la Evaluación, Revisión y Aprobación de los Modelos de Contrato, Términos y Condiciones y Documentos Adjuntos.

CONSIDERANDO 3: (Sobre el Modelo de Contrato)

Que la Autoridad Reguladora tiene como finalidad la de autorizar, regular y fiscalizar los servicios de Telecomunicaciones y TIC's, y su orientación se nutre de los intereses públicos, resguardando derechos de orden general, pero fundamentalmente las prerrogativas de las usuarias y usuarios. En ese sentido, los Contratos y sus Términos y Condiciones y el son el reflejo de las factores regulatorios esenciales para la prestación de un determinado servicio, y que tales factores responden a estándares técnicos y legales preestablecidos.

En ese sentido, la evaluación realizada tiene como finalidad la de plasmar un documento que garantice una relación de correcta y proporcional reciprocidad, y que además resguarde las acciones y derechos planteados por los operadores, pero principalmente los intereses de los usuarios y les permita tener acceso a un servicio con garantías de calidad y justo resarcimiento.

Que bajo citado contexto y habiéndose realizado el correspondiente análisis legal sobre el Modelo de Contrato para la provisión de Servicios de Telecomunicaciones (Post – Pago) remitido por la empresa TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANONIMA (TELECEL S.A.), se puede concluir que *el mismo fué elaborado y corregido en un marco de estricto apego a la normativa regulatoria sectorial, preservando la configuración legal establecida mediante la Resolución ATT DJ RA TL 0200/2013, y que de su lectura e interpretación nace un equilibrio entre partes para la prestación del servicio.*

CONSIDERANDO 4: (Sobre la información pronta y oportuna)

Que es necesario considerar al contrato como un documento de carácter legal que refleja los pormenores

relativos al servicio, y que éstos se constituyen como esenciales para asumir y concretar el resguardo de los derechos y obligaciones adquiridos por los usuarios y operadores, corresponde que la aprobación de tan fundamental instrumento permita tomar efectivo y pleno conocimiento por parte de los usuarios.

Que la obligación de informar que tiene todo operador o proveedor, se constituye en una acción de constante innovación y esfuerzo para que los usuarios reflejen en sus requerimientos las necesidades de un servicio en constante evolución y mejora, y que tales requerimientos vayan acompañados de una lógica constructiva pero ante todo consiente de los marcos normativos que la respaldan, por tanto, es prudente que ante la aprobación del nuevo Modelo de Contrato, se establezca un parámetro de cumplimiento en cuanto a la disponibilidad de este documento, de tal forma que el usuario encuentre en ellos el marco jurídico y técnico del servicio.

Que la disposición final quinta del Reglamento a la Ley N° 164, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 el 24 de octubre de 2012, afirma que los contratos de servicios que los operadores o proveedores suscribieron con sus usuarias o usuarios, deberán ser adecuados a los nuevos modelos de contrato aprobados por la ATT, y que las usuarias o usuarios *migrarán automáticamente a estos nuevos contratos, previa comunicación del operador o proveedor*.

Que en el marco de lo expuesto, se deberá considerar el siguiente procedimiento de información y socialización del Modelo de Contrato aprobado:

- ✓ Para operadores o proveedores de Telecomunicaciones que cuente con un contrato explicito, se deberá publicar en un medio de prensa de amplia circulación nacional por una sola vez, debiendo además tener a disposición en su respectiva página web y oficinas de atención, por lo que se deberá remitir constancia de su cumplimiento en un plazo no mayor de 15 días desde su legal notificación.

CONSIDERANDO 5.- (Ámbito de Competencia de la ATT)

Que el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, establece la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo Plurinacional, otorgándose por el Título II del Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, el inicio del ámbito de Competencia de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes, estableciéndose sus atribuciones y funciones con la vigencia de sus reglamentos.

Que de conformidad a lo dispuesto en la Disposición Transitoria Novena de la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes se denominará en adelante Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) y asumirá las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación, transportes y del servicio postal, bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

Que la Disposición Transitoria Séptima, de la referida norma señala: *"La presente Ley entrará en vigencia en la fecha de su publicación, con aplicación progresiva conforme a la aprobación de sus reglamentos específicos; en tanto se aprueben éstos, se aplicarán los reglamentos vigentes de telecomunicaciones y postal en todo lo que no contravenga a esta Ley"*.

