

TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO LOCAL

Los presentes términos generales y condiciones para la provisión de servicios, se enmarcan en la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, N° 164 de 08 de agosto de 2011, en el Reglamento General para el Sector de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012, y en los Reglamentos específicos aprobados por Resoluciones Ministeriales del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREA DE COBERTURA

El Servicio Local es el servicio telefónico al público que se presta entre usuarias y usuarios conectados a la red pública, mediante equipo terminal fijo o de cobertura restringida y ubicados dentro de un área geográfica definida, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas específicas para este servicio. Equipo terminal de cobertura restringida es el equipo terminal inalámbrico con características de portabilidad, el mismo que debe estar activado y habilitado para su funcionamiento dentro de la cobertura de una sola radiobase o celda, la misma que deberá operar dentro de las facilidades y características del servicio local.

El alcance del Servicio Local que provee COMTECO R.L. abarca a las áreas de servicio que tiene autorizadas en todo el departamento de Cochabamba; bajo las siguientes características:

1.1 El servicio es provisto a través de redes de conmutación, transmisión y de acceso alámbrico o inalámbrico, que le permiten a la USUARIA o USUARIO realizar y recibir llamadas locales, llamadas a líneas fijas y/o móviles de otros operadores, llamadas de larga distancia nacional e internacional, acceso a servicios de valor agregado y acceso a otros servicios permitidos por ley.

COMTECO R.L., prestará el servicio utilizando la tecnología que más se adecue al requerimiento en función a la cobertura existente en cada zona, garantizando la disponibilidad del servicio durante el tiempo de vigencia del contrato de prestación del mismo; sin embargo, dependiendo de la tecnología usada, la prestación del servicio se sujetará a las variables técnicas de la tecnología aplicada, las cuales podrán ser mediante redes alámbricas de cobre, red HFC (híbrido de fibra y cobre), red FTTH (Red de Fibra Óptica hasta el Hogar), redes inalámbricas (HSPA+), IP (Protocolo de Internet) u otra que pudiera surgir como efecto de la evolución tecnológica constante.

En caso de que la tecnología utilizada para brindar este servicio, requiera de equipos y accesorios específicos, COMTECO R.L., otorgará a la USUARIA o USUARIO dichos equipos y accesorios en calidad de venta, préstamo simple o comodato, cuyas condiciones se encontrarán especificadas en la Solicitud de Servicio y en el contrato de préstamo de equipos.

1.2 Las tarifas, categorías y planes vigentes para este servicio, sus características y requisitos, así como las diversas modalidades de cada uno de ellos, se encuentran debidamente publicados en el sitio web de la cooperativa: www.comteco.com.bo de acuerdo a las siguientes bases:

a) Categorías Líneas Socio:

Para estas categorías, la USUARIA o USUARIO debe adquirir un Certificado de Aportación que le permite contar con una línea telefónica bajo aplicación de una estructura tarifaria vigente conforme a normativa, la misma que especifica las categorías vigentes, las tarifas vigentes y las características que corresponden.

b) Categorías Líneas No Socio:

Para estas categorías, no se necesita contar con un Certificado de Aportación y la USUARIA o USUARIO puede obtener una línea telefónica, bajo aplicación de la correspondiente estructura tarifaria vigente conforme a normativa, la misma que

especifica las categorías vigentes, las tarifas vigentes y las características que corresponden.

c) Llamadas multimedidas:

En las líneas telefónicas correspondientes a las categorías Socio y No Socio, tendrán la posibilidad de realizar llamadas hacia teléfonos públicos, líneas Volp, móviles, de las cuales la tarificación, tasación y facturación se realiza por el tiempo efectivo de la comunicación y con fraccionamiento al segundo y según se establece en la estructura tarifaria vigente.

1.3 COMTECO R.L. podrá migrar a la USUARIA o USUARIO de una categoría tarifaria a otra, sin requerir su consentimiento, en caso que la migración represente mayores beneficios y sea aceptada por la USUARIA o USUARIO.

1.4 Instalación y Reinstalaciones:

- **Instalación Línea.-** Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación e instalación de una línea telefónica en la dirección que previamente haya sido establecida por la USURIA o USUARIO.
- **Reinstalación de Línea:** En caso de que la línea haya sido revertida por mora. retirada o puesta en depósito a solicitud de la USUARIA o USUARIO, se podrá solicitar la reinstalación, para lo cual la USUARIA o USUARIO deberá realizar la cancelación del costo de instalación acorde a la estructura tarifaria vigente.

1.5 Servicios complementarios

COMTECO R.L. provee diversos Servicios Complementarios relacionados al Servicio Local, que la USUARIA o USUARIO debe solicitarlos de forma expresa en oficinas de Atención al Cliente, a través de llamada telefónica, por medio electrónico o por los canales aprobados por COMETCO R.L.. Las tarifas y sus características de aplicación de estos servicios, están establecidos en la estructura tarifaria vigente correspondiente. Estos servicios pueden ser los siguientes, según sean definidos en la misma estructura tarifaria:

a) Traslados:

- **Traslado de Línea alámbrica:** Permite a la USUARIA o USUARIO trasladar una línea telefónica de un domicilio a otro dentro el área de servicio, sujeta a factibilidad técnica. Si el traslado es fuera del área de servicio (ASL O ARL), se procederá al cambio de número telefónico. En el momento de solicitar el traslado de la línea la USUARIA o USUARIO deberá cancelar el costo de traslado de acuerdo a la tarifa vigente el mismo que contempla una determinada longitud de cable de bajada, el material adicional que se utilice deberá ser cancelado de acuerdo al tarifario vigente.
- **Traslado Línea Inalámbrica:** Cuando el USUARIO o USUARIA, se encuentre fuera del alcance la radiobase asociada a su línea telefónica, podrá requerir el traslado de su equipo terminal inalámbrico activándolo a través de la generación de una llamada, la misma que al ser contestada generará una solicitud de traslado. Asimismo ante la presencia de una llamada entrante a su teléfono, podrá requerir el traslado de su terminal telefónico, generando la solicitud correspondiente a través de la aceptación y contestación de la llamada entrante. , y por ende, la asociación a una nueva radiobase que le preste el servicio, dentro del área de cobertura de la red inalámbrica de COMTECO R.L. este servicio no tendrá costo. El requerimiento será atendido por COMTECO R.L. únicamente cuando la terminal telefónica se encuentre dentro del área de cobertura de la red de COMTECO R.L. y se procederá inmediatamente con la habilitación de la línea telefónica para que la USUARIA o USUARIO haga uso del servicio, de la radiobase asignada. El traslado no tiene costo

b) Rehabilitaciones, Reconexiones, Retiros de Línea:

Reconexión Unidireccional: Consiste en la habilitación de llamadas salientes de la línea telefónica con corte unidireccionalmente por mora, dentro de las 24 horas del

día hábil siguiente al momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

Reconexión Bidireccional: Consiste en la habilitación de llamadas entrantes y salientes de la línea telefónica con corte bidireccionalmente por mora, dentro de las 24 horas del día hábil siguiente al momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

Mantenimiento de Número de Línea en Receso o Depósito: Permite a la USUARIA o USUARIO conservar su número telefónico de la línea que ha sido puesta en Receso o Depósito.

c) Facilidades a la USUARIA o USUARIO:

Cambio de Número Telefónico: Permite a la USUARIA o USUARIO solicitar el cambio de su número telefónico.

Exclusión de la Guía: Permite a la USUARIA o USUARIO solicitar su exclusión de figurar en la Guía Telefónica que emite COMTECO R.L.

Receso o Depósito: Permite a la USUARIA o USUARIO suspender temporalmente el servicio, colocando la línea telefónica en receso o depósito. Esta condición permite mantener el número telefónico a momento de la rehabilitación de la línea, en este caso la USUARIA o USUARIO deberá cancelar todas sus deudas pendientes, además de la tarifa por el servicio acorde a la estructura tarifaria vigente.

d) Servicios Tecnológicos:

Bloqueo de Línea: Permite a la USUARIA o USUARIO solicitar el bloqueo temporal de su línea telefónica.

Desbloqueo de Línea: Permite a la USUARIA o USUARIO solicitar el desbloqueo de la línea telefónica para la que solicitó previamente el bloqueo temporal.

Bloqueo Permanente Cat. A: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del bloqueo permanente en su línea telefónica de llamadas salientes con destino a móviles y de larga distancia nacional e internacional.

Acceso Controlado PIN Cat. G: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso de un "Código Secreto" PIN para restringir o habilitar en su línea telefónica las llamadas salientes locales, a móviles y de larga distancia.

Reprogramación Cat. G Acceso Controlado PIN: Permite a la USUARIA o USUARIO obtener un nuevo "Código Secreto" PIN.

Llamada en Espera: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del servicio de llamada en espera para contestar una segunda llamada entrante sin perder la comunicación con la primera, pudiendo alternar entre las dos llamadas o quedarse con una de ellas, con total privacidad entre ambas llamadas.

Transferencia de Llamadas: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del servicio de transferencia de llamadas pudiendo programar su teléfono para transferir llamadas a otro teléfono fijo o móvil bajo las siguientes modalidades:

- Transferencia Automática en Caso que No Responda: Cuando nadie contesta su teléfono, la USUARIA o USUARIO recibe su llamada en un segundo teléfono fijo o móvil, previamente programado.
- Transferencia Automática en Caso de Ocupado: Cuando su teléfono está ocupado, la USUARIA o USUARIO recibe la segunda llamada en un segundo teléfono fijo o móvil, previamente programado.
- Transferencia Temporal: Permite a la USUARIA o USUARIO recibir llamadas automáticamente en un segundo teléfono fijo o móvil, previamente programado, hasta que se deshabilite el servicio.

Conferencia Tripartita: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del servicio Conferencia Tripartita estableciendo una conexión y conferencia entre tres (3) teléfonos, sin importar donde se encuentren instaladas las líneas telefónicas

involucradas, posibilitando establecer una segunda conversación telefónica y comunicarse alternadamente con una de ellas o con las dos simultáneamente. Para acceder a este servicio se debe contar con el servicio de llamada en espera. La conferencia puede efectuarse con teléfonos fijos o móviles, local, nacional o internacionalmente. En caso que la USUARIA o USUARIO origine ambas llamadas, pagará individualmente por cada una de ellas.

Caller ID – Identificador de Llamadas: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del servicio Identificador de Llamadas – Caller ID que le posibilita visualizar en la pantalla de su teléfono el número del cual le están llamando, excepto cuando se trata de celulares que llaman con número privado o restringido desde origen.

Central Piloto: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del servicio Central Piloto que posibilita la recepción y distribución de varias llamadas entrantes entre un grupo de líneas telefónicas que ingresan a través de un solo número telefónico, mediante la selección de la línea libre para recepcionar la llamada. Para este servicio la USUARIA o USUARIO debe contar con un mínimo de tres (3) líneas telefónicas.

Inclusión Número Central Piloto: Permite a la USUARIA o USUARIO adicionar líneas telefónicas secundarias a la central piloto.

Desconexión Número Central Piloto: Permite a la USUARIA o USUARIO dar de baja una línea secundaria de la central piloto.

e) Otros servicios complementarios:

Instalación de Derivados: Permite a la USUARIA o USUARIO la instalación de otros aparatos telefónicos en el mismo domicilio de la línea telefónica principal.

Inversión de Polaridad: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del servicio de Inversión de Polaridad que posibilita funciones de tasación y tarificación en el equipo terminal telefónico.

Casilla de Voz: Permite a la USUARIA o USUARIO contar con una Casilla de Voz para dejar y recuperar mensajes de voz. Se puede dejar mensaje en caso de llamada no contestada y a partir del tono de “Dejar mensaje” desde donde empieza la tarificación. Aplica cargo por dejar y por recuperar mensajes.

Servicio CENTREX: Permite a la USUARIA o USUARIO contar una Centralita Privada o PBX de forma Virtual a través de la central pública, haciendo uso de las funciones de red inteligente que posibilitan que las líneas telefónicas de la USUARIA o USUARIO funcionen como líneas de una Centralita Privada instalada virtualmente en su domicilio sin que requiera de equipos de conmutación. CENTREX tiene un conjunto de funcionalidades y características que son programadas a requerimiento de la USUARIA o USUARIO, entre las que se encuentran: Call Pickup Orig, Call Pickup Term, Auth Code Service, Call Park, Call Transfer, Attendant, Call Restriction, Flash Origination Services, Carrier Selection, Conference Calling, Private Dialing Plan, Multiline Hunt Group, Sequential Ringing, Simultaneous Ringing.

Detalle de Llamadas: Permite a la USUARIA o USUARIO solicitar y obtener un reporte detallado de llamadas salientes del servicio local realizadas en un mes desde su línea telefónica, con cargo si el requerimiento se realiza luego de los treinta (30) días de la puesta a disposición de la factura mensual y según disponibilidad técnica. También permite a la USUARIA o USUARIO solicitar y obtener un reporte detallado de llamadas entrantes con cargo de su línea telefónica.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

La USUARIA o USUARIO, podrá acceder al servicio de Telefonía Local, siempre y cuando la ubicación requerida para la instalación o habilitación se encuentre dentro de la cobertura y

exista disponibilidad y factibilidad técnica de la red pública de COMTECO R.L., que prestará el servicio utilizando la tecnología que más se adecue al requerimiento en función a la cobertura existente en cada zona, garantizando la disponibilidad del servicio durante el tiempo de vigencia del contrato de prestación del mismo, salvo imposibilidad técnica.

2.1. Telefonía alámbrica, Es de exclusiva responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con el Equipo Terminal para la puesta en funcionamiento del servicio, el mismo que deberá cumplir con los requisitos técnicos mínimos, Teclado que acepte DTMF de la Norma Q-24 de la ITU, Ring entre 60 a 90 Vac, teclas adicionales tales como Hola-Flash-Mute, etc. son permitidos, en caso de requerir uso de energía 220 Vac y 50 Hz. El punto terminal constituirá la caja terminal o tablero de distribución telefónica del edificio o vivienda. El cableado interno dentro de la vivienda o edificio así como el equipo terminal conectado a éste, será de responsabilidad de la USUARIO o USUARIA. El lugar de instalación de la caja de conexión para el Equipo Terminal, debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.

2.2 Telefonía Local Inalámbrica, por su tecnología, cuenta con algunas variables técnicas que se describen a continuación:

- a) Es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar o adquirir, de cualquier empresa proveedora u opcionalmente en COMTECO R.L., un equipo terminal que utilice como frecuencia de funcionamiento la banda 900 Mhz/WCDMA compatible con la red de COMTECO R.L.
- b) COMTECO R.L., no se responsabiliza por cualquier infracción que cometa la USUARIA o USUARIO a la normativa vigente, en el uso de algún tipo específico de equipo terminal;
- c) Permite, traslados a otro domicilio (condicionado a que en la zona destino exista cobertura y señal).
- d) Cambio de SIM, solicitado por la USUARIA o USUARIO, tendrá un costo de acuerdo al régimen tarifario establecido y debidamente aprobado por el Ente Regulador.
- e) Cambios de planes que impliquen cambios de tecnología supondrán cambio de número telefónico.

2.3 Telefonía Local IP: La Telefonía Local IP por su tecnología, cuenta con algunas variables técnicas que se describen a continuación:

- a) Es necesario que la USUARIA o USUARIO cuente con una conexión y acceso a un servicio de Internet cuya velocidad de bajada sea mínimo de 512 Kbps para asegurar la calidad del servicio. La calidad de la comunicación dependerá del servicio de Internet utilizado por la USUARIA o USUARIO. La USUARIA o USUARIO podrá contratar el servicio de Internet de su preferencia. Independiente del Ancho de Banda con el que se conecte, la calidad del servicio se verá afectada cuando la conexión sea utilizada para otras aplicaciones como ser: Navegar en Internet, envío y recepción de correos electrónicos u otros servicios de transmisión de datos; por tanto, se recomienda que al momento de utilizar la línea telefónica del servicio IP, la USUARIA o USUARIO no utilice su acceso a Internet simultáneamente con otras aplicaciones.
- b) La USUARIA o USUARIO deberá adquirir un equipo terminal que soporte el protocolo de Voz sobre IP tipo SIP, siendo de su entera responsabilidad la configuración de éste por dicho proveedor, siguiendo para ello los parámetros del servicio que serán proporcionados por COMTECO R.L.
Estos equipos terminales pueden ser:
 - Teléfono IP.
 - Equipo ATA (Analogue Terminal Adapter) que permita conectar un teléfono convencional analógico o

- Adquirir o bajar del Internet un Softphone (aplicación de software que funciona en un PC, Smartphone o tablet).
- c) Una vez que a la USUARIA o USUARIO se le asigne un número telefónico y su correspondiente contraseña, el servicio estará disponible, no siendo responsabilidad de COMTECO R.L. la falta de uso del servicio telefónico por parte de la USUARIA o USUARIO.
- d) No permite contar con la instalación de derivados.
- e) Permite instalar líneas con número piloto, siempre y cuando todas sean de la misma tecnología.
- f) Permite traslados a otro domicilio (condicionado a que en la zona destino se cuente con acceso al servicio de Internet sin restricción al uso de servicios de Volp o protocolos de internet relacionados con esta tecnología).
- g) No cuenta con el servicio de Mensajes de texto SMS.
- h) Los cambios de planes hacia otra tecnología, supondrá modificación en el número telefónico asignado.

En caso de que COMTECO R.L. provea algún equipo terminal o accesorios para la conexión del servicio, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO mantener en condiciones adecuadas los equipos instalados que sean de propiedad de COMTECO R.L., así como devolver a COMTECO R.L. en perfecto estado a la finalización o rescisión del contrato y, en caso de pérdida o daño o no devolución, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado, en la línea telefónica vigente de la USUARIA o USUARIO.

3. HABILITACION Y PLAZO PARA LA PROVISION DEL SERVICIO

- 3.1** Para la habilitación del servicio: la USUARIA o USUARIO deberá solicitar el servicio en oficinas de Atención al Cliente de COMTECO R.L., telefónicamente o por cualquier medio no presencial autorizado y habilitado por COMTECO R.L. en días hábiles y horarios establecidos en la página web. Para el efecto, se llena un formulario denominado "Hoja de Servicio". Previa presentación de solicitud de servicio, el USUARIO o USUARIA debe informarse de las características técnicas, cobertura, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de un sistema de esta naturaleza, proporcionando COMTECO R.L. toda la información disponible y requerida sobre esta materia ya sea en sus oficinas de atención al cliente o mediante su página web. y la USUARIA o USUARIO contará con el servicio previa firma del formulario y del respectivo contrato de provisión de servicio. Siendo necesario no tener deudas en mora con la Cooperativa.
- 3.2** Factibilidad Técnica de habilitación del servicio: Previa a la habilitación del servicio, la USUARIA o USUARIO, deberá comunicar a COMTECO R.L. las condiciones y ubicación de funcionamiento del servicio solicitado, como ser ubicación geográfica, dispositivos y aplicaciones a utilizar y otros que puedan ser requeridos por COMTECO R.L. En función a esta información COMTECO R.L. evaluará la factibilidad técnica de prestación del servicio. COMTECO R.L. no podrá proveer el servicio en caso de que existan limitaciones de cobertura técnica, es decir, en caso de que no exista red o la calidad del servicio se degrade por las distancias en red que superan los límites permisibles. De resultar negativa la factibilidad técnica, el Contrato quedará rescindido automáticamente y no surtirá ningún efecto legal.
- 3.3** Una vez que el solicitante hubiera suscrito el formulario denominado "Hoja de Servicio" entregando toda la información, se verificará la información proporcionada para evaluar la solicitud. Aceptada la solicitud COMTECO R.L., comunicará al USUARIO o USUARIA dentro de los dos (2) días hábiles de realizada la inspección la factibilidad técnica. En caso de ser aceptada la solicitud se comunicará al USUARIO o USUARIA

que deberá pasar por oficinas de COMTECO R.L. para suscribir el contrato de provisión del servicio. En caso de ser rechazada la solicitud se comunicará al USUARIO o USUARIA

3.4 Los requisitos para solicitar el servicio son los siguientes:

- a) Fotocopia de cédula de identidad, pasaporte o RUN.
- b) NIT en caso de persona jurídica.
- c) Fotocopia de factura de agua o luz.
- d) Croquis del domicilio.
- e) Otros que se requiera en plataforma de Atención al Cliente.