Que mediante Resolución Ministerial N° 006 de 08 de enero de 2014 del Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda, se designó a LUIS FELIPE GUZMAN SANJINES, como Director Ejecutivo Interino de la ATT.

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2119/2014

POR TANTO:

El Director Ejecutivo Interino de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, que suscribe la presente en uso de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Modelo de Contrato de adhesión de Servicios de Telecomunicaciones (Post-Pago), presentados por la empresa TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANONIM A (TELECEL S.A.), anexo a la presente resolución y que forma parte indivisible de la misma, de conformidad a lo previsto por el numeral 14, Artículo 14 de la Ley Nº 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) de 08 de agosto de 2011.

SEGUNDO.- INSTRUIR a la empresa TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANONIM A (TELECEL S.A.) a seguir los parámetros de socialización e información de su nuevo Modelo de Contrato, en conformidad al Considerando 4 de la presente Resolución, debiendo remitir constancia del cumplimiento en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles administrativos a partir de la legal notificación con el presente acto.

TERCERO.- INSTRUIR a la empresa TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANONIM A (TELECEL S.A.), que ante cualquier modificación del presente Modelo de Contrato, deberán ser previamente comunicados y aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

CUARTO.- DISPONER que el presente contrato permanezca sujeto a las disposiciones administrativas emergentes de la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que emana de la Ley Nº 164, su reglamento aprobado por Decreto Supremo Nº 1391 y demás normativa aplicable.

Regístrese, comuníquese, archívese.

Lic. Luis Felipe Guerrin Serrano
DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Es conforme,

DIRECCIÓN JURÍDICA V° B° L.D.V.A. ATT

Es copia fiel del original que cursa en los archivos de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT

La Paz 10 de Noviembre de 2014

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2119/2014

CONTRATO DE PROVISIÓN DESERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (POST – PAGO)

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

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

1.1 La empresa **TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIIMA (TELECEL S.A.)** legalmente constituida en el Estado Plurinacional de Bolivia, con Matrícula de Comercio N° 00013025, NIT Nº 1020255020, que para fines y efectos del presente contrato se denominará simplemente "Telecel"y

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT o la autoridad competente, ha aprobado el presente contrato, así como los Términos Generales y Condiciones individuales de cada uno de los servicios de telecomunicaciones que son contratados por la Usuaria o Usuario.

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

A. Servicio Móvil(post pago) ☐
B. Servicio de Acceso a Internet(post pago) ☐
C. Servicios Portadores (post pago) ☐
D. Otros (especificar cuáles): ☐

..... ☐
..... ☐
..... ☐
..... ☐
..... ☐

Asimismo, Telecel proveerá a favor de la Usuaria o Usuario aquellos servicios que haya solicitado mediante formularios de aplicación adicionales,, mediante mensaje de texto (SMS) o mediante mensaje electrónico de datos según corresponda y Telecel haya aceptado proveer tales servicios, mismos que se proveerán de acuerdo a la normativa legal aplicable y de acuerdo a lo estipulado en los correspondientes Términos y Condiciones de cada servicio en particular.

CUARTA.- (Términos Generales y Condiciones): I. Las Partes convienen en que los servicios de telecomunicaciones contratados, serán provistos por Telecel en favor de la Usuaria o Usuario en la modalidad post pago conforme a: i) las cláusulas contenidas en el presente contrato, ii) a los Términos Generales y Condiciones individuales de cada uno de los servicios elegidos, mismos que forman parte indivisible del presente contrato y iii) a la normativa legal aplicable.

II. La Usuaria o Usuario declara y reconoce que: i) ha leído la totalidad e integridad del presente contrato y de los Términos Generales y Condiciones de los servicios de telecomunicaciones contratados, ii) se le ha informado los alcances de dichos documentos aclarando todas sus dudas y iii) ha recibido una copia del presente contrato y copia de los correspondientes términos y condiciones, en medio impreso o electrónico (CD, correo electrónico u otro similar). Los Términos y Condiciones de cada servicio se encuentran publicados en el sitio web de Telecel y a disposición de la Usuaria o Usuario en las oficinas ODECO de Telecel.

QUINTA.-(Plazo del Contrato, vigencia y prórroga): El presente contrato tendrá vigencia indefinida desde la fecha de su suscripción y subsistirá mientras un servicio de telecomunicaciones contratado por la Usuaria o Usuario permanezca vigente.