3.5 COMTECO R.L. instalará y habilitará el servicio a la USUARIA o USUARIO dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de provisión de servicio, conforme a normas en actual vigencia y a los términos generales y condiciones de provisión del servicio, siendo responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con los medios necesarios y adecuados (equipo terminal) para acceder al servicio.

3.6 El costo de instalación debe ser cancelado a la firma del contrato de provisión de servicio, según a la tarifa vigente, que le da derecho a la instalación y/o habilitación de una línea telefónica hasta el domicilio de la USUARIA o USUARIO si corresponde; contemplando una determinada longitud de hasta 150 metros del cable de bajada o acometida; aplica cargo adicional por cable excedente. En el caso del servicio proporcionado mediante una red inalámbrica, este costo cubrirá la entrega de la tarjeta USIM.

3.7 En el caso del servicio local con acceso inalámbrico fijo, COMTECO R.L. entregará a la USUARIA o USUARIO un SIM Card (USIM) con la información de la línea, la cual deberá ser insertada a la terminal de la USUARIA o USUARIO.

COMTECO R.L. proveerá el servicio a la USUARIA o USUARIO, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de provisión de servicio y no medie imposibilidad técnica de continuar brindando el servicio por avería súbita, fuerza mayor o caso fortuito.

3.8 Transacciones no Presenciales: La USUARIA o USUARIO siguiendo los procedimientos establecidos por COMTECO R.L., podrá realizar transacciones correspondientes a la venta y post-venta de los servicios, como aceptar, habilitar, modificar, dar por terminados parte o la totalidad de los servicios, acceder a información, detalles de llamadas y otros documentos establecidos en la normativa aplicable, mediante canales no presenciales específicos como ser: llamadas telefónicas; la página Web; redes sociales; aplicaciones (apps) o cualquier otro medio o mensaje electrónico de datos, siempre y cuando dichos canales y procedimientos estén habilitados por COMTECO R.L. En algunos casos establecidos, aplicará para el efecto medidas de seguridad como: números de identificación personal, claves o contraseñas que serán proporcionadas por COMTECO R.L. y cuyo uso será de exclusiva responsabilidad de la USUARIA o USUARIO quedando COMTECO R.L. liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por un mal uso de los mismos.

Se establece que el consentimiento de la USUARIA o USUARIO se tendrá por válido y manifestado una vez que la llamada telefónica o mensaje electrónico, en cualquiera de los medios señalados precedentemente, haya sido efectivamente enviado por la USUARIA o USUARIO y recibidos por COMTECO R.L. de acuerdo a los procedimientos establecidos al efecto. Los cambios que se soliciten a través de las modalidades señaladas precedentemente serán aceptados por COMTECO R.L. siempre y cuando la USUARIA o USUARIO cumpla los requisitos preestablecidos para el cambio solicitado.

4. TARIFAS

- a) Las tarifas que rigen la prestación de los servicios son determinadas de acuerdo al marco regulatorio y puestas en vigencia a partir de la legal publicación de la estructura tarifaria que contempla categorías, tarifas y sus características de aplicación según establece el artículo 44 de la Ley N° 164.
- b) COMTECO R.L. podrá modificar las tarifas, incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos, las que tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente. Adicionalmente, las tarifas serán actualizadas en el tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página web www.comteco.com.bo.
- c) La tasación y tarificación de cada servicio y categoría, son establecidos en la estructura tarifaria vigente que publica COMTECO R.L. de acuerdo a formatos y condiciones básicas establecidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- d) No existe diferencia en la aplicación de tarifas a USUARIAS y USUARIOS de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares.
- e) Dentro del área de servicio de Cochabamba, las tarifas del servicio no son diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del usuario, ni por la línea telefónica de origen que utiliza la USUARIA o USUARIO siempre que la misma corresponda al mismo tipo de red.

5. FACTURACION, COBRANZA Y CORTE

- a. La factura será emitida por mes concluido, dentro los primeros diez (10) días de cada mes, debiendo la USUARIA o USUARIO cancelar la misma dentro los siguientes treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de su puesta a disposición en las oficinas o entidades financieras autorizadas por COMTECO R.L para su cobro. La validez de los pagos realizados está sujeta a que COMTECO R.L. pueda hacerlos efectivos. Si la USUARIA o USUARIO, pasados los quince (15) días de la fecha límite de pago, no cancela su factura, éste(a) se constituirá en mora, pudiendo COMTECO R.L proceder al corte total de los SERVICIOS consignados en la factura.
- b. En caso de pago por medio distinto a la cancelación en efectivo, la validez de los pagos está sujeta a que COMTECO R.L. pueda hacerlos efectivos. Si la USUARIA o USUARIO autoriza el pago mediante débito automático de su Tarjeta de Crédito, Caja de Ahorro o Cuenta Corriente, deberá tener los saldos disponibles para que se realice el débito correspondiente.
- c. Si la USUARIA o USUARIO, a través de la misma línea telefónica, hace uso de servicios de otros operadores o proveedores, la factura mensual de COMTECO R.L. podrá incluir facturas de esos otros proveedores, con la dosificación de cada uno de ellos, debido a la modalidad de facturación y corte conjunto a que está obligado proveer por norma resultando la misma indivisible.
- d. COMTECO R.L. proporcionará el estado de cuenta a la USUARIA o USUARIO que acredite titularidad de la línea a través de un documento de identificación legalmente aceptado.
- e. Si la USUARIA o USUARIO no paga su factura telefónica luego de transcurridos el plazo máximo establecido en el inciso a), COMTECO R.L. podrá cortar unidireccionalmente las llamadas salientes; posteriormente, pasados los siguientes quince (15) días calendario sin que se realice el pago, COMTECO R.L. podrá proceder al corte bidireccional o total de todos los servicios consignados en la factura, optativamente COMTECO R.L. podrá posponer el corte de servicio bidireccional o total hasta la fecha de conclusión de contrato por deudas impagas.

- f. El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá a la USUARIA o USUARIO en mora sin necesidad de intimación o requerimiento judicial o extrajudicial previo, ni de otro acto, formalidad o requisito, pudiendo COMTECO R.L. interponer en cualquier momento la correspondiente acción ejecutiva, y el documento emitido por COMTECO R.L. tendrá el valor pleno de título ejecutivo, quedando en tal caso la USUARIA o USUARIO obligado además al pago de costas e intereses, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza.
- g. Al ingresar la USUARIA o USUARIO en mora, sus datos serán dados de alta en la Central de Morosidad (Central de Riesgo Crediticia) y permanecerán en la misma entretanto no cancele sus obligaciones.
- h. Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO R.L. según sea permitido por la ley y sus reglamentos. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario será publicada para conocimiento de la USUARIA o USUARIO cumpliendo formalidades de la normativa vigente.
- i. En caso de que exista indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, COMTECO R.L. podrá proceder inmediatamente con el corte de servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. Se remitirá a la ATT la información pertinente para efectos de registro en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborables o dentro del primer día laborable siguiente.
- j. La USUARIA o USUARIO que realice cambios de razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en la Solicitud de Suministro de Servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá solicitar la modificación por escrito en oficinas COMTECO R.L. con un mínimo de diez (10) días de anticipación al último día del mes correspondiente, caso contrario COMTECO R.L. continuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

6. REHABILITACION DEL SERVICIO

El servicio cortado por mora, será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto total adeudado más interés por mora de las facturas pendientes al momento del pago, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte; se aplicará cargo de rehabilitación en la siguiente factura, sea por corte unidireccional o bidireccional.

7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

- 7.1 Los equipos de Servicio local están permanentemente monitoreados por personal técnico, y cuentan con alarmas que muestran las fallas en los equipos lo que permite realizar mantenimiento preventivo y correctivo.
La reparación está a cargo del personal técnico capacitado y una vez reportada la falla se deriva al sector que corresponde para que se dé solución en el menor tiempo posible.
- 7.2 La responsabilidad de COMTECO R.L. se limita al servicio desde la central de COMTECO R.L. hasta el domicilio de la USUARIA o USUARIO, COMTECO R.L. no es responsable de las fallas del servicio que acontezcan en redes o servidores internacionales.
- 7.3 COMTECO R.L. efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo del Servicio sin costo alguno para la USUARIA o USUARIO, por desperfectos técnicos del Servicio en la red de responsabilidad de COMTECO R.L., que afecten el buen funcionamiento del Servicio. Se excluyen los daños ocasionados por uso indebido, cuya reparación será pagada por la USUARIA o USUARIO.
- 7.4 En caso de falla del Servicio, COMTECO R.L., a requerimiento de la USUARIA o USUARIO, deberá proveer el informe respectivo, indicando fecha y hora de la misma, así como las causas por las cuales el Servicio no estuvo disponible.

- 7.5 Para la medición del tiempo de interrupción del Servicio, éste será tomado a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO comunique a COMTECO R.L. sobre la existencia de la falla. Caso aplique un descuento, éste será calculado de acuerdo a las horas de interrupción del Servicio.
- 7.6 La revisión técnica y medición del Servicio será sobre un único punto de conexión, para lo cual se desconectará la red interna de la USUARIA o USUARIO
- 7.7 Solamente se computarán los tiempos de interrupción cuando el origen de la falla sea de responsabilidad de COMTECO R.L.
- 7.8 Ante una supuesta falla del equipo provisto por COMTECO R.L., se procederá a su revisión para determinar el origen y responsabilidad de la falla. Si la falla del dispositivo es verificada y la misma fue ocasionada por aspectos técnicos independientes al uso o manejo por parte de la USUARIA o USUARIO, COMTECO R.L. efectuará el reemplazo del mismo, sin costo alguno. Si se comprueba que la falla del dispositivo fue originada por el mal manejo, uso indebido, daño u otro, atribuible a la USUARIA o USUARIO, COMTECO R.L. procederá al cobro del mismo de acuerdo al valor comercial.
- 7.9 Por razones de necesidad técnica, COMTECO R.L. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.
- 7.10 Las interrupciones causadas por la naturaleza, terremotos, inundaciones, vandalismo, incendio, caso fortuito, fuerza mayor y daños totales o parciales en el Servicio, no son de responsabilidad de COMTECO R.L. y no serán considerados en la medición del tiempo de interrupción o para cualquier reclamo de devolución de parte de la USUARIA o USUARIO, COMTECO R.L., reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.
- 7.11 COMTECO R.L. atenderá los reclamos por desperfectos de la Red o del Sistema a cargo de COMTECO R.L., haciéndose presente en el lugar de la falla en un tiempo no mayor a lo establecido en la normativa vigente, a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO notifique a COMTECO R.L.. El tiempo para solucionar la falla dependerá de la gravedad de la misma. COMTECO R.L. realizará la reparación de la falla de la planta externa de la red si ésta sufrió algún daño por degradación o vandalismo y no así la reparación de equipos de la USUARIA o USUARIO.

8. PARÁMETROS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El Servicio Local es provisto bajo parámetros de calidad establecidos por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.

8.1 Los parámetros de calidad con los que se provee el servicio, principalmente son los siguientes:

- a) Incidencia de Fallas en el Área de Servicio Local, menor al 20% de fallas presentadas durante el año.
- b) Corrección de Fallas en el Área de Servicio Local, mejor al 80% de fallas reparadas dentro las 24 horas de reportada la falla.
- c) Llamadas Locales Completadas, mejor del 80% de completitud en comunicaciones locales.
- d) Llamadas de Larga Distancia Nacional Completadas, mejor del 75% de completitud en comunicaciones nacionales.

- e) Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas, mejor del 60% de completitud en comunicaciones internacionales.
- f) Retardo en obtención del tono de Invitación a Discar, menor del 5% de intentos con más de 3 segundos de retardo.
- g) Tiempo de Congestión en Rutas Finales, menor al 2% durante el 95% de los días del año.
- h) Tiempo de respuesta del operador, mejor del 90% de llamadas locales contestadas antes de 10 segundos.

9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACION AL SERVICIO

9.1 Derechos de la USUARIA o USUARIO

- a) Acceder a los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la USUARIA o USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios en casos de emergencia, que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz información de la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- h) Acceder gratuitamente a la guía telefónica impresa o electrónica y a un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido.
- i) Solicitar la exclusión, sin costo alguno, de la guía de usuarias o usuarios disponibles al público, ya sean impresas o electrónicas. La USUARIA o USUARIO podrá decidir cuáles datos personales se incluyen, así como comprobarlos, corregirlos o suprimirlos.
- j) Suscribir contratos de los servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- k) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- l) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio imputables a la acción directa del operador.
- m) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- n) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- o) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- p) Reclamar ante COMTECO R.L. y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIA o USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- q) Recibir protección de COMTECO R.L. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.

- r) Disponer, como USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- s) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- t) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

9.2 Obligaciones de la USUARIA o USUARIO

- a) Pagar sus facturas puntualmente a COMTECO R.L., por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, según las ofertas comerciales elegidas y en el plazo establecido.
- b) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- c) Comunicar oportunamente a COMTECO R.L. sobre cualquier dificultad técnico/administrativo en el servicio.
- d) No manipular el equipo terminal de forma tal que desvirtúe el servicio proporcionado, así sea de su propiedad.
- e) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de COMTECO R.L.
- f) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- g) Contar con el cableado interno dentro de la vivienda o edificio, hasta el punto terminal o caja de distribución, así como el equipo terminal.
- h) Recibir y permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO R.L., previa acreditación, para fines de instalación, inspección, reparación y mantenimiento del servicio.
- i) Utilizar el servicio exclusivamente y solo para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que realice de los servicios contratados.
- j) Asumir responsabilidad sobre el suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de las instalaciones internas y equipos terminales de su propiedad.
- k) La titularidad del uso del servicio telefónico es intransferible, constituyéndose la USUARIA o USUARIO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- l) Mantener inalterable la instalación del servicio que realiza COMTECO R.L., si existiesen modificaciones por cuenta propia, se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u por las ocasionadas a la red de COMTECO R.L.
- m) No conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- n) Proteger los equipos contra sobretensiones y sobrecorrientes producidos sobre la red de energía eléctrica comercial utilizando supresores de picos o reguladores de voltaje de acuerdo a la capacidad de los equipos que se le conectarán.
- o) No alterar equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos correspondientes.
- p) No realizar, promover, fomentar o estimular fraude a la red o al servicio.
- q) No comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicios suscrito con COMTECO R.L.

- r) Comunicar a COMTECO R.L. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de provisión del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- s) Solicitar la rescisión del servicio con treinta (30) días de anticipación.
- t) Asumir la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución del contrato suscrito con COMTECO R.L.
- u) Declarar a la suscripción del contrato de provisión de servicio, tácita o expresa, lo siguiente:
 - Que todos los datos que suministra y que se consignan en documento y formularios que han sido suscritos por la USUARIA o USUARIO, son exactos, fidedignos y correctos.
 - Que previa la firma de presente contrato de provisión de servicio, COMTECO R.L. le ha informado de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias del o los servicios suministrados por COMTECO R.L., cuyos términos y condiciones también se encuentran a disposición en oficinas de COMTECO R.L. durante horas laborables.
 - Que está en conocimiento y acepta que el o los servicios que contrató y/o utiliza, pueden verse afectados o sufrir interferencias, cortes o interrupciones intempestivas, problemas técnicos o haber interrupción por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que COMTECO R.L. no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa vigente. COMTECO R.L. será responsable cuando así fuere determinado conforme a las disposiciones en vigor.
 - Que está en conocimiento y acepta las variaciones de las tarifas establecidas por COMTECO R.L. que serán previamente publicadas en un medio de prensa escrita y/o de acuerdo a la normativa y puestas a conocimiento de la entidad reguladora.
 - Que está en pleno conocimiento y acepta los términos generales y condiciones de provisión de servicios, mismos que forman parte integrante e inseparable del contrato de provisión de servicio para todos los efectos legales.
 - Que autoriza a COMTECO R.L. a obtener, en los términos y condiciones permitidas por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En caso que la USUARIA o USUARIO se constituya en mora, autoriza a COMTECO R.L., para que su nombre sea remitido a empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones.
- v) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato de provisión de servicio suscrito con COMTECO R.L.

9.3 Derechos de COMTECO R.L.

- a) Cobrar y recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de la USUARIA o USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

- d) Cobrar a la USUARIA o USUARIO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- e) Recibir el pago de la totalidad de la deuda para rehabilitar los servicios que se encuentren en corte por mora.
- f) Modificar las tarifas de los servicios de acuerdo al marco regulatorio vigente, pudiendo incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos.
- g) Reasignar o modificar el número de la USUARIA o USUARIO, debido a razones técnicas plenamente justificadas, de conformidad a lo establecido en procedimiento.
- h) Disponer el corte inmediato del servicio caso de existir indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios; así como en caso de peligro o daño inminente o actual a la red de COMTECO R.L.
- i) COMTECO R.L. declina toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito, fuerza mayor, actuación de terceros, de la propia USUARIA o USUARIO o de toda persona autorizada por él.
- j) COMTECO R.L. no se responsabiliza de daños incluyendo, entre otros, lucro cesante, interrupción de actividad, pérdida de información o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive de la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.
- k) COMTECO R.L. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

9.4 Obligaciones de COMTECO R.L.

- a) Proveer los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Proporcionar a la USUARIA o USUARIO, información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- c) Proveer gratuitamente los servicios en casos de emergencia que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- d) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, el consumo mensual desglosado de todos los cargos y servicios utilizados, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la USUARIA o del USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- e) Entregar gratuitamente y anualmente a la USUARIA o USUARIO de servicios de telefonía, guías telefónicas impresas o electrónicas y un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como, excluir sin costo alguno, a la USUARIA o USUARIO que así lo solicite.
- f) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- g) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la USUARIA o USUARIO.
- h) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- i) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la ley.
- j) Facilitar a las USUARIAS o USUARIOS en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios, determinados en reglamento.

- k) Instalar la línea telefónica en el domicilio solicitado por la USUARIA o USUARIO, de acuerdo al contrato de provisión de servicio, los términos generales y condiciones para la provisión del servicio, la ley sectorial y sus reglamentos.
- l) A solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, proporcionarle el detalle de sus llamadas salientes en forma gratuita por una sola vez dentro de los treinta (30) días computables a partir de la puesta a disposición de cada factura mensual en oficinas de COMTECO R.L.
- m) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el corte.
- n) Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO R.L. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

9.5 Principios para la Prestación del Servicio

9.5.1. Continuidad: Los servicios se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma

Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO R.L. de proporcionar el servicio, se exige a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Por razones de necesidad técnica, COMTECO R.L. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.

En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO R.L., reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

9.5.2. Calidad: Los servicios provistos responderán a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

COMTECO R.L. garantiza la calidad del servicio en cuanto a la accesibilidad a los números telefónicos del servicio, estando respaldada la calidad por los parámetros con los que opera la red pública del servicio de telefonía local.

9.5.3. Protección: Se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.

Los derechos de los USUARIOS y USUARIAS se encuentran reconocidos y protegidos por Constitución Política del Estado, la Ley Telecomunicaciones y sus Reglamentos.

9.5.4. Información Oportuna y Clara: Los operadores o proveedores de servicios en telecomunicaciones están obligados a proporcionar la información relacionada con la usuaria o usuario de manera oportuna y clara.

Es responsabilidad de cada USUARIA y USUARIO en exigir toda la información relativa al servicio que desee contar; en informes del área de Atención al Cliente, el USUARIO y USUARIA podrá obtener información con relación a los servicios que brinda COMTECO R.L.

9.5.5. Prestación Efectiva: En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

COMTECO R.L., procederá al cobro de los servicios efectivamente brindados de forma regular y efectiva y en caso de controversia, se demostrará fehacientemente que el USUARIO o USUARIA recibió el servicio que contempla la facturación.

9.5.6. Secreto de las comunicaciones: Todo operador o proveedor tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

COMTECO R.L., establece medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del USUARIO y USUARIA, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal vigente, según se describe en el presente documento.

10 ATENCIÓN DE CONSULTAS Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

10.1 Centro de Información y Asistencia

- a) COMTECO R.L. brindará a la USUARIA o USUARIO servicios de información, consultas y asistencia administrativa y técnica, en su oficina de Atención al Cliente, los días y horarios que se encuentran establecidos en su página web www.comteco.com.bo
- b) COMTECO R.L. brindará acceso a su centro de llamadas (Call Center), para atención de consultas, información y asistencia, trámites telefónicos, y de consulta de facturación, el horario de atención del Call Center se encuentra establecido en la página web de la Cooperativa.
- c) Los reclamos por fallas técnicas en el servicio local serán recepcionadas en la línea gratuita 101, establecida regulatoriamente, los días y horarios establecidos en su página web www.comteco.com.bo
- d) Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar a la USUARIA o USUARIO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros a través de los siguientes códigos de servicios especiales: 102 Información deuda telefónica; 103 Atención al cliente para instalaciones; 107 Información de tiempo; 4200400 gestión comercial.
- e) La oficina de COMTECO R.L. está ubicada en la Av. Ballivián Nro. 713, Edificio COMTECO.
- f) A través del Servicio Local, la USUARIA o USUARIO podrá acceder a servicios de emergencia establecidos regulatoriamente, entre los que se encuentran: 110 Radio Patrulla; 111 Organismo Operativo de Tránsito; 112 Voluntariado de Salvamento y Rescate; 119 Bomberos; 911 Servicio de Emergencia.
- g) Todo requerimiento adicional de soporte técnico ajena a la responsabilidad de COMTECO R.L. tendrá un cargo para la USUARIA o USUARIO.

10.2 Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamaciones

- a) La USUARIA o USUARIO o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar reclamación en primera instancia ante COMTECO R.L., dentro de los veinte (20) días siguientes al conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- b) La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, en la oficina de ODECO o a través de la línea 4522590 en horarios normales (oficina) de atención de COMTECO R.L. de lunes a viernes excepto feriados.
- c) COMTECO R.L. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

- d) Si la reclamación es por el monto consignado en su factura, para evitar el corte de servicio la USUARIA o USUARIO deberá pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas, si la reclamación directa es declarada improcedente y la USUARIA o USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos, deberá pagar el monto total de la factura observada. Si la reclamación resultará procedente, COMTECO R.L. se sujetará al procedimiento de reclamaciones.
- e) COMTECO R.L. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en el plazo de tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación, o a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando a la USUARIA o USUARIO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.
- f) COMTECO R.L. se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide por la procedencia de la reclamación, adoptará todas las medidas necesarias para cumplir con el pronunciamiento en un plazo de veinte (20) días hábiles.
- g) La USUARIA o USUARIO podrá recurrir a la vía administrativa ante la autoridad de regulación en caso de falta de atención del reclamo por parte de COMTECO R.L. en el plazo de diez (15) días hábiles, por rechazo de la reclamación o de ser declarada improcedente la reclamación.

11. SUSPENSION TEMPORAL

La USUARIA o USUARIO, en cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, podrá solicitar la suspensión temporal de la siguiente manera:

- 11.1 Deberá presentar de forma escrita a COMTECO R.L., la solicitud de suspensión temporal, la misma que será otorgada por una sola vez en un período de doce (12) meses y sin costo alguno, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses continuos en una misma gestión, para lo cual COMTECO R.L. tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, la USUARIA o USUARIO debe cancelar todas sus deudas pendientes con COMTECO R.L. por el servicio puesto en suspensión temporal.
- 11.2 Cumplido el plazo de la suspensión temporal se procederá con la rehabilitación del servicio, sin que mediare solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO en el plazo máximo de un (1) día, la baja o rescisión del servicio, antes del cumplimiento del plazo se realizara únicamente a solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO; en este caso COMTECO R.L. procederá a la habilitación del servicio en el plazo máximo de un día.

12. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

12.1 En el uso del Servicio Local, se establecen las siguientes prohibiciones:

- a) Usar el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- b) Enrutar a través del servicio, tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde redes privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- c) Ceder, delegar, transferir o subarrendar total o parcialmente a terceros a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de provisión de servicio, en todo o en parte, sin el previo consentimiento escrito por parte de COMTECO R.L.
- d) Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicio.
- e) Efectuar por cuenta propia traslados, modificaciones o alteraciones en la instalación de la línea telefónica.
- f) Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.

- g) Alterar sus equipos terminales con el propósito de desvirtuar el servicio otorgado
- 12.2 El incumplimiento de las prohibiciones por parte de la USUARIA o USUARIO, libera de cualquier responsabilidad a COMTECO R.L. de proveer el servicio y dará lugar a la suspensión inmediata del mismo y la USUARIA o USUARIO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados. En caso que la USUARIA o USUARIO ocasione peligro inminente o actual de daño a la red de COMTECO R.L. o a terceras personas o cause daños y/o perjuicios a las instalaciones y/o equipos a través de los cuales hace uso de los servicios; COMTECO R.L. procederá al corte del servicio de acuerdo a disposiciones legales en vigencia y podrá presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades llamadas por ley, asumiendo la USUARIA o USUARIO todos los daños y perjuicios que deriven de sus actos, ya sea ante COMTECO R.L. y/o terceros perjudicados.

13. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

- 13.1 COMTECO R.L. suspenderá definitivamente el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:
- a) A solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, para cuyo efecto deberá hacerse presente en oficinas de Atención al Cliente o utilizar los medios establecidos, debiendo presentar la solicitud con treinta (30) días de anticipación. COMTECO R.L. procederá a la baja definitiva del servicio a partir del mes siguiente.
 - b) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO R.L. inminente o actual.
 - c) En caso de que la USUARIA o USUARIO no hubiera cancelado su obligación pendiente luego de transcurrido seis (6) meses computados desde la fecha de puesta en disposición de la factura más antigua en mora o luego de transcurridos 4 meses en caso de riesgo de pérdida de equipos entregados en comodato.
 - d) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las partes en el contrato de suministro de servicio.
 - e) Por imposibilidad sobrevenida y/o técnica, caso fortuito o fuerza mayor.
 - f) De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio.
- 13.2 La USUARIA o USUARIO mantiene la obligación de pago por el servicio efectivamente recibido hasta la fecha de resolución de contrato. Las obligaciones pendientes de pago a la resolución del contrato no se extinguen y éstas podrán ser ejecutadas por la vía que en derecho corresponda.
- 13.3 La resolución del contrato de provisión de servicio, sea tácita o expresa, no implicará la extinción de las obligaciones de la USUARIA o USUARIO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO R.L. a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado de acuerdo a la normativa vigente.

14 EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE COMTECO R.L.

- COMTECO R.L. quedará exenta de responsabilidad y de ejecutar su obligación de proveer el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:
- a) Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que estable la normativa vigente.
 - b) Cuando el equipo terminal de cobertura restringida se encuentre fuera del área de servicio de dicha plataforma.

- c) Por imposibilidad de hacer efectiva la instalación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO R.L. o atribuibles a la propia USUARIA o USUARIO o a personas autorizadas por ella.
- d) Por daños o perjuicios, incluyendo entre otros lucro cesante, interrupción de actividad comercial, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive del uso del servicio o de su interrupción.
- e) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal de la USUARIA o USUARIO, así como el cableado interno de la vivienda y/o edificio.
- f) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la USUARIA o USUARIO y/o terceros ajenos a COMTECO R.L. que efectúen instalaciones, reparaciones, modificaciones y/o alteraciones en los equipos y/o instalaciones.
- g) Cuando la USUARIA o USUARIO utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- h) De ocurrir un enrutamiento o comercialización a través del servicio, de tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde redes privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- i) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO R.L. inminente o actual.
- j) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio de la USUARIA o USUARIO.
- k) Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de provisión de servicio.

La responsabilidad de COMTECO R.L. queda limitada hasta el punto terminal de la acometida instalada por el personal técnico de COMTECO R.L. en el domicilio de la USUARIA o USUARIO, asumiendo La USUARIA o USUARIO la responsabilidad sobre la calidad del servicio por la conexión interna y equipos terminales.

15 MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 15.1 COMTECO R.L. establecerá las medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo autorización judicial. Ni autoridad pública ni persona u organismo alguno podrá interceptar conversaciones o comunicaciones privadas mediante instalaciones que las controle o centralice.
- 15.2 COMTECO R.L. establecerá las medidas y procedimientos para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo en los siguientes casos:
 - a) De existir una orden judicial específica.
 - b) Con consentimiento previo, expreso y por escrito de la USUARIA o USUARIO titular.
 - c) En casos que la información sea necesaria para la emisión de guías telefónicas, facturas, detalle de llamadas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- 15.3 Se tiene establecido que el personal de COMTECO R.L. está obligado a guardar secreto de la existencia o contenido de las comunicaciones y a la protección de los datos personales y la intimidad de la USUARIA o USUARIO, no pudiendo ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.

15.4 La base datos donde se encuentra la información de la USUARIA o USUARIO, solo puede ser accedido por funcionarios previamente autorizados que cuentan con Nombre de Usuario y Contraseña para el control y la gestión de todos los accesos a la información; adicionalmente, se registran en archivos los eventos de acceso con nombre, fecha y hora.

16 CAMBIOS EN LA LEY, SUS REGLAMENTOS Y OTRAS NORMAS SECTORIALES

Los presentes Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios y las cláusulas contenidas en el Contrato de Provisión de Servicios están enmarcados en la ley y reglamentos vigentes aplicables al sector de telecomunicaciones. Cualquier modificación futura de la ley, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para la USUARIA o USUARIO y COMTECO R.L., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios.

TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES DEL SERVICIO RURAL

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREA DE COBERTURA

El Servicio Rural es un servicio provisto al público para realizar comunicaciones mediante equipo terminal fijo, domiciliario o de acceso al público, dentro de una localidad rural o entre una localidad rural y cualquier punto dentro del territorio nacional, siempre que no participen centrales de conmutación ubicadas en ASL diferentes. El Servicio Rural puede suministrarse mediante líneas extendidas desde centrales ubicadas en ASL o mediante centrales instaladas en localidades rurales.

Su alcance abarca a las Áreas Rurales de las Provincias Arani, Arce, Arque, Ayopaya, Bolívar, Campero, Capinota, Carrasco, Cercado, Chapare, Jordán, Quillacollo, Mizque, Tapacarí, Tiraque y Villarroel del departamento de Cochabamba, bajo las siguientes características:

a) Servicio Rural Domiciliario: Es el servicio que brinda COMTECO R.L., a través de sus redes de transmisión y centrales de conmutación, transmisión y de acceso alámbrico o inalámbrico, que le permiten a la USUARIA o USUARIO contar con una línea telefónica domiciliaria para realizar y recibir llamadas rurales, así como realizar y recibir llamadas de larga distancia nacional e internacional, a líneas fijas y/o móviles y acceso a servicios de valor agregado; bajo las siguientes condiciones:

1. Categorías Línea Socio:

Para estas categorías, establecidas en la estructura tarifaria vigente, la USUARIA o USUARIO debe adquirir un Certificado de Aportación que le permite contar con una línea telefónica para realizar y recibir llamadas tanto rurales como de larga distancia nacional e internacional a líneas telefónicas fijas y/o móviles y el acceso a servicios de valor agregado, bajo una Tarifa Básica, que le da derecho a realizar un número determinado de llamadas sin límite de tiempo, y una tarifa variable para llamadas excedentes, de acuerdo a la estructura tarifaria vigente. La tarifa básica no incluye llamadas a servicios de valor agregado, de acceso a Internet y el pulso optativo por llamadas de larga distancia a móvil y de cobro revertido.

2. Categorías Línea No Socio:

Para estas categorías, establecidas en la estructura tarifaria vigente, no se necesita contar con un Certificado de Aportación y la USUARIA o USUARIO puede obtener una línea telefónica que le permite realizar y recibir llamadas tanto rurales como de larga distancia nacional e internacional a líneas telefónicas fijas y/o móviles y el acceso a servicios de valor agregado, bajo una Tarifa Básica, que le da derecho a realizar un número determinado de llamadas sin límite de tiempo, y una tarifa variable para llamadas excedentes, de acuerdo a la estructura tarifaria vigente. La tarifa básica no incluye llamadas a servicios de valor agregado, de acceso a Internet y el pulso optativo por llamadas de larga distancia a móvil y de cobro revertido.

3. Llamadas multimedidas:

En las líneas telefónicas correspondientes a las categorías Socio y No Socio, en las llamadas hacia Teléfonos Públicos, la tasación, tarificación y facturación se realiza por el tiempo efectivo de la comunicación y con fraccionamiento al segundo, según se establece en la estructura tarifaria vigente. Del mismo modo, en llamadas de Rural a Local, Rural a Rural, Rural a Móvil Local u otras según se determine en la estructura tarifaria vigente, también la tasación, tarificación y facturación se realiza por el tiempo efectivo de la comunicación y con fraccionamiento al segundo.

b) Servicios Relacionados a los Servicios Concedidos

COMTECO R.L. suministra diversos Servicios Relacionados al Servicio Rural, que la USUARIA o USUARIO debe solicitarlos en oficinas de Atención al Cliente o a través de llamada telefónica, llenando el formulario de "Solicitud de Servicio" describiendo en forma

detallada el servicio requerido. Para acceder a la habilitación, el formulario debe ser firmado por la USUARIA o USUARIO. Los precios y modalidades de cobro de estos servicios están definidos en la estructura tarifaria vigente y podrán ser los siguientes según sean definidos en la misma estructura tarifaria:

1. Traslados y Reinstalaciones:

Traslado de Línea: Permite a la USUARIA o USUARIO trasladar una línea telefónica de un domicilio a otro dentro de la misma localidad rural.

Reinstalación Línea Revertida: Permite a la USUARIA o USUARIO la reinstalación en la misma dirección domiciliaria, de una línea telefónica que hubiere sido previamente revertida por mora o puesta en receso o depósito.

2. Rehabilitaciones, Reconexiones, Retiros de Línea:

Reconexión Unidireccional: Consiste en la rehabilitación de llamadas salientes de la línea telefónica que fue previamente cortada unidireccionalmente por mora, dentro de las 24 horas del día hábil siguiente al momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

Reconexión Bidireccional: Consiste en la rehabilitación de llamadas entrantes y salientes de la línea telefónica que fue previamente cortada bidireccionalmente por mora, dentro de las 24 horas del día hábil siguiente al momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

Receso o Depósito: Permite a la USUARIA o USUARIO suspender temporalmente el servicio, colocando la línea telefónica en receso o depósito. Esta condición permite mantener el número telefónico a momento de la rehabilitación de la línea, en este caso la USUARIA o USUARIO deberá cancelar todas sus deudas pendientes, además de la tarifa por el servicio acorde a la estructura tarifaria vigente.

Mantenimiento de Número de Línea en Receso o Depósito: Permite a la USUARIA o USUARIO conservar su número telefónico de la línea que ha sido puesta en Receso o Depósito.

3. Facilidades a la USUARIA o USUARIO:

Cambio de Número Telefónico: Permite a la USUARIA o USUARIO solicitar el cambio de su número telefónico.

Exclusión de la Guía: Permite a la USUARIA o USUARIO solicitar su exclusión de figurar en la Guía Telefónica que periódicamente emite COMTECO R.L.

4. Servicios Tecnológicos:

Bloqueo de Línea: Permite a la USUARIA o USUARIO solicitar el bloqueo temporal de su línea telefónica.

Desbloqueo de Línea: Permite a la USUARIA o USUARIO solicitar el desbloqueo de la línea telefónica para la que solicitó previamente el bloqueo temporal.

Bloqueo Permanente Cat. A: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del bloqueo permanente en su línea telefónica de llamadas salientes con destino a móviles y de larga distancia nacional e internacional. La habilitación y uso generan dos conceptos de cobro.

Acceso Controlado PIN Cat. G: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso de un "Código Secreto" PIN para restringir o habilitar en su línea telefónica las llamadas salientes locales, a móviles y de larga distancia. La habilitación y uso generan dos conceptos de cobro.

Reprogramación Cat. G Acceso Controlado PIN: Permite a la USUARIA o USUARIO obtener un nuevo "Código Secreto" PIN.

Llamada en Espera: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del servicio de llamada en espera para contestar una segunda llamada entrante sin perder la comunicación con la primera, pudiendo alternar entre las dos llamadas o quedarse

con una de ellas, con total privacidad entre ambas llamadas. La habilitación y uso generan dos conceptos de cobro.

Transferencia de Llamadas: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del servicio de transferencia de llamadas pudiendo programar su teléfono para transferir llamadas a otro teléfono fijo o móvil bajo las siguientes modalidades:

- Transferencia Automática en Caso que No Responda: Cuando nadie contesta su teléfono, la USUARIA o USUARIO recibe su llamada en un segundo teléfono fijo o móvil, previamente programado.
- Transferencia Automática en Caso de Ocupado: Cuando su teléfono está ocupado, la USUARIA o USUARIO recibe la segunda llamadas en un segundo teléfono fijo o móvil, previamente programado.
- Transferencia Temporal: Permite a la USUARIA o USUARIO recibir llamadas automáticamente en un segundo teléfono fijo o móvil, previamente programado, hasta que se deshabilite el servicio.

La habilitación y uso generan dos conceptos de cobro.

Conferencia Tripartita: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del servicio Conferencia Tripartita estableciendo una conexión y conferencia entre tres (3) teléfonos, sin importar donde se encuentren instaladas las líneas telefónicas involucradas, posibilitando establecer una segunda conversación telefónica y comunicarse alternadamente con una ellas o con las dos simultáneamente. Para acceder a este servicio se debe contar con el servicio de llamada en espera. La conferencia puede efectuarse con teléfonos fijos o móviles, rural, nacional o internacionalmente. En caso que la USUARIA o USUARIO origine ambas llamadas, pagará individualmente por cada una de ellas. La habilitación y uso generan dos conceptos de cobro.

Caller ID – Identificador de Llamadas: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del servicio Identificador de Llamadas – Caller ID que le posibilita visualizar en la pantalla de su teléfono el número del cual le están llamando, excepto cuando se trata de celulares que llaman con número privado o restringido desde origen. La habilitación y uso generan dos conceptos de cobro.