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

La instalación, habilitación o deshabilitación de los servicios de telecomunicaciones contratados por la Usuaria o Usuario se someterán a los plazos y condiciones señaladas en los correspondientes Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio contratado.

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

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

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

a) Obtener información relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato y en sus anexos, de las empresas o entidades, públicas o privadas, que correspondan.
b) Remitir a otros proveedores del mismo servicio información de la Usuaria o Usuario en caso que tenga deuda por al menos tres (3) meses continuos, conforme faculta la normativa vigente.
c) La Usuaria o Usuario autoriza, acepta y acuerda que Telecel podrá modificar mediante incorporación al presente contrato, como apéndice, adenda, anexo adicional, anuncio,

notificación o publicación y de acuerdo a la normativa legal, reglamentaria y regulatoria que sea aplicable, cualquier término y/o condición inherente a la prestación de cualquiera de los servicios. En consecuencia, toda enmienda, modificación, apéndice, anexo o adenda que se añada al presente contrato quedará tácitamente aceptada por la Usuario o Usuario.

d) Todo requerimiento de la Usuario o Usuario sobre modificaciones relacionadas al(los) servicio(s) contratado(s) solamente podrá ser realizado por el titular o por persona que lo represente mediante poder legal.

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

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

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

NOVENA.- (Facturación, cobranza y corte): I. Toda vez que los servicios contratados responden a la modalidad post pago, la facturación, cobranza y corte de dichos servicios responderá a dicha modalidad.

II. Telecel emitirá la correspondiente factura en función a la utilización de los servicios de telecomunicaciones por parte de la Usuaria o Usuario, respetando en todo momento los Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio y el ordenamiento jurídico aplicable.

III. Telecel pondrá cada factura a disposición de la Usuaria o Usuario en las oficinas de cobranzas propias o de terceros, salvo modalidad diferente que será comunicada por medios de prensa de circulación nacional u otros medios.

IV. La Usuaria o Usuario se obliga a pagar por la utilización de los servicios de telecomunicaciones contratados de forma debida y oportuna en los plazos señalados en los Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio y conforme al ordenamiento jurídico aplicable.

V. La Usuaria o Usuario reconoce que la facturación conjunta inherente a todos los servicios de telecomunicaciones que se le prestan a través de un mismo acceso implica sujetarse a las condiciones establecidas al efecto por la normativa vigente. En este sentido, la Usuario o Usuario autoriza Telecel a facturar en una sola factura, todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso.

VI. En caso que la Usuaria o Usuario no pague los servicios de telecomunicaciones utilizados,Telecel podrá cortar la provisión de los mismos, respetando en todo momento los correspondientes Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio y el ordenamiento jurídico aplicable.

VII. Las Partes acuerdan que en caso que la Usuaria o Usuario no cumpla con sus obligaciones de naturaleza pecunaria de manera debida y oportuna en los plazos establecidos al efecto, además de pagar los correspondientes intereses, la Usuaria o Usuario quedará constituida en mora de manera automática y sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno, facultando a Telecel a

iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que correspondan. Para tal efecto, las Partes acuerdan otorgar al presente contrato, a los Términos Generales y Condiciones, así como a las facturas impagas y liquidaciones que de manera unilateral prepare Telecel, la suficiente fuerza ejecutiva, siendo las sumas consignadas en dichos documentos, sumas líquidas, exigibles y de plazo vencido adeudadas a Telecel.
Las Partes acuerdan que los gastos en los que incurra Telecel para el cobro judicial o extrajudicial de la Usuaria o Usuario, serán también asumidas por la Usuaria o Usuario.

DECIMA.- (Calidad de los servicios de Telecomunicaciones):
Telecel se obliga a prestar cada uno de los servicios de telecomunicaciones contratados por la Usuaria o Usuario,conforme a los indicadores de calidad emitidos por las autoridades y organismos competentes y establecidos en el ordenamiento jurídico aplicable y, conforme a las condiciones establecidas en los respectivos Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio contratado.
Los indicadores de calidad señalados serán publicados en una página web que se disponga para el efecto y conforme a los formatos establecidos por la autoridad competente.