Central Piloto: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del servicio Central Piloto que posibilita la recepción y distribución de varias llamadas entrantes entre un grupo de líneas telefónicas que ingresan a través de un solo número telefónico, mediante la selección de la línea libre para recepcionar la llamada. Para este servicio la USUARIA o USUARIO debe contar con un mínimo de tres (3) líneas telefónicas. La habilitación y uso generan dos conceptos de cobro.

Inclusión Número Central Piloto: Permite a la USUARIA o USUARIO adicionar líneas telefónicas secundarias a la central piloto.

Desconexión Número Central Piloto: Permite a la USUARIA o USUARIO dar de baja una línea secundaria de la central piloto.

5. **Otros Servicios Relacionados a los Servicios Concedidos:**

Acceso Conmutado a ISP: Permite a la USUARIA o USUARIO la conexión a un Proveedor de Servicio Internet (ISP), mediante el discado telefónico.

Instalación de Derivados: Permite a la USUARIA o USUARIO la instalación de otros aparatos telefónicos en el mismo domicilio de la línea telefónica principal.

Inversión de Polaridad: Permite a la USUARIA o USUARIO la habilitación y uso del servicio de Inversión de Polaridad que posibilita funciones de tasación y tarificación en el equipo terminal telefónico. La habilitación y uso generan dos conceptos de cobro.

Casilla de Voz: Permite a la USUARIA o USUARIO contar con una Casilla de Voz para dejar y recuperar mensajes de voz. Se puede dejar mensaje en caso de llamada no

contestada y a partir del tono de “Dejar mensaje” desde donde empieza la tarificación. Existe cargo por dejar y por recuperar mensajes.

Detalle de Llamadas: Permite a la USUARIA o USUARIO solicitar y obtener un reporte detallado de llamadas salientes del servicio rural realizadas en un mes desde su línea telefónica, con cargo si el requerimiento se realiza luego de los treinta (30) días de la puesta a disposición de la factura mensual. También permite a la USUARIA o USUARIO solicitar y obtener un reporte detallado de llamadas entrantes en un mes a su línea telefónica. Los detalles de llamadas salientes y entrantes generan dos conceptos de cobro.

- c) Servicio Rural de Acceso al Público: Es el servicio que brinda COMTECO R.L., a través de sus redes de transmisión y centrales de conmutación que permite a los usuarios acceder a un teléfono de acceso al público para realizar y recibir llamadas rurales, así como realizar y recibir llamadas de larga distancia nacional e internacional, a líneas fijas y/o móviles y acceso a servicios de valor agregado.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

La USUARIA o USUARIO, podrá acceder al servicio de Telefonía Rural, siempre y cuando la ubicación requerida para la instalación o habilitación se encuentre dentro de la cobertura y exista disponibilidad y factibilidad técnica de la red pública de COMTECO R.L., que prestará el servicio utilizando la tecnología que más se adecue al requerimiento en función a la cobertura existente en cada zona, garantizando la disponibilidad del servicio durante el tiempo de vigencia del contrato de prestación del mismo, salvo imposibilidad técnica.

2.2. Telefonía alámbrica, Es de exclusiva responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con el Equipo Terminal para la puesta en funcionamiento del servicio, el mismo que deberá cumplir con los requisitos técnicos mínimos, Teclado que acepte DTMF de la Norma Q-24 de la ITU, Ring entre 60 a 90 Vac, teclas adicionales tales como Hola-Flash-Mute, etc. son permitidos, en caso de requerir uso de energía 220 Vac y 50 Hz. El punto terminal constituirá la caja terminal o tablero de distribución telefónica del edificio o vivienda. El cableado interno dentro de la vivienda o edificio así como el equipo terminal conectado a éste, será de responsabilidad de la USUARIO o USUARIA.

El lugar de instalación de la caja de conexión para el Equipo Terminal, debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.

2.3 Telefonía Local Inalámbrica, por su tecnología, cuenta con algunas variables técnicas que se describen a continuación:

- f) Es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar o adquirir, de cualquier empresa proveedora u opcionalmente en COMTECO R.L., un equipo terminal que utilice como frecuencia de funcionamiento la banda 900 Mhz/WCDMA compatible con la red de COMTECO R.L.
- g) COMTECO R.L., no se responsabiliza por cualquier infracción que cometa la USUARIA o USUARIO a la normativa vigente, en el uso de algún tipo específico de equipo terminal;
- h) Permite, traslados a otro domicilio (condicionado a que en la zona destino exista cobertura y señal).
- i) Cambio de SIM, solicitado por la USUARIA o USUARIO, tendrá un costo de acuerdo al régimen tarifario establecido y debidamente aprobado por el Ente Regulador.
- j) Cambios de planes que impliquen cambios de tecnología supondrán cambio de número telefónico.

2.1 En caso de que COMTECO R.L. provea algún equipo terminal o accesorios para la conexión del servicio, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO mantener en condiciones adecuadas los equipos instalados que sean de propiedad de COMTECO R.L.,

así como devolverlos en perfecto estado a la finalización o rescisión del contrato y, en caso de pérdida o daño o no devolución, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado, en la línea telefónica vigente de la USUARIA o USUARIO.

2.2 El punto terminal constituirá la caja terminal o tablero de distribución telefónica del edificio o vivienda. El cableado interno dentro de la vivienda o edificio así como el equipo terminal conectado a éste, será de responsabilidad de la USUARIO o USUARIA.

2.3 El lugar de instalación de la caja de conexión para el Equipo Terminal, debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.

3. HABILITACION Y PLAZO PAR LA PROVISION DEL SERVICIO

a) Toda solicitud de servicio se realiza en oficinas de Atención al Cliente de COMTECO R.L. o telefónicamente en días hábiles y horarios de 8:00 a 18:00. Para el efecto, se llena un formulario denominado "Hoja de Servicio" y la USUARIA o USUARIO contará con el servicio previa firma del formulario y del respectivo contrato de provisión de servicio. Siendo necesario no tener deudas en mora con la Cooperativa.

b) Los requisitos para solicitar el servicio son los siguientes:

a) Fotocopia de cédula de identidad, pasaporte o documento de identidad.

b) NIT en caso de persona jurídica.

c) Fotocopia de factura de agua o luz.

d) Croquis del domicilio.

e) Otros que se requiera en plataforma de Atención al Cliente.

c) COMTECO R.L. instalará y habilitará el servicio a la USUARIA o USUARIO dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de provisión de servicio, conforme a normas en actual vigencia y a los términos generales y condiciones de provisión del servicio, siendo responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con los medios necesarios y adecuados (equipo terminal) para acceder al servicio.

d) El costo de instalación debe ser cancelado a la firma del contrato de provisión de servicio, según a la tarifa vigente, el que da derecho a la instalación de una línea telefónica hasta el domicilio de la USUARIA o USUARIO, contemplando una determinada longitud del cable de bajada o acometida; aplica cargo adicional por cable excedente.

e) COMTECO R.L. proveerá el servicio a la USUARIA o USUARIO, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de provisión de servicio.

4 TARIFAS

a) Las tarifas que rigen la prestación de los servicios son determinadas de acuerdo al marco regulatorio y puestas en vigencia a partir de la legal publicación de la estructura tarifaria que contempla categorías, tarifas y sus características de aplicación según establece el artículo 44 de la Ley N° 164.

b) COMTECO R.L. podrá modificar las tarifas, incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos, las que tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente. Adicionalmente, las tarifas serán actualizadas en el tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página web www.comteco.com.bo.

c) La tasación y tarifación de cada servicio y categoría, son establecidos en la estructura tarifaria vigente que publica COMTECO R.L. de acuerdo a formatos y condiciones básicas establecidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

d) No existe diferencia en la aplicación de tarifas a USUARIAS y USUARIOS de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares.

- e) Dentro del área de servicio de Cochabamba, las tarifas del servicio no son diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del usuario, ni por la línea telefónica de origen que utiliza la USUARIA o USUARIO siempre que la misma corresponda al mismo tipo de red.

5 FACTURACION, COBRANZA, Y CORTE

- a) Los primeros días de cada mes, COMTECO R.L. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, debiendo la USUARIA o USUARIO cancelar la misma dentro el plazo máximo de pago de treinta (30) días calendario de la fecha de puesta a disposición de la factura en las oficinas, entidades financieras o medios de cobranza autorizados por COMTECO R.L.
- b) En caso de pago por medio distinto al dinero en efectivo, la validez de los pagos está sujeta a que COMTECO R.L. pueda hacerlos efectivos. Si la USUARIA o USUARIO autoriza el pago mediante débito automático de su Tarjeta de Crédito, Caja de Ahorro o Cuenta Corriente, deberá tener los saldos disponibles para que se realice el débito correspondiente.
- c) Si la USUARIA o USUARIO, a través de la misma línea telefónica, hace uso de servicios de otros operadores o proveedores, la factura mensual de COMTECO R.L. podrá incluir facturas de esos otros proveedores, con la dosificación de cada uno de ellos, debido a la modalidad de facturación y corte conjunto a que está obligado proveer por norma.
- d) COMTECO R.L. proporcionará el estado de cuenta a la USUARIA o USUARIO que acredite titularidad de la línea a través de un documento de identificación legalmente aceptado.
- e) Si la USUARIA o USUARIO no paga su factura telefónica luego de transcurridos quince (15) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO R.L. procederá al corte de llamadas salientes; posteriormente, pasados los siguientes quince (15) días calendario sin que se realice el pago, COMTECO R.L. procederá al corte bidireccional o total de todos los servicios consignados en la factura, optativamente COMTECO podrá posponer el corte de servicio bidireccional o total hasta la fecha de conclusión de contrato por deudas impagas.
- f) El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá a la USUARIA o USUARIO en mora sin necesidad de intimación o requerimiento judicial o extrajudicial previo, ni de otro acto, formalidad o requisito, pudiendo COMTECO R.L. interponer en cualquier momento la correspondiente acción ejecutiva, y el documento emitido por COMTECO R.L. tendrá el valor pleno de título ejecutivo, quedando en tal caso la USUARIA o USUARIO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza.
- g) Al ingresar la USUARIA o USUARIO en mora, sus datos serán dados de alta en la Central de Morosidad y permanecerán en la misma entretanto no cancele sus obligaciones.
- h) Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO R.L. según sea permitido por la ley y sus reglamentos. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario será publicada para conocimiento de la USUARIA o USUARIO cumpliendo formalidades de la normativa vigente.

6 REHABILITACION DEL SERVICIO

El servicio cortado por mora, será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto total adeudado más interés por mora de las facturas pendientes al momento del pago o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte; se aplicará cargo de rehabilitación en la siguiente factura.

7 PARÁMETROS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- a) El Servicio Rural es provisto bajo parámetros de calidad establecidos por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- b) Por razones de necesidad técnica, COMTECO R.L. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.
- c) En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO R.L., reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

8 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIA Y USUARIOS

8.1 Derechos de la USUARIA o USUARIO

- a) Acceder a los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la USUARIA o USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios en casos de emergencia, que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- h) Suscribir contratos de los servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- i) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- j) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- k) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- m) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- n) Reclamar ante COMTECO R.L. y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIA o USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- o) Recibir protección de COMTECO R.L. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.

- p) Disponer, como USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- q) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- r) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

8.2 Obligaciones de la USUARIA o USUARIO

- a) Pagar sus facturas puntualmente a COMTECO R.L., por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, según las ofertas comerciales elegidas y en el plazo establecido.
- b) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de COMTECO R.L.
- d) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- e) Contar con el cableado interno dentro de la vivienda o edificio, hasta el punto terminal o caja de distribución, así como el equipo terminal.
- f) Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO R.L., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio.
- g) Utilizar el servicio exclusivamente y solo para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que realice de los servicios contratados.
- h) Asumir responsabilidad sobre el suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos terminales de su propiedad.
- i) La titularidad del uso del servicio telefónico es intransferible, constituyéndose la USUARIA o USUARIO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- j) Mantener inalterable la instalación del servicio que realiza COMTECO R.L., si existiesen modificaciones por cuenta propia, se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u por las ocasionadas a la red de COMTECO R.L.
- k) No conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- l) No alterar equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos correspondientes.
- m) No realizar, promover, fomentar o estimular fraude a la red o al servicio.
- n) No comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicios suscrito con COMTECO R.L.
- o) Comunicar a COMTECO R.L. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de provisión del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- p) Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de anticipación.
- q) Asumir la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución del contrato suscrito con COMTECO R.L.
- r) Declarar a la suscripción del contrato de provisión de servicio, tácita o expresa, lo siguiente:
 - Que todos los datos que suministra y que se consignan en documento y formularios que han sido suscritos por la USUARIA o USUARIO, son exactos, fidedignos y correctos.

- Que previa la firma de presente contrato de provisión de servicio, COMTECO R.L. le ha informado de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias del o los servicios suministrados por COMTECO R.L., cuyos términos y condiciones también se encuentran a disposición en oficinas de COMTECO R.L. durante horas laborables.
 - Que está en conocimiento y acepta que el o los servicios que contrató y/o utiliza, pueden verse afectados o sufrir interferencias, cortes o interrupciones intempestivas, problemas técnicos o haber interrupción por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que COMTECO R.L. no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa vigente. COMTECO R.L. será responsable cuando así fuere determinado conforme a las disposiciones en vigor.
 - Que está en conocimiento y acepta las variaciones de las tarifas establecidas por COMTECO R.L. que serán previamente publicadas en un medio de prensa escrita y/o de acuerdo a la normativa y puestas a conocimiento de la entidad reguladora.
 - Que, en caso de destrucción, deterioro total o parcial, pérdida o daño, de los equipos proporcionados por COMTECO R.L. para la prestación del servicio a la USUARIA o USUARIO, asume la responsabilidad de la reposición de los mismos o la cancelación al valor a precio vigente de mercado.
 - Que está en pleno conocimiento y acepta los términos generales y condiciones de provisión de servicios, mismos que forman parte integrante e inseparable del contrato de provisión de servicio para todos los efectos legales.
 - Que autoriza a COMTECO R.L. a obtener, en los términos y condiciones permitidas por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En caso que la USUARIA o USUARIO se constituya en mora, autoriza a COMTECO R.L., para que su nombre sea remitido a empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones.
- s) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato de provisión de servicio suscrito con COMTECO R.L.

8.3 Derechos de COMTECO R.L.

- a) Cobrar y recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de la USUARIA o USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Cobrar a la USUARIA o USUARIO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- e) Recibir el pago de la totalidad de la deuda para rehabilitar los servicios que se encuentren en corte por mora.
- f) Modificar las tarifas de los servicios de acuerdo al marco regulatorio vigente, pudiendo incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos.
- g) Reasignar o modificar el número de la USUARIA o USUARIO, debido a razones técnicas plenamente justificadas, de conformidad a lo establecido en procedimiento.

- h) Disponer el corte inmediato del servicio caso de existir indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios; así como en caso de peligro o daño inminente o actual a la red de COMTECO R.L.
- i) COMTECO R.L. declina toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito, fuerza mayor, actuación de terceros, de la propia USUARIA o USUARIO o de toda persona autorizada por él.
- j) COMTECO R.L. no se responsabiliza de daños incluyendo, entre otros, lucro cesante, interrupción de actividad, pérdida de información o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive de la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.
- k) COMTECO R.L. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

8.4 Obligaciones de COMTECO R.L.

- a) Proveer los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Proporcionar a la USUARIA o USUARIO, información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- c) Proveer gratuitamente los servicios en casos de emergencia que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- d) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la USUARIA o del USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- e) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- f) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la USUARIA o USUARIO.
- g) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- h) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la ley.
- i) Facilitar a las USUARIAS o USUARIOS en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- j) Instalar el servicio en el domicilio solicitado por la USUARIA o USUARIO, de acuerdo al contrato de provisión de servicio, los términos generales y condiciones para la provisión del servicio, la ley sectorial y sus reglamentos.
- k) A solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, proporcionarle el detalle de sus llamadas salientes en forma gratuita por una sola vez dentro de los treinta (30) días computables a partir de la puesta a disposición de cada factura mensual en oficinas de COMTECO R.L.
- l) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el corte.
- m) Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO R.L. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

8.5 Principios para la Prestación del Servicio

- 8.5.1 **Continuidad:** Los servicios se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.

8.5.2 Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO R.L. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Por razones de necesidad técnica, COMTECO R.L. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.

En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO R.L., reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

8.5.3. **Calidad:** Los servicios provistos responderán a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

COMTECO R.L. garantiza la calidad del servicio en cuanto a la accesibilidad a los números telefónicos del servicio, estando respaldada la calidad por los parámetros con los que opera la red pública del servicio de telefonía local.

8.5.4. **Protección:** Se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.

Los derechos de los USUARIOS y USUARIAS se encuentran reconocidos y protegidos por Constitución Política del Estado, la Ley Telecomunicaciones y sus Reglamentos.

8.5.5. **Información Oportuna y Clara:** Los operadores o proveedores de servicios en telecomunicaciones están obligados a proporcionar la información relacionada con la usuaria o usuario de manera oportuna y clara.

En informes del área de Atención al Cliente, el USUARIO y USUARIA podrá obtener información con relación a los servicios que brinda COMTECO R.L.

8.5.6. **Prestación Efectiva:** En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

COMTECO R.L., procederá al cobro de los servicios efectivamente brindados de forma regular y efectiva y en caso de controversia, se demostrará fehacientemente que el USUARIO o USUARIA recibió el servicio que contempla la facturación

8.5.7. **Secreto de las comunicaciones:** Todo operador o proveedor tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

COMTECO R.L., establece medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del USUARIO y USUARIA, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal vigente, según se describe en el presente documento.

9. ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACION, ASISTENCIA

- a) COMTECO R.L. brindará a la USUARIA o USUARIO servicios de información, consultas y asistencia administrativa y técnica, en su oficina de Atención al Cliente, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados de 8:00 a 12:00; asimismo, brindará acceso a su centro de llamadas (call center), el horario de atención del Call Center se encuentra establecido en la página web de la cooperativa.
- b) Las reclamaciones por fallas técnicas en el servicio rural serán recepcionadas en la línea gratuita 101, establecida regulatoriamente.
- c) Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar a la USUARIA o USUARIO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros a través de los siguientes códigos de servicios especiales: 102 Información deuda telefónica; 103 Atención al cliente para instalaciones; 104 Información de números telefónicos; 107 Información de tiempo.
- d) La oficina de COMTECO R.L. está ubicada en la Av. Ballivián Nro. 705, Edificio COMTECO.
- e) A través del Servicio Rural, la USUARIA o USUARIO podrá acceder a servicios de emergencia establecidos regulatoriamente, entre los que se encuentran: 110 Radio Patrulla; 111 Organismo Operativo de Tránsito; 112 Voluntariado de Salvamento y Rescate; 119 Bomberos; 911 Servicio de Emergencia.
- f) Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO R.L. tendrá un cargo para la USUARIA o USUARIO.

9.1 Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamaciones

- a) La USUARIA o USUARIO o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar reclamación en primera instancia ante COMTECO R.L., dentro de los veinte (20) días siguientes al conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- b) La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, en la oficina de ODECO o a través de la línea 4524040.
- c) COMTECO R.L. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- d) Si la reclamación es por el monto consignado en su factura, para evitar el corte de servicio la USUARIA o USUARIO deberá pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas, si la reclamación directa es declarada improcedente y la USUARIA o USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos, deberá pagar el monto total de la factura observada. Si la reclamación resultará procedente, COMTECO R.L. se sujetará al procedimiento de reclamaciones.
- e) COMTECO R.L. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en el plazo de tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación, o a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando a la USUARIA o USUARIO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.
- f) COMTECO R.L. se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide por la procedencia de la reclamación, adoptará todas las medidas necesarias para cumplir con el pronunciamiento en un plazo de veinte (20) días hábiles.
- g) La USUARIA o USUARIO podrá recurrir a la vía administrativa ante la autoridad de regulación en caso de falta de atención del reclamo por parte de COMTECO R.L. en el plazo de diez (10) días hábiles, por rechazo de la reclamación o de ser declarada improcedente la reclamación.

10 SUSPENSION TEMPORAL

La USUARIA o USUARIO, en cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, podrá solicitar la suspensión temporal de la siguiente manera:

- a) Deberá presentar de forma escrita a COMTECO R.L., la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual COMTECO R.L. tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, la USUARIA o USUARIO debe cancelar todas sus deudas pendientes con COMTECO R.L. por el servicio puesto en suspensión temporal.
- b) Cumplido el plazo de la suspensión temporal se procederá con la baja o rescisión del servicio, o si mediare solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, COMTECO R.L. deberá rehabilitar el servicio previa comunicación a la USUARIA o USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día.
- c) No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a la USUARIA o USUARIO por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

11 PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

11.1 En el uso del Servicio Rural, se establecen las siguientes prohibiciones:

- a) Usar el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- b) Enrutar a través del servicio, tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde Redes Privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- c) Ceder, delegar, transferir o subarrendar total o parcialmente a terceros a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de provisión de servicio, en todo o en parte, sin el previo consentimiento escrito por parte de COMTECO R.L.
- d) Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicio.
- e) Efectuar por cuenta propia traslados, modificaciones o alteraciones en la instalación de la línea telefónica.
- f) Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.

11.2 El incumplimiento de las prohibiciones por parte de la USUARIA o USUARIO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y la USUARIA o USUARIO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados. En caso que la USUARIA o USUARIO ocasione peligro inminente o actual de daño a la red de COMTECO R.L. o a terceras personas o cause daños y/o perjuicios a las instalaciones y/o equipos a través de los cuales hace uso de los servicios; COMTECO R.L. procederá al corte del servicio de acuerdo a disposiciones legales en vigencia y podrá presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades llamadas por ley, asumiendo la USUARIA o USUARIO todos los daños y perjuicios que deriven de sus actos, ya sea ante COMTECO R.L. y/o terceros perjudicados.

12 FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

12.1 COMTECO R.L. suspenderá definitivamente el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) A solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, para cuyo efecto deberá hacerse presente en oficinas de Atención al Cliente o utilizar los medios establecidos, debiendo presentar la solicitud con treinta (30) días de anticipación. COMTECO R.L. procederá a la baja definitiva del servicio a partir del mes siguiente.
- b) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO R.L. inminente o actual.
- c) En caso de que la USUARIA o USUARIO no hubiera cancelado su obligación pendiente luego de transcurrido seis (6) meses computados desde la fecha de puesta

en disposición de la factura más antigua en mora o luego de transcurridos 4 meses en caso de riesgo de pérdida de equipos entregados en comodato.

- d) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las partes en el contrato de suministro de servicio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor.
- f) De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio.

12.2 La USUARIA o USUARIO mantiene la obligación de pago por el servicio efectivamente recibido hasta la fecha de resolución de contrato. Las obligaciones pendientes de pago a la resolución del contrato no se extinguen y éstas podrán ser ejecutadas por la vía que en derecho corresponda.

12.3 La resolución del contrato de provisión de servicio, sea tácita o expresa, no implicará la extinción de las obligaciones de la USUARIA o USUARIO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO R.L. a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado de acuerdo a la normativa vigente.

13 EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE COMTECO R.L.

COMTECO R.L. quedará exenta de responsabilidad y de ejecutar su obligación de proveer el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que estable la normativa vigente.
- b) Por imposibilidad de hacer efectiva la instalación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO R.L. o atribuibles a la propia USUARIA o USUARIO o a personas autorizadas por ella.
- c) Por daños o perjuicios, incluyendo entre otros lucro cesante, interrupción de actividad comercial, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive del uso del servicio o de su interrupción.
- d) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal de la USUARIA o USUARIO, así como el cableado interno de la vivienda y/o edificio.
- e) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la USUARIA o USUARIO y/o terceros ajenos a COMTECO R.L. que efectúen instalaciones, reparaciones, modificaciones y/o alteraciones en los equipos y/o instalaciones.
- f) Cuando la USUARIA o USUARIO utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- g) De ocurrir un enrutamiento o comercialización a través del servicio, de tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde redes privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- h) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO R.L. inminente o actual.
- i) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio de la USUARIA o USUARIO.
- j) Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de provisión de servicio.

La responsabilidad de COMTECO R.L. queda limitada hasta el punto terminal de la acometida instalada por el personal técnico de COMTECO R.L. en el domicilio de la USUARIA o USUARIO, asumiendo La USUARIA o USUARIO la responsabilidad sobre la calidad del servicio por la conexión interna y equipos terminales.

14 MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 14.1 COMTECO R.L. establecerá las medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo autorización judicial. Ni autoridad pública ni persona u organismo alguno podrá interceptar conversaciones o comunicaciones privadas mediante instalaciones que las controle o centralice.
- 14.2 COMTECO R.L. establecerá las medidas y procedimientos para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo en los siguientes casos:
- a. De existir una orden judicial específica.
 - b. Con consentimiento previo, expreso y por escrito de la USUARIA o USUARIO titular.
 - c. En casos que la información sea necesaria para la emisión de guías telefónicas, facturas, detalle de llamadas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- 14.3 Se tiene establecido que el personal de COMTECO R.L. está obligado a guardar secreto de la existencia o contenido de las comunicaciones y a la protección de los datos personales y la intimidad de la USUARIA o USUARIO, no pudiendo ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.
- 14.4 La base datos donde se encuentra la información de la USUARIA o USUARIO, solo puede ser accedido por funcionarios previamente autorizados que cuentan con Nombre de Usuario y Contraseña para el control y la gestión de todos los accesos a la información; adicionalmente, se registran en archivos los eventos de acceso con nombre, fecha y hora.

15 CAMBIOS EN LA LEY, SUS REGLAMENTOS Y OTRAS NORMAS SECTORIALES

Los presentes Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios y las cláusulas contenidas en el Contrato de Provisión de Servicios están enmarcados en la ley y reglamentos vigentes aplicables al sector de telecomunicaciones. Cualquier modificación futura de la ley, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para la USUARIA o USUARIO y COMTECO R.L., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA PROVISION DEL SERVICIO DE VOZ SOBRE INTERNET - VoIP

1. DESCRIPCION DEL SERVICIO

El servicio de Voz sobre Internet (VoIP) de COMTECO R.L. es un servicio que permite la comunicación de voz mediante un número único de teléfono asignado a la red del usuario, con la red pública telefónica y otras redes de servicio del mismo tipo. No incluye aquellos servicios que se provean íntegramente sobre la red internet y que no permitan recibir comunicaciones desde las redes públicas o efectuar llamadas hacia las mismas. El servicio puede ser accedido desde cualquier parte del mundo mediante un software instalado en una PC (Softphone) o cualquier terminal que cumpla el estándar SIP compatible con la red de COMTECO R.L.

La usuaria o usuario del servicio público de voz sobre Internet tendrá cobertura en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, pudiendo acceder al servicio desde cualquier ubicación que cuente con el servicio de acceso a Internet en cada comunicación. El Plan Fundamental de Numeración consignará una numeración específica para el servicio público de voz sobre Internet que tendrá la característica de ser números no geográficos de alcance nacional.

Su portabilidad y Área de Cobertura, solo requiere de una Computadora y/ o terminal, con una conexión a internet con una velocidad mínima de 256 kbps

Mediante este servicio, provisto en territorio nacional mediante número de línea asignado en Bolivia, es posible realizar llamadas a números fijos y móviles de Bolivia desde un acceso a internet en cualquier parte del mundo, llamadas internacionales o establecer comunicación entre usuarios del servicio de Voz sobre internet, según marcación permitida en tarifario vigente y estará disponible en cualquier punto del País y del mundo, donde se cuente con acceso a internet Banda Ancha y/o 3 o 4G.

El servicio de Voz sobre Internet, es provisto independientemente del servicio de acceso a internet que tenga contratado el Usuario, la relación jurídica comercial concerniente a dicho acceso se circunscribirá a la Usuaría o Usuario y al proveedor con independencia del vínculo existente con el proveedor del servicio público de Voz sobre Internet brindado por COMTECO R.L.. La responsabilidad y obligaciones derivadas de la provisión de los servicios de Voz sobre Internet de COMTECO R.L. es de exclusiva responsabilidad de COMTECO R.L. y no afectara ni comprometerá directa ni indirectamente al proveedor del servicio de acceso a internet ni al ISP (Proveedor de Servicios de Acceso a Internet) que provee el acceso a internet que cumple con el estándar de calidad del servicio.

1.1. ASPECTOS ASOCIADOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- i) Permite instalar líneas con número piloto, siempre y cuando todas sean de la misma tecnología.
- j) Permite traslados a otro domicilio (condicionado a que en la zona destino se cuente con acceso al servicio de Internet Banda Ancha sin restricción al uso de servicios de VoIP o protocolos de internet relacionados con esta tecnología).
- k) No permite contar con la instalación de derivados.
- l) No cuenta con el servicio de Mensajes de texto SMS.
- m) Los cambios de planes pueden ser solicitados cualquier día del mes, sin embargo, entrarán en vigencia a partir del 1er. día del mes siguiente.
- n) Los cambios de planes hacia otra tecnología, supondrá modificación en el número telefónico asignado.

- o) Una vez que a la Usuaría o Usuario se le asigne un número telefónico y su correspondiente contraseña, el servicio estará disponible, no siendo responsabilidad de COMTECO R.L. la falta de uso del servicio telefónico por parte de la Usuaría o Usuario.
- p) Los servicios complementarios que podrán utilizarse siempre que el equipo terminal y software de la Usuaría o Usuario lo permitan son:
 - a. Casilla de Voz (Voice Mail): este servicio permite a la Usuaría o Usuario la recepción de mensajes de voz en los casos siguientes: a) cuando el terminal de la Usuaría o Usuario esté apagado o desconectado; b) cuando el terminal de la Usuaría o Usuario se encuentra ocupado; c) cuando la Usuaría o Usuario no responde en un período de tiempo determinado. En estos casos la llamada es desviada al sistema de casilla de voz, el cual identifica la casilla de la Usuaría o Usuario llamado y graba el mensaje correspondiente. Para escuchar sus mensajes, la Usuaría o Usuario debe llamar al número piloto de acceso al sistema de casilla de voz. Se tarifa a la Usuaría o Usuario que originó la llamada y dejó el mensaje, así como al que recupere el mensaje llamando al sistema de casilla de voz.
 - b. Identificador de Llamadas. este servicio permite a la Usuaría o Usuario visualizar en la pantalla de su terminal el número de teléfono desde el cual se origina la llamada recibida, siempre y cuando este servicio se encuentre activado.
 - c. Transferencia de Llamadas. este servicio permite a la Usuaría o Usuario desviar las llamadas entrantes a su línea, hacia otras líneas VoIP, fijas o móviles. La Usuaría o Usuario puede elegir los desvíos de llamadas para los casos siguientes: a) terminal apagado o no conectado; b) terminal ocupado; c) terminal que no puede ser contestado; d) todas las llamadas entrantes de forma incondicional. A la Usuaría o Usuario que realiza la transferencia de la llamada se le cobrará el costo de la llamada ocasionada por el desvío.
 - d. Conferencia Multipartita. este servicio permite a la Usuaría o Usuario interconectar de dos a más llamadas telefónicas al mismo tiempo y poder realizar una conferencia con todas las personas conectadas. La tarificación de las llamadas se la hace en forma independiente como si las mismas hubieran sido realizadas o recibidas en forma separada sin influir una en la otra.
 - e. Video conferencia. este servicio permite a la Usuaría o Usuario mantener una conversación virtual por medio de la transmisión en tiempo real de video, sonido y texto a través de Internet. El uso de la Video Conferencia, depende de las características del equipo de la Usuaría o Usuario (cámara web, micrófono, parlantes, sistema operativo, etc.) y del ancho de banda de su conexión a Internet. La tarificación es la misma que la de una llamada de voz.
 - f. Llamada en espera. este servicio permite a la Usuaría o Usuario mantener una llamada actual en espera mientras se emite o contesta una segunda llamada en forma simultánea sin cortar la llamada inicial. Se puede intercalar entre las dos llamadas las veces que se desee, manteniéndose la privacidad de ambas llamadas. La tarificación de dichas llamadas se realiza en forma independiente para cada una de ellas, sin influir una sobre la tarifa de la otra.
 - g. Receso o Depósito: Permite a la USUARIA o USUARIO suspender temporalmente el servicio, colocando la línea VoIP en receso o depósito. Esta condición puede implicar un cambio de número telefónico a momento de la rehabilitación de la línea, salvo que se solicite el mantenimiento de número, en este caso la USUARIA o USUARIO deberá cancelar todas sus deudas pendientes, además de la tarifa por el servicio acorde a la estructura tarifaria vigente

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO.-

- q) Es necesario que la Usuaría o Usuario cuente con una conexión de acceso a internet con una velocidad apropiada y sin restricciones que impidan el uso de los servicios de Voz sobre IP, las condiciones mínimas del servicio de Internet aconsejables son:

- a. Para llamadas de voz: 256 Kbps de bajada (Down) y 128 kbps de subida (Up) sin restricciones de puerto.
- b. Para video llamadas: 512 kbps de bajada (Down) y 256 kbps de subida (Up) sin restricción de puertos

La calidad de la comunicación dependerá del servicio de Internet utilizado por la Usuaría o Usuario, quien podrá contratar el servicio de Internet de su preferencia. Independiente del Ancho de Banda con el que se conecte, la calidad del servicio puede verse afectada cuando la conexión sea utilizada para otras aplicaciones como ser: Navegar en Internet, envío y recepción de correos electrónicos u otros servicios de transmisión de datos; por tanto, se recomienda que al momento de utilizar la línea telefónica del servicio IP, la Usuaría o Usuario no utilice su acceso a Internet simultáneamente con otras aplicaciones.

- r) La Usuaría o Usuario deberá adquirir, en cualquier empresa proveedora u opcionalmente en COMTECO R.L., un equipo terminal que soporte el protocolo de Voz sobre Internet tipo SIP, siendo de su entera responsabilidad la configuración de éste por dicho proveedor, siguiendo para ello los parámetros del servicio serán proporcionados por COMTECO R.L.

Estos equipos terminales pueden ser:

- Teléfono IP.
- Equipo ATA (Analogue Terminal Adapter) que permita conectar un teléfono convencional analógico.
 - s) Equipos móviles, fijos o portátiles: mediante un Software o Softphone (aplicación de software que funciona en un PC, Smartphone o tablet) establecido por COMTECO R.L.,
 - t) Independientemente del lugar donde la Usuaría o Usuario adquiera o use el equipo terminal móvil, fijo o portátil, es responsabilidad de la Usuaría o Usuario informarse oportunamente antes de la habilitación del servicio de Voz sobre Internet (VoIP) sobre si el equipo terminal móvil, fijo o portátil utilizado es compatible con el software definido por COMTECO R.L. y si cumple con las características técnicas mínimas necesarias para utilizar el servicios
 - u) Con la finalidad de prestar un servicio en condiciones óptimas, solucionar problemas de seguridad, solucionar errores u ofrecer nuevas características, funciones o versiones; COMTECO R.L. puede requerir que la Usuaría o Usuario actualice el Software utilizado para poder seguir usando el servicio de Voz sobre Internet (VoIP), en estos casos la Usuaría o Usuario acuerda aceptar e instalar esas actualizaciones, previa comunicación realizada por COMTECO R.L. en su página web. La Usuaría o Usuario se obliga a disponer de un equipo y software compatible con la última versión del servicio Voz sobre Internet (VoIP) que ponga en servicio comercial COMTECO R.L., a su vez COMTECO R.L. no tiene la obligación de mantener versiones anteriores del software del servicio Voz sobre Internet (VoIP).

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISION DEL SERVICIO

- 3.1 La Solicitud de Servicio: Para la habilitación del servicio la Usuaría o Usuario deberá solicitar el servicio en oficinas de Atención al Cliente de COMTECO R.L., telefónicamente o por cualquier medio no presencial autorizado y habilitado por COMTECO R.L.; en días hábiles y en los horarios de 8:00 a 18:00. Para el efecto, se llenará un formulario denominado "Hoja de Servicio". Previa presentación de solicitud de servicio la Usuaría o Usuario debe informarse de las características técnicas, cobertura, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de un sistema de esta naturaleza, proporcionando COMTECO R.L. toda la información disponible y requerida sobre esta materia ya sea en sus oficinas de atención al cliente o mediante su página Web. COMTECO R.L. enviara el número telefónico de Voz sobre Internet (VoIP), contraseña y dominio o dirección, al correo electrónico definido por la Usuaría o Usuario al momento de la suscripción al servicio, a partir de ese momento se dará por activo el servicio

3.2 COMTECO R.L. proveerá el Servicio a la usuaria o Usuario, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de suministro.

4. TARIFAS

- 4.1 Las tarifas que rigen la prestación de los servicios son determinadas de acuerdo al marco regulatorio y puestas en vigencia a partir de la legal publicación de la estructura tarifaria que contempla categorías, tarifas y sus características de aplicación según establece el artículo 44 de la Ley N° 164.
- 4.2 COMTECO R.L. podrá modificar las tarifas, incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos, las que tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según dispone la normativa vigente. Adicionalmente, las tarifas serán actualizadas en el tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página web: www.comteco.com.bo.
- 4.3 La tasación y tarificación de cada servicio y categoría, son establecidos en la estructura tarifaria vigente que publica COMTECO R.L. de acuerdo a formatos y condiciones básicas establecidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- 4.4 No existe diferencia en la aplicación de tarifas a Usuarías o Usuarios de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares.
- 4.5 Dentro del área de servicio de Cochabamba, las tarifas del servicio no podrán ser diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del Usuario, ni por la línea telefónica de origen que utiliza la Usuaría o Usuario, siempre que la misma corresponda al mismo tipo de red.

5 FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE

- 5.1 En los primeros 10 días de cada mes, COMTECO R.L. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, debiendo la Usuaría o Usuario cancelar la misma dentro el plazo máximo de pago de treinta (30) días calendario de la fecha de puesta a disposición en las oficinas, entidades financieras o medios de cobranza autorizados por COMTECO R.L.
- 5.2 En caso de pago distinto a la cancelación en efectivo, la validez de los pagos está sujeta a la fecha en que COMTECO R.L. pueda hacerlos efectivos. Si la Usuaría o Usuario autoriza el pago mediante débito automático de su Tarjeta de Crédito, Caja de Ahorro o Cuenta Corriente, será responsable de tener los saldos disponibles para que se realice el débito correspondiente
- 5.3 Si la Usuaría o Usuario, a través de la misma línea telefónica, hace uso de servicios de otros operadores o proveedores, la factura mensual de COMTECO R.L. podrá incluir facturas de esos otros proveedores, con la dosificación de cada uno de ellos, debido a la modalidad de facturación y corte conjunto a que está obligado proveer por norma, resultando la misma indivisible.
- 5.4 COMTECO R.L. proporcionará el estado de cuenta a la Usuaría o Usuario que acredite titularidad de la línea, a través de un documento de identificación legalmente aceptado
- 5.5 Si la Usuaría o Usuario no paga su factura telefónica luego de transcurridos quince (15) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO R.L. procederá al corte unidireccional de llamadas salientes; posteriormente, pasados los siguientes quince (15) días calendario sin que se realice el pago, COMTECO R.L. procederá al corte bidireccional o total de todos los servicios consignados en la factura, optativamente COMTECO R.L. podrá posponer el corte de servicio bidireccional o total hasta la fecha de conclusión de contrato por deudas impagas.
- 5.6 El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá a la Usuaría o Usuario en mora sin necesidad de intimación o requerimiento judicial o extrajudicial previo, ni de otro acto, formalidad o requisito, pudiendo COMTECO R.L. interponer en cualquier momento la correspondiente acción ejecutiva, quedando en tal caso la Usuaría o Usuario obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza, sin excepción.

- 5.7 Al ingresar la Usuaría o Usuario en mora, sus datos serán dados de alta en la Central de Morosidad y permanecerán en la misma entretanto no cancele sus obligaciones, pudiendo aplicarse intereses por mora.
- 5.8 Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO R.L. de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley de Telecomunicaciones No 1632 y su Reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario se publicará para conocimiento de la Usuaría o Usuario de conformidad con el Artículo 159 del D.S. 24132 y sus modificaciones.
- 5.9 La usuaria o Usuario que realice cambios de razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en la Solicitud de Suministro de Servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá solicitar la modificación por escrito en oficinas COMTECO R.L. con un mínimo de diez (10) días de anticipación al último día del mes correspondiente, caso contrario COMTECO R.L. Continuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

6 REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

El servicio cortado por mora, será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del día en que la Usuaría o Usuario pague el monto total adeudado más intereses por las facturas pendientes al momento del pago, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte; se aplicará cargo de rehabilitación en la siguiente factura, sea por corte unidireccional o bidireccional.

7. PARAMETROS DE CALIDAD

Los servicios de Voz sobre Internet (VoIP) serán provistos por COMTECO R.L. con una calidad del servicio conforme a sus características técnicas y a su naturaleza, respondiendo a los indicadores de calidad definidos en estándares aplicables y cumpliendo las disposiciones legales establecidas al efecto. Los parámetros de calidad del servicio serán publicados en una página web, cuya dirección será comunicada de acuerdo a normativa vigente, en los formatos que apruebe el ente regulador.

La calidad de los servicios de Voz sobre Internet (VoIP) de COMTECO R.L. es independiente de la calidad del servicio de acceso a internet que utilice la Usuaría o Usuario, siendo esta calidad de acceso a Internet responsabilidad del proveedor utilizado por la Usuaría o Usuario.

COMTECO R.L. no puede garantizar que el servicio de Voz sobre Internet (VoIP) funcione sin interrupciones, demoras ni errores, debido a que una variedad de factores ajenos al control de COMTECO R.L. pueden afectar la calidad del mismo y pueden ocasionar errores en sus comunicaciones. A continuación se mencionan algunos de estos factores: la red de telecomunicaciones con la que se conecte la llamada de la Usuaría o Usuario, el firewall (sistema computacional utilizado por terceros para bloquear accesos no autorizados), el proveedor de servicios de Internet y la red Internet a la cual esté conectada la Usuaría o Usuario. COMTECO R.L. no será responsable de ninguna dificultad, interrupción ni demora causada por errores o insuficiencias en ninguno de estos factores o ningún otro factor sobre el que no tenga control. COMTECO R.L. será responsable de la red que utiliza para proveer los servicios de Voz sobre Internet, misma que comprende desde la central que provee el servicio de Voz sobre Internet hasta el punto de interconexión del operador de servicio público

8 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACION AL SERVICIO

8.1 Derechos de la Usuario o Usuario

- a) Acceder a los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida.

- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la Usuaría o Usuario.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- d) Acceder gratuitamente a los números de servicios de emergencia, según determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz, información de la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- h) Acceder gratuitamente a la guía telefónica impresa o electrónica y a un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido.
- i) Solicitar la exclusión, sin costo alguno, de la guía de Usuarías o usuarios disponibles al público, ya sean impresas o electrónicas. La Usuaría o Usuario podrá decidir cuáles datos personales se incluyen, así como comprobarlos, corregirlos o suprimirlos.
- j) Suscribir contratos de los servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- k) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- l) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, imputables a la acción directa del proveedor.
- m) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- n) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- o) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- p) Reclamar ante COMTECO R.L. y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la Usuaría o Usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- q) Recibir protección de COMTECO R.L. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la Usuaría o Usuario, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- r) Disponer, como Usuaría o Usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- s) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- t) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

8.2 Obligaciones de la USUARIA o USUARIO

- a) Pagar sus facturas puntualmente a COMTECO R.L., por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, según las ofertas comerciales elegidas y en el plazo establecido.
- b) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- c) Comunicar oportunamente a COMTECO R.L. sobre cualquier dificultad técnico/administrativo en el servicio.
- d) No manipular el equipo terminal de forma tal que desvirtúe el servicio proporcionado, así sea de su propiedad.

- e) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de COMTECO R.L.
- f) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- g) Contar con el cableado interno dentro de la vivienda o edificio, hasta el punto terminal o caja de distribución, así como el equipo terminal.
- h) Recibir y permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO R.L., previa acreditación, para fines de instalación, inspección, reparación y mantenimiento del servicio.
- i) Utilizar el servicio exclusivamente y solo para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que realice de los servicios contratados.
- j) Asumir responsabilidad sobre el suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de las instalaciones internas y equipos terminales de su propiedad.
- k) La titularidad del uso del servicio telefónico es intransferible, constituyéndose la Usuaría o Usuario en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- l) Mantener inalterable la instalación del servicio que realiza COMTECO R.L., si existiesen modificaciones por cuenta propia, se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u por las ocasionadas a la red de COMTECO R.L.
- m) No conectar a la red pública, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a dicha red.
- n) Proteger los equipos contra sobretensiones y sobrecorrientes producidos sobre la red de energía eléctrica comercial utilizando supresores de picos o reguladores de voltaje de acuerdo a la capacidad de los equipos que se le conectarán.
- o) No alterar equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos correspondientes.
- p) No realizar, promover, fomentar o estimular fraude a la red o al servicio.
- q) No comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicios suscrito con COMTECO R.L.
- r) Comunicar a COMTECO R.L. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de provisión del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- s) Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de anticipación.
- t) Asumir la obligación de pago por los servicios proporcionados hasta la fecha de resolución del contrato suscrito con COMTECO R.L.
- u) Declarar a la suscripción del contrato de provisión de servicio, tácita o expresa, lo siguiente:
 - Que todos los datos que suministra y que se consignan en documento y formularios que han sido suscritos por la Usuaría o Usuario, son exactos, fidedignos y correctos.
 - Que previa la firma de presente contrato de provisión de servicio, COMTECO R.L. le ha informado de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias del o los servicios suministrados por COMTECO R.L., cuyos términos y condiciones también se encuentran a disposición en oficinas de COMTECO R.L. durante horas laborables.
 - Que está en conocimiento y acepta que el o los servicios que contrató y/o utiliza, pueden verse afectados o sufrir interferencias, cortes o interrupciones intempestivas, problemas técnicos o haber interrupción por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que COMTECO R.L. no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa vigente.

COMTECO R.L. será responsable cuando así fuere determinado conforme a las disposiciones en vigor.

- Que está en conocimiento y acepta las variaciones de las tarifas establecidas por COMTECO R.L. que serán previamente publicadas en un medio de prensa escrita y/o de acuerdo a la normativa y puestas a conocimiento de la entidad reguladora.

8.3 Derechos de COMTECO R.L.

- a) Cobrar y recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de la Usuaría o Usuario, previa comunicación, conforme a lo establecido en este documento y en los reglamentos.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Cobrar a la Usuaría o Usuario por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- e) Recibir el pago de la totalidad de la deuda para rehabilitar los servicios que se encuentren en corte por mora.
- f) Modificar las tarifas de los servicios de acuerdo al marco regulatorio vigente, pudiendo incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos.
- g) Reasignar o modificar el número de la Usuaría o Usuario, debido a razones técnicas plenamente justificadas, de conformidad a lo establecido en procedimiento.
- h) Disponer el corte inmediato del servicio caso de existir indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios; así como en caso de peligro o daño inminente a la red de COMTECO R.L.
- i) COMTECO R.L. declina toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito, fuerza mayor, actuación de terceros, de la propia Usuaría o Usuario o de toda persona autorizada por él.
- j) COMTECO R.L. no se responsabiliza de daños incluyendo, entre otros, lucro cesante, interrupción de actividad, pérdida de información o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive de la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.
- k) COMTECO R.L. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se deriven del uso del servicio.

8.4 Obligaciones de COMTECO R.L.

- a) Proveer los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida.
- b) Proporcionar a la Usuaría o Usuario, información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- c) Proveer gratuitamente el acceso a los servicios de emergencia, según determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- d) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, el consumo mensual desglosado de todos los cargos y servicios utilizados, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la Usuaría o Usuario y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.

- e) Entregar gratuitamente y anualmente a la Usuaría o Usuario de servicios de telefonía, guías telefónicas impresas o electrónicas y un servicio gratuito de información de voz sobre su contenido; así como su exclusión, sin costo alguno, a la Usuaría o Usuario que así lo solicite.
- f) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- g) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la Usuaría o Usuario.
- h) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- i) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la Usuaría o Usuario, en el marco de la Constitución Política del Estado y la ley.
- j) Facilitar a las Usuarías o Usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- k) Instalar la línea telefónica en el domicilio solicitado por la Usuaría o Usuario, de acuerdo al contrato de provisión de servicio, los términos generales y condiciones para la provisión del servicio, la ley sectorial y sus reglamentos.
- l) A solicitud expresa de la Usuaría o Usuario, proporcionarle el detalle de sus llamadas salientes en forma gratuita por una sola vez dentro de los treinta (30) días computables a partir de la puesta a disposición de cada factura mensual en oficinas de COMTECO R.L.
- m) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la Usuaría o Usuario pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.
- n) Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO R.L. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito

9 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- a. **Continuidad:** Los servicios se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma
Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO R.L. de proporcionar el servicio, se exige a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.
Por razones de necesidad técnica, COMTECO R.L. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los USUARIO que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.
En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO R.L., reportará a la autoridad de regulación dentro los tres (3) siguientes días hábiles de ocurrido el hecho.
- b. **Calidad:** Los servicios provistos responderán a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
COMTECO R.L. garantiza la calidad del servicio en cuanto a la accesibilidad a los números telefónicos del servicio, estando respaldada la calidad por los parámetros con los que opera la red pública del servicio de telefonía local.

- c. **Protección:** Se reconoce de vital importancia la participación de la Usuaría o Usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio. Los derechos de los Usuarios y Usuarías se encuentran reconocidos y protegidos por Constitución Política del Estado, la Ley Telecomunicaciones y sus Reglamentos.
- d. **Información Oportuna y Clara:** Los operadores o proveedores de servicios en telecomunicaciones están obligados a proporcionar la información relacionada con la Usuaría o Usuario de manera oportuna y clara. En informes del área de Atención al Cliente, el Usuario y Usuaría podrá obtener información con relación a los servicios que brinda COMTECO R.L.
- e. **Prestación Efectiva:** En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la Usuaría o Usuario recibió el servicio que contempla la facturación. COMTECO R.L., procederá al cobro de los servicios efectivamente brindados de forma regular y efectiva y en caso de controversia, se demostrará fehacientemente que la Usuaría o Usuario recibió el servicio que contempla la facturación.
- f. **Secreto de las comunicaciones:** Todo operador o proveedor tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones. COMTECO R.L., establece medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones de la Usuaría o Usuario, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal vigente, según se describe en el presente documento.

10. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS

10.1 Centro de información y asistencia

- COMTECO R.L. brindará a la Usuaría o Usuario servicios de información, consultas y asistencia administrativa y técnica, en su oficina de Atención al Cliente, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados de 8:00 a 12:00; asimismo, brindará acceso a su centro de llamadas (call center), el horario de atención del Call Center se encuentra establecido en la página web de la cooperativa.
- Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar a la Usuaría o Usuario en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros; a través de los siguientes códigos: para reporte de averías N° 101, gestión comercial N° 4200400, y de consulta de facturación N° 102, Información deuda telefónica; 103 Atención al cliente para instalaciones; Asistencia técnica al Usuario 4200135.
- La oficina de COMTECO R.L. está ubicada en la Av. Ballivián Nro. 713, Edificio COMTECO.
- Todo requerimiento adicional de soporte técnico ajeno a la responsabilidad de COMTECO R.L., tendrá un cargo para la Usuaría o Usuario, en caso de que estas se implementen.

10.2 Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamaciones

- La Usuaría o Usuario o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar reclamación en primera instancia ante COMTECO R.L., dentro de los veinte (20) días siguientes al conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, en la oficina de ODECO o a través de la línea 4524040.
- COMTECO R.L. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

- Si la reclamación es por el monto consignado en su factura, para evitar el corte de servicio la Usuaría o Usuario deberá pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas, si la reclamación directa es declarada improcedente y la Usuaría o Usuario no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos, deberá pagar el monto total de la factura observada. Si la reclamación resultará procedente, COMTECO R.L. se sujetará al procedimiento de reclamaciones.
- COMTECO R.L. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en el plazo de tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación, o a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando a la Usuaría o Usuario la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.
- COMTECO R.L. se pronunciará a la reclamación directa mediante una Resolución por: la procedencia; improcedencia o parcialmente procedente. Se decide por la procedencia de la reclamación, cuando la totalidad de las observaciones fueron aceptadas y resueltas; se decide por la improcedencia, cuando ninguna de las observaciones fueron aceptadas y finalmente se decide por la parcialmente procedente, cuando una parte de las observaciones fueron aceptadas y resueltas.
- COMTECO R.L. notificará al usuario con la resolución en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en el que la resolución fue emitida en el lugar o medio señalado expresamente por la usuaría o usuario: domicilio real, laboral, electrónica (e-mail-SMS-Fax símil). Si al momento de cumplir con la notificación el usuario no se encontrase, se podrá hacer cargo de ella cualquier otra persona que se encuentre en el lugar, haciendo constar la relación que tiene con la usuaría o usuario y la identificación de la personal que recibe la notificación.
- La Usuaría o Usuario tiene derecho a plantear su reclamación administrativa ante la autoridad de regulación o en COMTECO R.L., en el plazo de diez (15) días hábiles de ser notificado con la Resolución, en los siguientes casos: por ser declarada improcedente, parcialmente procedente o su objeto y/o finalidad hubiere sido incorrectamente atendida y/o resuelta.

11 SUSPENSIÓN TEMPORAL

La Usuaría o Usuario, en cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, podrá solicitar la suspensión temporal de la siguiente manera:

- Deberá solicitar de forma escrita a COMTECO R.L. la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses continuos o discontinuos en un mismo periodo de 12 meses, para lo cual COMTECO R.L. tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, la Usuaría o Usuario debe cancelar todas sus deudas pendientes con COMTECO R.L. por el servicio puesto en suspensión temporal.
- Cumplido el plazo de la suspensión temporal se procederá con la rehabilitación del servicio en el plazo máximo de un (1) día. La baja o rescisión del servicio, se efectuará a solicitud expresa de la Usuaría o Usuario, COMTECO R.L. deberá proceder en un plazo máximo de un día.
- No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a la Usuaría o Usuario por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

12 EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE COMTECO R.L.

En caso de que la Usuaría o Usuario identifique riesgo de uso o un uso o acceso irregular a los servicios por parte de terceras personas, deberá comunicar la situación para que se proceda al corte inmediato del o los servicios afectados, caso contrario asumirá la responsabilidad por el consumo o mal uso correspondiente.

COMTECO R.L. quedará exenta de responsabilidad y de ejecutar su obligación de proveer el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a. Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que estable la normativa vigente.
- b. Por imposibilidad de hacer efectiva la instalación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO R.L.
- c. Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal de la Usuaría o Usuario, o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.
- d. Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la Usuaría o Usuario y/o terceros ajenos a COMTECO R.L. que efectúen instalaciones, reparaciones y/o modificaciones en los equipos y/o instalaciones.
- e. Cuando la Usuaría o Usuario utilice el servicio en forma fraudulenta con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- f. De ocurrir un enrutamiento o comercialización a través del servicio, de tráfico de terceras personas y generar tráfico de voz desde Redes Privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- g. Cuando la Usuaría o Usuario del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO R.L. inminente o actual.
- h. Ante incumplimiento de parte de la Usuaría o Usuario de cualesquiera de las obligaciones asumidas según los presentes términos generales y condiciones y de las obligaciones asumidas en el contrato de suministro de servicio.
- i. Por daños o perjuicios, incluyendo entre otros lucro cesante, interrupción de actividad comercial, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida económica, que se derive del uso de los servicios o de su interrupción
- j. COMTECO R.L. no será responsable de ninguna dificultad, interrupción ni demora causada por errores o insuficiencias en ninguno de los factores ajenos al control de COMTECO R.L. como ser la red de telecomunicaciones con la que se conecte la llamada del usuario, los firewalls que impidan las comunicaciones, el servicio de acceso a Internet provisto por terceros, la red pública de Internet y otros que no formen parte del servicio prestado por COMTECO R.L.

13 MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 13.1.** COMTECO R.L. establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones de la Usuaría o Usuario, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 13.2.** COMTECO R.L. establecerá medidas y procedimientos para mantener la confidencialidad de la información personal de la Usuaría o Usuario, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 13.3.** Se tiene establecido que la información, datos o documentos de la Usuaría o Usuario, utilizados o manejados por funcionarios de COMTECO R.L., no pueden ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.
- 13.4.** La base datos donde se encuentra la información de la Usuaría o Usuario, solo puede ser accedida por funcionarios previamente autorizados que cuentan con Nombre de Usuario y Contraseña para el control y la gestión de todos los accesos a la información; adicionalmente, se registran en archivos los eventos de acceso con nombre, fecha y hora.

14. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

- 14.1.** En el uso del Servicio Local de Telecomunicaciones, se establecen las siguientes prohibiciones:

- a. Usar el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- b. Enrutar a través del servicio, tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde Redes Privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- c. Ceder, transferir o subarrendar total o parcialmente a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de suministro.
- d. Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de suministro.
- e. Efectuar por cuenta propia traslado o modificaciones en la instalación de la línea telefónica.
- f. Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.

14.2. El incumplimiento de parte de la Usuaría o Usuario, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y la Usuaría o Usuario asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados.

15. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

15.1. COMTECO R.L. suspenderá definitivamente el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a. A solicitud expresa del USUARIO(A), para cuyo efecto deberá hacerse presente en oficinas de Atención al Cliente, debiendo la solicitud presentarse con treinta (30) días de anticipación. COMTECO R.L. procederá a la baja definitiva del servicio a partir del mes siguiente.
- b. Cuando el Usuario(a) del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO R.L. inminente o actual.
- c. En caso de que el Usuario(a) no hubiera cancelado su obligación pendiente al sexto mes.
- d. Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las partes en el contrato de suministro de servicio.
- e. Por caso fortuito o fuerza mayor.
- f. De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio.

15.2. La Usuaría o Usuario mantiene la obligación de pago por el servicio efectivamente recibido hasta la fecha de resolución de contrato. Las obligaciones pendientes de pago a la resolución del contrato no se extinguen y éstas podrán ser ejecutadas por la vía que en derecho corresponda.

15.3. La resolución del contrato de provisión de servicio, sea tácita o expresa, no implicará la extinción de las obligaciones de la Usuaría o Usuario que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO R.L. a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado de acuerdo a la normativa vigente.

16. CAMBIOS EN LA LEY, SUS REGLAMENTOS Y OTRAS NORMAS SECTORIALES

Los presentes Términos y Condiciones y las cláusulas contenidas en el Contrato de Suministro están enmarcados en la Ley de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y otras normas sectoriales vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias salva condiciones o cláusulas, modificarán **las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para la USUARIA o USUARIO y COMTECO R.L., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.**

TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES DEL SERVICIO COMPLEMENTARIO CENTREX RELACIONADO AL SERVICIO LOCAL DE TELECOMUNICACIONES

1. DESCRIPCION DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y AREA DE COBERTURA

El Servicio Relacionado a los Servicios Concedidos CENTREX o Servicio Complementario CENTREX, es aquel que se presta a los abonados del Servicio Local de Telecomunicaciones y consiste en la habilitación de una Centralita Privada o PBX de forma Virtual a través de una Central Pública, haciendo uso de las funciones de red inteligente del sistema. Permite que las líneas telefónicas de la USUARIA o USUARIO funcionen como líneas de una Centralita Privada o PBX instalada virtualmente en el domicilio de la USUARIA o USUARIO, a través de líneas de la Central Pública, sin que se requieran equipos de conmutación en dicho domicilio.

CENTREX opera bajo el concepto de "grupo", ya que aunque físicamente el servicio puede parecer como un simple conjunto de líneas telefónicas, todas ellas conceptualmente pertenecen a un grupo específico con funcionalidades y características propias, operando tal como en una Central Privada.

Su alcance abarca a las áreas de servicio local del departamento de Cochabamba, que principalmente contemplan a las ciudades de Cochabamba, Capinota, Quillacollo y Sacaba.

CENTREX cuenta con diversas funcionalidades, entre las que encuentran las siguientes:

- a) **Call Pickup Orig:** Permite marcar un código de acceso para contestar una llamada que se encuentra sonando en otro número en un grupo de atención de llamada definido.
- b) **Call Pickup Term:** Mientras que Call Pickup Orig habilita a un usuario atender una llamada que se encuentra sonando en otro número, Call Pickup Term indica si la llamada puede ser contestada por alguien más.
- c) **Auth Code Service:** Permite originar llamadas que normalmente están restringidas en un dispositivo particular. Los códigos de autorización permiten invalidar las restricciones de llamadas. Estos códigos son asignados a un ID de grupo y el mismo solo puede ser usado por dispositivos que se encuentran en el mismo grupo.
- d) **Call Park:** Permite poner una llamada contestada en "hard hold" y recuperarla mas tarde. Mientras la llamada se encuentra en espera, el usuario puede colgar, realizar o recibir llamadas. Hard hold opera exactamente como una llamada estacionada, excepto que solo el usuario que puso la llamada en espera puede recuperarla. La llamada estacionada puede ser recuperada desde el mismo teléfono o desde otro mediante el uso de códigos de acceso.
- e) **Call Transfer:** Permite realizar una transferencia de una llamada contestada hacia un número específico (transferencia con consulta, transferencia directa).
- f) **Attendant:** Permite asignar un número como operador de un grupo. Cuando se tienen llamadas estacionadas y que no son atendidas porque se encuentran ocupados, la llamada puede ser transferida al operador.
- g) **Call Restriction:** Permite restringir llamadas de larga distancia utilizando un código de bloqueo para restringir la salida de llamadas nacionales e internacionales.
- h) **Flash Origination Services:** Esta función debe de ser activada cuando se utilizarán las funciones Call Transfer, Conference Calling o Consultation Hold, ya que requieren de la tecla flash.

- i) **Carrier Selection:** Permite múltiples métodos para la selección de un carrier, entre ellos método LATA, método “en consulta”, método de análisis de dígitos. En el método LATA, la función selecciona el carrier local y el carrier de larga distancia.
- j) **Conference Calling:** Permite realizar conferencias de N-vías. Las opciones de transferencia indican como serán manejados los otros usuarios de una conferencia cuando el usuario que la controla cuelgue.
- k) **Private Dialing Plan:** Permite a un conjunto de usuarios compartir un único plan de marcación en adición al plan de marcación normal.
- l) **Multiline Hunt Group (MLHG):** Permite etiquetar a un número en particular y agregarlo en el MLHG. MLHG proporciona un método para distribuir llamadas entrantes a una posición libre en líneas pertenecientes a este grupo. Los algoritmos de distribución de llamadas serán los siguientes: secuencial, circular y uniforme.
- m) **Sequential Ringing:** Permite definir una lista de terminación de números, de modo que cuando una llamada ingrese y no sea atendida, será desviada en forma secuencial a los números que se tienen en la lista.
- n) **Simultaneous Ringing:** Permite asignar un grupo de números a un número raíz para que cuando ingrese una llamada a este número raíz también ingresará al resto de números que se encuentran en el grupo.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIO PARA ACCEDER AL SERVICIO

- a) Es de exclusiva responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con las líneas telefónicas y sus respectivos equipos terminales, sobre las que operará el Servicio CENTREX.
- b) En caso de que COMTECO Ltda. provea algún equipo terminal o accesorios para la conexión del servicio, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO mantener en condiciones adecuadas los equipos instalados que sean de propiedad de COMTECO Ltda., así como devolverlos en perfecto estado a la finalización o rescisión del contrato y, en caso de pérdida o daño o no devolución, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado, en la línea telefónica vigente de la USUARIA o USUARIO.
- c) Sobre la base de la oferta comercial de COMTECO Ltda., la USUARIA o USUARIO asume responsabilidad sobre la selección de las funcionalidades y características con las que se programará la Centralita Privada o PBX Virtual que se le brinde como Servicio CENTREX.

3. HABILITACION Y PLAZO PARA LA PROVISION DEL SERVICIO

- a) La solicitud de servicio se realiza en oficinas de Atención al Cliente de COMTECO Ltda. o telefónicamente en días hábiles y horarios de 8:00 a 18:00. Para el efecto, se llena un formulario denominado “Hoja de Servicio” y el ABONANDO contará con el servicio previa firma del formulario y del respectivo contrato de suministro del servicio. Siendo necesario no tener deudas en mora con la Cooperativa.
- b) Los requisitos para solicitar el servicio son los siguientes:
 - a) Fotocopia de cédula de identidad, pasaporte o documento de identidad.
 - b) NIT en caso de persona jurídica.
 - c) Fotocopia de factura de agua o luz.

- d) Croquis del domicilio.
 - e) Otros que se requiera en plataforma de Atención al Cliente.
- c) COMTECO Ltda. habilitará el servicio a la USUARIA o USUARIO dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de suministro, conforme a normas en actual vigencia y a los términos generales y condiciones de provisión del servicio, siendo responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con los medios necesarios y adecuados (servicio local de telecomunicaciones y equipo (s) terminal (es)) para acceder al servicio
- d) El costo de habilitación del Servicio CENTREX será incluido en la facturación mensual del Servicio Local de Telecomunicaciones, según a la tarifa vigente.
- e) COMTECO Ltda. proveerá el Servicio a la USUARIA o USUARIO, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de suministro.

4. TARIFAS

- a) Las tarifas que rigen la prestación de los servicios son determinadas de acuerdo al marco regulatorio y puestas en vigencia a partir de la legal publicación de la estructura tarifaria que contempla categorías, tarifas y sus características de aplicación según establece el artículo 44 de la Ley N° 164.
- b) COMTECO Ltda. podrá modificar las tarifas, incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos, las que tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente. Adicionalmente, las tarifas serán actualizadas en el tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página web www.comteco.com.bo.
- c) La tasación y tarifación de cada servicio y categoría, son establecidos en la estructura tarifaria vigente que publica COMTECO Ltda. de acuerdo a formatos y condiciones básicas establecidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- d) No existe diferencia en la aplicación de tarifas a USUARIAS y USUARIOS de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares.
- e) Dentro del área de servicio de Cochabamba, las tarifas del servicio no son diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del usuario, ni por la línea telefónica de origen que utiliza la USUARIA o USUARIO siempre que la misma corresponda al mismo tipo de red.

5. FACTURACION, COBRANZA, Y CORTE

- a) Los primeros días de cada mes, COMTECO Ltda. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido en la factura del Servicio Local de Telecomunicaciones, debiendo la USUARIA o USUARIO cancelar la misma dentro el plazo máximo de pago de treinta (30) días calendario de la fecha de puesta a disposición de la factura en las oficinas, entidades financieras o medios de cobranza autorizados por COMTECO Ltda.
- b) En caso de pago por medio distinto al dinero en efectivo, la validez de los pagos está sujeta a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos. Si la USUARIA o USUARIO

autoriza el pago mediante débito automático de su Tarjeta de Crédito, Caja de Ahorro o Cuenta Corriente, deberá tener los saldos disponibles para que se realice el débito correspondiente.

- c) COMTECO Ltda. proporcionará el estado de cuenta a la USUARIA o USUARIO que acredite titularidad de la línea a través de un documento de identificación legalmente aceptado.
- d) Si la USUARIA o USUARIO no paga su factura telefónica luego de transcurridos quince (15) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO Ltda. procederá al corte de los servicios complementarios Centrex consignados en la factura de Telefonía Local.
- e) El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá a la USUARIA o USUARIO en mora sin necesidad de intimación o requerimiento judicial o extrajudicial previo, ni de otro acto, formalidad o requisito, pudiendo COMTECO Ltda. interponer en cualquier momento la correspondiente acción ejecutiva, y el documento emitido por COMTECO Ltda. tendrá el valor pleno de título ejecutivo, quedando en tal caso la USUARIA o USUARIO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza.
- f) Al ingresar la USUARIA o USUARIO en mora, sus datos serán dados de alta en la Central de Morosidad y permanecerán en la misma entretanto no cancele sus obligaciones.
- g) El servicio será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto total adeudado más interés por mora de las facturas pendientes al momento del pago o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte; se aplicará cargo de rehabilitación en la siguiente factura.
- h) Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO Ltda. según sea permitido por la ley y sus reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario será publicada para conocimiento de la USUARIA o USUARIO cumpliendo formalidades de la normativa vigente.

6. REHABILITACION DEL SERVICIO

El servicio cortado por mora, será rehabilitado dentro las veinticuatro horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto total adeudado más intereses por mora de las facturas pendientes al momento del pago, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte; se aplicará cargo de rehabilitación en la siguiente factura.

7. PARÁMETROS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- a) El Servicio CENTREX es provisto bajo los parámetros de calidad establecidos por la autoridad de regulación del sector de Telecomunicaciones para el Servicio Local de Telecomunicaciones de COMTECO Ltda.
- b) Por razones de necesidad técnica, COMTECO Ltda. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un

medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.

- c) En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO Ltda., reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACION AL SERVICIO

8.1 Derechos de la USUARIA o USUARIO

- a) Acceder a los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la USUARIA o USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios en casos de emergencia, que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- h) Suscribir contratos de los servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- i) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- j) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- k) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- m) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- n) Reclamar ante COMTECO Ltda. y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIA o USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.

- o) Recibir protección de COMTECO Ltda. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- p) Disponer, como USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- q) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- r) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

8.2 Obligaciones de la USUARIA o USUARIO

- a) Pagar sus facturas puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, según las ofertas comerciales elegidas y en el plazo establecido.
- b) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de COMTECO Ltda.
- d) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- e) Contar con el cableado interno dentro de la vivienda o edificio, hasta el punto terminal o caja de distribución, así como el equipo terminal.
- f) Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO Ltda., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio.
- g) Utilizar el servicio exclusivamente y solo para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que realice de los servicios contratados.
- h) Asumir responsabilidad sobre el suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos terminales de su propiedad.
- i) La titularidad del uso del servicio es intransferible, constituyéndose la USUARIA o USUARIO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- j) Mantener inalterable la instalación del servicio que realiza COMTECO Ltda., si existiesen modificaciones por cuenta propia, se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u por las ocasionadas a la red de COMTECO Ltda.
- k) No conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- l) No alterar equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos correspondientes.
- m) No realizar, promover, fomentar o estimular fraude a la red o al servicio.
- n) No comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicios suscrito con COMTECO Ltda.
- o) Comunicar a COMTECO Ltda. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de provisión del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- p) Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de anticipación.

- q) Asumir la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución del contrato suscrito con COMTECO Ltda.
- r) Declarar a la suscripción del contrato de provisión de servicio, tácita o expresa, lo siguiente:
- Que todos los datos que suministra y que se consignan en documento y formularios que han sido suscritos por la USUARIA o USUARIO, son exactos, fidedignos y correctos.
 - Que previa la firma de presente contrato de provisión de servicio, COMTECO Ltda. le ha informado de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias del o los servicios suministrados por COMTECO Ltda., cuyos términos y condiciones también se encuentran a disposición en oficinas de COMTECO Ltda. durante horas laborables.
 - Que está en conocimiento y acepta que el o los servicios que contrató y/o utiliza, pueden verse afectados o sufrir interferencias, cortes o interrupciones intempestivas, problemas técnicos o haber interrupción por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que COMTECO Ltda. no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa vigente. COMTECO Ltda. será responsable cuando así fuere determinado conforme a las disposiciones en vigor.
 - Que está en conocimiento y acepta las variaciones de las tarifas establecidas por COMTECO Ltda. que serán previamente publicadas en un medio de prensa escrita y/o de acuerdo a la normativa y puestas a conocimiento de la entidad reguladora.
 - Que, en caso de destrucción, deterioro total o parcial, pérdida o daño, de los equipos proporcionados por COMTECO Ltda. para la prestación del servicio a la USUARIA o USUARIO, asume la responsabilidad de la reposición de los mismos o la cancelación al valor a precio vigente de mercado.
 - Que está en pleno conocimiento y acepta los términos generales y condiciones de provisión de servicios, mismos que forman parte integrante e inseparable del contrato de provisión de servicio para todos los efectos legales.
 - Que autoriza a COMTECO Ltda. a obtener, en los términos y condiciones permitidas por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En caso que la USUARIA o USUARIO se constituya en mora, autoriza a COMTECO Ltda., para que su nombre sea remitido a empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones.
- s) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato de provisión de servicio suscrito con COMTECO Ltda.

8.3 Derechos de COMTECO Ltda.

- a) Cobrar y recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.

- b) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de la USUARIA o USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Cobrar a la USUARIA o USUARIO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- e) Recibir el pago de la totalidad de la deuda para rehabilitar los servicios que se encuentren en corte por mora.
- f) Modificar las tarifas de los servicios de acuerdo al marco regulatorio vigente, pudiendo incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos.
- g) Disponer el corte inmediato del servicio caso de existir indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios; así como en caso de peligro o daño inminente o actual a la red de COMTECO Ltda.
- h) COMTECO Ltda. declina toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito, fuerza mayor, actuación de terceros, de la propia USUARIA o USUARIO o de toda persona autorizada por él.
- i) COMTECO Ltda. no se responsabiliza de daños incluyendo, entre otros, lucro cesante, interrupción de actividad, pérdida de información o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive de la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.
- j) COMTECO Ltda. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

8.4 Obligaciones de COMTECO Ltda.

- a) Proveer los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Proporcionar a la USUARIA o USUARIO, información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- c) Proveer gratuitamente los servicios en casos de emergencia que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- d) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la USUARIA o del USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- e) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- f) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la USUARIA o USUARIO.
- g) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- h) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la ley.
- i) Facilitar a las USUARIAS o USUARIOS en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- j) Instalar el servicio en la (s) línea (s) del domicilio solicitado por la USUARIA o USUARIO, de acuerdo al contrato de provisión de servicio, los términos generales y condiciones para la provisión del servicio, la ley sectorial y sus reglamentos.

- k) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el corte.
- l) Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO Ltda. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

8.5 Principios para la Prestación del Servicio

8.5.1. Continuidad: Los servicios se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma

Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO Ltda. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Por razones de necesidad técnica, COMTECO Ltda. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.

En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO Ltda., reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

8.5.2. Calidad: Los servicios provistos responderán a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

COMTECO Ltda. garantiza la calidad del servicio en cuanto a la accesibilidad a los números telefónicos del servicio, estando respaldada la calidad por los parámetros con los que opera la red pública del servicio de telefonía local.

8.5.3. Protección: Se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.

Los derechos de los USUARIOS y USUARIAS se encuentran reconocidos y protegidos por Constitución Política del Estado, la Ley Telecomunicaciones y sus Reglamentos.

8.5.4. Información Oportuna y Clara: Los operadores o proveedores de servicios en telecomunicaciones están obligados a proporcionar la información relacionada con la usuaria o usuario de manera oportuna y clara.

En informes del área de Atención al Cliente, el USUARIO y USUARIA podrá obtener información con relación a los servicios que brinda COMTECO Ltda.

8.5.5. Prestación Efectiva: En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de

controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

COMTECO Ltda., procederá al cobro de los servicios efectivamente brindados de forma regular y efectiva y en caso de controversia, se demostrará fehacientemente que el USUARIO o USUARIA recibió el servicio que contempla la facturación.

8.5.6. Secreto de las comunicaciones: Todo operador o proveedor tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

COMTECO Ltda., establece medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del USUARIO y USUARIA, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal vigente, según se describe en el presente documento.

9 ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIA Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA

- a) COMTECO Ltda. brindará a la USUARIA o USUARIO servicios de información, consultas y asistencia administrativa y técnica, en sus oficinas de Atención al Cliente, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados de 8:00 a 12:00.
- b) COMTECO Ltda., brindará acceso a su centro de llamadas (call center), para reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados y domingos de 8:00 a 12:00.
- c) Las reclamaciones por fallas técnicas en el servicio serán recepcionadas en la línea gratuita 101, establecida normativamente, de lunes a domingo de 07:00 a 20:00.
- d) La oficina de COMTECO Ltda. está ubicada en la Av. Ballivian Nro. 705, Edificio COMTECO Ltda.
- e) Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO Ltda. tendrá un cargo para la USUARIA o USUARIO.

9.1 Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamaciones

- a) La USUARIA o USUARIO o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar reclamación en primera instancia ante COMTECO Ltda., dentro de los veinte (20) días siguientes al conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- b) La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, en la oficina de ODECO o a través de la línea 4524040.
- c) COMTECO Ltda. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- d) Si la reclamación es por el monto consignado en su factura, para evitar el corte de servicio la USUARIA o USUARIO deberá pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas, si la reclamación directa es declarada improcedente y la USUARIA o USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos, deberá pagar el monto total de la factura observada. Si la reclamación resultará procedente, COMTECO Ltda. se sujetará al procedimiento de reclamaciones.
- e) COMTECO Ltda. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en el plazo de tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de

alteraciones graves derivadas de su prestación, o a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando a la USUARIA o USUARIO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.

- f) COMTECO Ltda. se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación, adoptará todas las medidas necesarias para cumplir con el pronunciamiento en un plazo de veinte (20) días hábiles.
- g) La USUARIA o USUARIO podrá recurrir a la vía administrativa ante la autoridad regulación en caso de falta de atención del reclamo por parte de COMTECO Ltda. en el plazo de diez (10) días hábiles, por rechazo de la reclamación o de ser declarada improcedente.

10 SUSPENSION TEMPORAL

La USUARIA o USUARIO, en cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, podrá solicitar la suspensión temporal de la siguiente manera:

- 1.1 Deberá presentar de forma escrita a COMTECO Ltda., la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual COMTECO Ltda. tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, la USUARIA o USUARIO debe cancelar todas sus deudas pendientes con COMTECO Ltda. por el servicio puesto en suspensión temporal.
- 1.2 Cumplido el plazo de la suspensión temporal se procederá con la baja o rescisión del servicio, o si mediare solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, COMTECO Ltda. deberá rehabilitar el servicio previa comunicación a la USUARIA o USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día.
- 1.3 No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a la USUARIA o USUARIO por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

11 PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

11.1 En el uso del servicio, se establecen las siguientes prohibiciones:

- a) Usar el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
 - b) Enrutar a través del servicio, tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde Redes Privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
 - c) Ceder, transferir o subarrendar total o parcialmente a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de suministro.
 - d) Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de suministro.
 - e) Efectuar por cuenta propia traslado o modificaciones en la instalación de los servicios.
 - f) Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.
- 11.2 El incumplimiento de las prohibiciones por parte de la USUARIA o USUARIO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y la USUARIA o USUARIO asumirá total

responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados. En caso que la USUARIA o USUARIO ocasione peligro inminente o actual de daño a la red de COMTECO Ltda. o a terceras personas o cause daños y/o perjuicios a las instalaciones y/o equipos a través de los cuales hace uso de los servicios; COMTECO Ltda. procederá al corte del servicio de acuerdo a disposiciones legales en vigencia y podrá presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades llamadas por ley, asumiendo la USUARIA o USUARIO todos los daños y perjuicios que deriven de sus actos, ya sea ante COMTECO Ltda. y/o terceros perjudicados.

12 FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

12.1 COMTECO Ltda. suspenderá definitivamente el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) A solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, para cuyo efecto deberá hacerse presente en oficinas de Atención al Cliente, o utilizar los medios establecidos, debiendo presentar la solicitud con treinta (30) días de anticipación. COMTECO Ltda. procederá a la baja definitiva del servicio a partir del mes siguiente.
- b) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- c) En caso de que la USUARIA o USUARIO no hubiera cancelado su obligación pendiente luego de transcurrido seis (6) meses computados desde la fecha de puesta en disposición de la factura más antigua en mora o luego de transcurridos 4 meses en caso de riesgo de pérdida de equipos entregados en comodato.
- d) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las partes en el contrato de suministro de servicio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor.
- f) De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio.

12.2 La USUARIA o USUARIO mantiene la obligación de pago por el servicio efectivamente recibido hasta la fecha de resolución de contrato. Las obligaciones pendientes de pago a la resolución del contrato no se extinguen y éstas podrán ser ejecutadas por la vía que en derecho corresponda.

12.3 La resolución del contrato de provisión de servicio, sea tácita o expresa, no implicará la extinción de las obligaciones de la USUARIA o USUARIO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO Ltda. a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado de acuerdo a la normativa vigente.

13 EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE COMTECO LTDA.

COMTECO Ltda. quedará exenta de responsabilidad y de ejecutar su obligación de proveer el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que estable la normativa vigente.

- b) Por imposibilidad de hacer efectiva la instalación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO Ltda. o atribuibles a la propia USUARIA o USUARIO o a personas autorizadas por ella.
- c) Por daños o perjuicios, incluyendo entre otros lucro cesante, interrupción de actividad comercial, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive del uso del servicio o de su interrupción.
- d) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal de la USUARIA o USUARIO, así como el cableado interno de la vivienda y/o edificio.
- e) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la USUARIA o USUARIO y/o terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones, modificaciones y/o alteraciones en los equipos y/o instalaciones.
- f) Cuando la USUARIA o USUARIO utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- g) De ocurrir un enrutamiento o comercialización a través del servicio, de tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde Redes Privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- h) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- i) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio de la USUARIA o USUARIO.
- j) Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de suministro de servicio.

La responsabilidad de COMTECO Ltda. queda limitada hasta el punto terminal de la acometida instalada por el personal técnico de COMTECO Ltda. en el domicilio de la USUARIA o USUARIO, asumiendo La USUARIA o USUARIO la responsabilidad sobre la calidad del servicio por la conexión interna y equipos terminales.

14 MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 14.1 COMTECO Ltda. establecerá las medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo autorización judicial. Ni autoridad pública ni persona u organismo alguno podrá interceptar conversaciones o comunicaciones privadas mediante instalaciones que las controle o centralice.
- 14.2 COMTECO Ltda. establecerá las medidas y procedimientos para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo en los siguientes casos:
 - a) De existir una orden judicial específica.
 - b) Con consentimiento previo, expreso y por escrito de la USUARIA o USUARIO titular.
 - c) En casos que la información sea necesaria para la emisión de guías telefónicas, facturas, detalle de llamadas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por reglamento, o para el

cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.

- 14.3 Se tiene establecido que el personal de COMTECO Ltda. está obligado a guardar secreto de la existencia o contenido de las comunicaciones y a la protección de los datos personales y la intimidad de la USUARIA o USUARIO, no pudiendo ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.
- 14.4 La base datos donde se encuentra la información de la USUARIA o USUARIO, solo puede ser accedido por funcionarios previamente autorizados que cuentan con Nombre de Usuario y Contraseña para el control y la gestión de todos los accesos a la información; adicionalmente, se registran en archivos los eventos de acceso con nombre, fecha y hora.

15 CAMBIOS EN LA LEY, SUS REGLAMENTOS Y OTRAS NORMAS SECTORIALES

Los presentes Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios y las cláusulas contenidas en el Contrato de Provisión de Servicios están enmarcados en la ley y reglamentos vigentes aplicables al sector de telecomunicaciones. Cualquier modificación futura de la ley, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para la USUARIA o USUARIO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios.

TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ALQUILER DE CIRCUITOS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREA DE COBERTURA

El Servicio de Alquiler de Circuitos es un Servicio al Público que consiste en el establecimiento de un enlace punto-punto o punto-multipunto a través de conexiones físicas o virtuales dedicadas para la transmisión de señales de telecomunicaciones y uso exclusivo de una sola persona individual o colectiva, hasta velocidades de 2 Mbps.

Este servicio tiene cobertura en el área de concesión de COMTECO Ltda., principalmente en las ciudades de Cochabamba, Capinota, Quillacollo y Sacaba.

El Servicio de Alquiler de Circuitos es un servicio que brinda COMTECO Ltda. a través de líneas dedicadas de cobre (LTR) y de sus redes de transmisión, que le permiten a la USUARIA o USUARIO transmitir información entre dos o más puntos mediante equipos de transmisión hasta velocidades según se oferte en la estructura tarifaria vigente, siendo la velocidad del enlace de elección y responsabilidad de la USUARIA o USUARIO.

COMTECO Ltda. podrá migrar a la USUARIA o USUARIO de una categoría tarifaria a otra, sin requerir su consentimiento, en caso que la migración represente mayores beneficios y sea aceptada por la USUARIA o USUARIO.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

- a) Es de exclusiva responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con los medios y accesorios necesarios y adecuados para la puesta en funcionamiento del servicio y para establecer las conexiones entre los puntos de acceso (nodos) a ser habilitados por COMTECO Ltda., los mismos que deberán cumplir con los requisitos técnicos mínimos siguientes según corresponda:
 - a) Red LAN debidamente instalada y configurada.
 - b) Puerto libre en el Hub o Switch (para varias PC's).
 - c) Puesta a tierra menor a 8 Ohms.
 - d) Servidores debidamente instalados y configurados.
 - e) Energía eléctrica estable.
- b) En caso de que COMTECO Ltda. provea algún equipo terminal o accesorios para la conexión del servicio, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO mantener en condiciones adecuadas los equipos instalados que sean de propiedad de COMTECO Ltda., así como devolverlos en perfecto estado a la finalización o rescisión del contrato y, en caso de pérdida o daño o no devolución, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado, en la línea telefónica vigente de la USUARIA o USUARIO.
- c) El punto terminal constituirá la caja terminal o tablero de distribución telefónica del edificio o vivienda. El cableado interno dentro de la vivienda o edificio así como el equipo terminal conectado a éste, será de responsabilidad de la USUARIO o USUARIA.
- d) El lugar de instalación de la caja de conexión para el Equipo Terminal, debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.

3. HABILITACION Y PLAZO PARA LA PROVISION DEL SERVICIO

- a) Toda solicitud de servicio se realiza en oficinas de Atención al Cliente de COMTECO Ltda. o telefónicamente en días hábiles y horarios de 8:00 a 18:00. Para el efecto, se llena un formulario denominado “Hoja de Servicio” y la USUARIA o USUARIO contará con el servicio previa firma del formulario y del respectivo contrato de provisión de servicio. Siendo necesario no tener deudas en mora con la Cooperativa.
- b) Los requisitos para solicitar el servicio son los siguientes:
 - a) Fotocopia de cédula de identidad, pasaporte o documento de identidad.
 - b) NIT en caso de persona jurídica.
 - c) Fotocopia de factura de agua o luz.
 - d) Croquis del domicilio.
 - e) Otros que se requiera en plataforma de Atención al Cliente.
- c) COMTECO Ltda. instalará y habilitará el servicio a la USUARIA o USUARIO dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de provisión de servicio, conforme a normas en actual vigencia y a los términos generales y condiciones de provisión del servicio, siendo responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con los medios necesarios y adecuados (equipo terminal) para acceder al servicio.
- d) El costo de instalación debe ser cancelado a la firma del contrato de provisión de servicio, según a la tarifa vigente, el que da derecho a la instalación del servicio hasta el domicilio de la USUARIA o USUARIO, contemplando una determinada longitud del cable de bajada o acometida; aplica cargo adicional por cable excedente.
- e) COMTECO Ltda. proveerá el servicio a la USUARIA o USUARIO, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de provisión de servicio.

4. TARIFAS

- a) Las tarifas que rigen la prestación de los servicios son determinadas de acuerdo al marco regulatorio y puestas en vigencia a partir de la legal publicación de la estructura tarifaria que contempla categorías, tarifas y sus características de aplicación según establece el artículo 44 de la Ley N° 164.
- b) COMTECO Ltda. podrá modificar las tarifas, incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos, las que tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente. Adicionalmente, las tarifas serán actualizadas en el tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página web www.comteco.com.bo.
- c) La tasación y tarifación de cada servicio y categoría, son establecidos en la estructura tarifaria vigente que publica COMTECO Ltda. de acuerdo a formatos y condiciones básicas establecidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- d) No existe diferencia en la aplicación de tarifas a USUARIAS y USUARIOS de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares.
- e) Dentro del área de servicio de Cochabamba, las tarifas del servicio no son diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del usuario, ni por la línea telefónica de

origen que utiliza la USUARIA o USUARIO siempre que la misma corresponda al mismo tipo de red.

5. FACTURACION, COBRANZA, Y CORTE

- a) Los primeros días de cada mes, COMTECO Ltda. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, debiendo la USUARIA o USUARIO cancelar la misma dentro el plazo máximo de pago de treinta (30) días calendario de la fecha de puesta a disposición de la factura en las oficinas, entidades financieras o medios de cobranza autorizados por COMTECO Ltda.
- b) En caso de pago por medio distinto al dinero en efectivo, la validez de los pagos está sujeta a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos. Si la USUARIA o USUARIO autoriza el pago mediante débito automático de su Tarjeta de Crédito, Caja de Ahorro o Cuenta Corriente, deberá tener los saldos disponibles para que se realice el débito correspondiente.
- c) Si la USUARIA o USUARIO no paga su factura luego de transcurridos treinta (30) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO Ltda. procederá al corte total de todos los servicios consignados en la factura.
- d) COMTECO Ltda. proporcionará el estado de cuenta a la USUARIA o USUARIO que acredite titularidad de la línea a través de un documento de identificación legalmente aceptado.
- e) Si la USUARIA o USUARIO no paga su factura luego de transcurridos quince (15) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO Ltda. procederá al corte total de todos los servicios consignados en la factura, optativamente COMTECO podrá posponer el corte de servicio total, hasta la fecha de conclusión de contrato por deudas impagas.
- f) El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá a la USUARIA o USUARIO en mora sin necesidad de intimación o requerimiento judicial o extrajudicial previo, ni de otro acto, formalidad o requisito, pudiendo COMTECO Ltda. interponer en cualquier momento la correspondiente acción ejecutiva, y el documento emitido por COMTECO Ltda. tendrá el valor pleno de título ejecutivo, quedando en tal caso la USUARIA o USUARIO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza.
- g) Al ingresar la USUARIA o USUARIO en mora, sus datos serán dados de alta en la Central de Morosidad y permanecerán en la misma entretanto no cancele sus obligaciones.
- h) Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO Ltda. según sea permitido por la ley y sus reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario será publicada para conocimiento de la USUARIA o USUARIO cumpliendo formalidades de la normativa vigente.
- i) En caso de que exista indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, COMTECO Ltda. podrá proceder inmediatamente con el corte de servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. Se remitirá a la ATT la información pertinente para efectos de registro en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborales o dentro del primer día laborable siguiente.

6. REHABILITACION DEL SERVICIO

El servicio será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto total adeudado más interés por mora de las facturas pendientes al momento del pago o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte; se aplicará cargo de rehabilitación en la siguiente factura.

7. PARÁMETROS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- a) El Servicio de Alquiler de Circuitos es provisto bajo parámetros de calidad establecidos por la entidad reguladora sectorial, que se encuentran definidos en el contrato de concesión (actual autorización transitoria) de COMTECO Ltda.
- b) Los parámetros de calidad con los que es suministrado el Servicio, principalmente son los siguientes:
 - Corrección de Fallas, mejor al 90% de fallas reparadas dentro las 24 horas de reportada la falla.
 - Corrección de Fallas en el Área Extendida Rural, 100% de fallas reparadas dentro de los 3 días calendario de reportada la falla
- c) Por razones de necesidad técnica, COMTECO Ltda. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.
- d) En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO Ltda., reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS

8.1 Derechos de la USUARIA o USUARIO

- a) Acceder a los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la USUARIA o USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios en casos de emergencia, que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.

- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- h) Suscribir contratos de los servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- i) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- j) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- k) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- m) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- n) Reclamar ante COMTECO Ltda. y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIA o USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- o) Recibir protección de COMTECO Ltda. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- p) Disponer, como USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- q) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- r) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

8.2 Obligaciones de la USUARIA o USUARIO

- a) Pagar sus facturas puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, según las ofertas comerciales elegidas y en el plazo establecido.
- b) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de COMTECO Ltda.
- d) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- e) Contar con el cableado interno dentro de la vivienda o edificio, hasta el punto terminal o caja de distribución, así como el equipo terminal.
- f) Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO Ltda., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio.

- g) Utilizar el servicio exclusivamente y solo para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que realice de los servicios contratados.
- h) Asumir responsabilidad sobre el suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos terminales de su propiedad.
- i) La titularidad del uso del servicio es intransferible, constituyéndose la USUARIA o USUARIO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- j) Mantener inalterable la instalación del servicio que realiza COMTECO Ltda., si existiesen modificaciones por cuenta propia, se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u por las ocasionadas a la red de COMTECO Ltda.
- k) No conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- l) No alterar equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos correspondientes.
- m) No realizar, promover, fomentar o estimular fraude a la red o al servicio.
- n) No comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicios suscrito con COMTECO Ltda.
- o) Comunicar a COMTECO Ltda. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de provisión del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- p) Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de anticipación.
- q) Asumir la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución del contrato suscrito con COMTECO Ltda.
- r) Declarar a la suscripción del contrato de provisión de servicio, tácita o expresa, lo siguiente:
 - Que todos los datos que suministra y que se consignan en documento y formularios que han sido suscritos por la USUARIA o USUARIO, son exactos, fidedignos y correctos.
 - Que previa la firma de presente contrato de provisión de servicio, COMTECO Ltda. le ha informado de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias del o los servicios suministrados por COMTECO Ltda., cuyos términos y condiciones también se encuentran a disposición en oficinas de COMTECO Ltda. durante horas laborables.
 - Que está en conocimiento y acepta que el o los servicios que contrató y/o utiliza, pueden verse afectados o sufrir interferencias, cortes o interrupciones intempestivas, problemas técnicos o haber interrupción por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que COMTECO Ltda. no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa vigente. COMTECO Ltda. será responsable cuando así fuere determinado conforme a las disposiciones en vigor.
 - Que está en conocimiento y acepta las variaciones de las tarifas establecidas por COMTECO Ltda. que serán previamente publicadas en un medio de prensa escrita y/o de acuerdo a la normativa y puestas a conocimiento de la entidad reguladora.

- Que, en caso de destrucción, deterioro total o parcial, pérdida o daño, de los equipos proporcionados por COMTECO Ltda. para la prestación del servicio a la USUARIA o USUARIO, asume la responsabilidad de la reposición de los mismos o la cancelación al valor a precio vigente de mercado.
 - Que está en pleno conocimiento y acepta los términos generales y condiciones de provisión de servicios, mismos que forman parte integrante e inseparable del contrato de provisión de servicio para todos los efectos legales.
 - Que autoriza a COMTECO Ltda. a obtener, en los términos y condiciones permitidas por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En caso que la USUARIA o USUARIO se constituya en mora, autoriza a COMTECO Ltda., para que su nombre sea remitido a empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones.
- s) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato de provisión de servicio suscrito con COMTECO Ltda.

8.3 Derechos de COMTECO Ltda.

- a) Cobrar y recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de la USUARIA o USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Cobrar a la USUARIA o USUARIO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- e) Recibir el pago de la totalidad de la deuda para rehabilitar los servicios que se encuentren en corte por mora.
- f) Modificar las tarifas de los servicios de acuerdo al marco regulatorio vigente, pudiendo incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos.
- g) Disponer el corte inmediato del servicio caso de existir indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios; así como en caso de peligro o daño inminente o actual a la red de COMTECO Ltda.
- h) COMTECO Ltda. declina toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito, fuerza mayor, actuación de terceros, de la propia USUARIA o USUARIO o de toda persona autorizada por él.
- i) COMTECO Ltda. no se responsabiliza de daños incluyendo, entre otros, lucro cesante, interrupción de actividad, pérdida de información o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive de la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.
- j) COMTECO Ltda. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

8.4 Obligaciones de COMTECO Ltda.

- a) Proveer los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Proporcionar a la USUARIA o USUARIO, información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- c) Proveer gratuitamente los servicios en casos de emergencia que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- d) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la USUARIA o del USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- e) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- f) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la USUARIA o USUARIO.
- g) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- h) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la ley.
- i) Facilitar a las USUARIAS o USUARIOS en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- j) Instalar el servicio en el domicilio solicitado por la USUARIA o USUARIO, de acuerdo al contrato de provisión de servicio, los términos generales y condiciones para la provisión del servicio, la ley sectorial y sus reglamentos.
- k) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el corte.
- l) Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO Ltda. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

8.5 Principios para la Prestación del Servicio

8.5.1. Continuidad: Los servicios se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma

Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO Ltda. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Por razones de necesidad técnica, COMTECO Ltda. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.

En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO Ltda., reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

8.5.2. Calidad: Los servicios provistos responderán a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