DECIMA PRIMERA.- (Derechos y obligaciones): Tanto Telecel como la Usuaria o Usuario, gozarán de aquellos derechos y se someterán a aquellas obligaciones que se encuentren reconocidasy establecidas en la Constitución Política del Estado, las Leyes, sus reglamentos, en el presente contrato y en los respectivos términos y condiciones de los servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación contratados.

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

DECIMA TERCERA.- (Atención de reclamaciones): I. La Usuaria o Usuario tiene el derecho de recibir por parte de Telecel, a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones directas por cualquier deficiencia en la prestación de los Servicios.
Para tal efecto, Telecel dispondrá de **i)** centros de recepción de reclamos en locales comerciales (recepción de reclamos en horarios de oficina a ser definidos por Telecel), **ii)** líneas gratuitas para recepcionar los reclamos y **iii)** otros medios que en el futuro se puedan desarrollar para la recepción y tratamiento de reclamos.

II. Reclamación Directa: La Usuaria o Usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante Telecel.
La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
Telecel registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

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

IV. Pronunciamiento: Telecel se pronunciará por la procedencia, procedencia parcial o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para devolver los importes indebidamente cobrados, si correspondiere, y en general asumir toda medida destinada a evitar perjuicios a la Usuaria o Usuaria. 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 Usuaria o Usuario permitirá las verificaciones que sean necesarias y correspondan al tipo de reclamo presentado.
Telecel comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, sobre su derecho a presentar reclamación administrativa.
La carga de la prueba será de Telecel.

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

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

DÉCIMA CUARTA.- (Servicios de información y asistencia): Telecel informará y asistirá a la Usuaria o Usuario en todo lo relacionado a la provisión de los servicios de telecomunicaciones contratados como tal y a los alcances tanto del presente contrato como de los correspondientes Términos Generales y Condiciones individuales de cada servicio.

Para tal efecto, Telecel dispondrá de i) centros de atención en locales comerciales ii) líneas gratuitas de atención (*611 y 103 - 24Hrs. de atención) iii) Página Web u iv) otros medios permitidos por el ordenamiento jurídico para prestar dichos servicios.

Telecel informará los lugares, horarios de atención y demás condiciones de acceso a dichos medios, así como las posibles suspensiones de los medios señalados.

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

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

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

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

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

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

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

Asimismo, las Partes acuerdan que cualquiera de ellas podrá rescindir unilateralmente el presente contrato y todos o alguno de los servicios contratados. A efectos de proceder con la rescisión pactada,

las Partes se someterán a las condiciones y requisitos establecidos en los respectivos Términos Generales y Condiciones.

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

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

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

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

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

VIGÉSIMA.- (Declaraciones).-

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

Asimismo, la Usuaria o Usuario, declara que ha recibido un ejemplar del presente Contrato incluyendo una copia de los correspondientes Términos Generales y Condiciones en medio impreso o electrónico, los mismos que además se encuentran a disposición de la Usuaria o Usuario en las oficinas y locales comerciales de Telecel o en la página internet que Telecel disponga al efecto.

VIGÉSIMA PRIMERA.- (Aceptación).-

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

LUGAR	FECHA	FIRMA DE USUARIA O USUARIO	FIRMA DE REPRESENTANTE O APODERADO DE TELECEL

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2119/2014

ANEXO

FORMULARIO DE CONDICIONES GENERALES

PLANES SOLICITADOS

Nº	Servicio	Plan	Límite de consumo (si corresponde)	Modalidad de pago (si corresponde)

OTROS SERVICIOS ADICIONALES O COMPLEMENTARIOS - CONDICIONES:

Nº	Nombre de servicio	Condiciones	

CROQUIS DE UBICACIÓN.-

U.V.:	Mza.:

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2119/2014

Solicitud cambio de estado

Nombre de la Usuaria o usuario	N° Celular
C.I.	Fecha

Cambio de Plan

Plan actual	☐	Plan nuevo
Límite actual	☐	Límite nuevo

Bloqueo / desbloqueo de equipo

1. Por robo | | 2. Por hurto	3. Por extravío
Observaciones:	NRO. DE DENUNCIA:

Reposición de Sim Card

Número de comprobante

Cambio de número

Número actual	☐	Número nuevo

Activación de servicios VAS

Transferencia de equipo

1. Nombre del titular actual	2. Nombre del nuevo titular
Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:
Nro. del Identificador:	Nro. del Identificador: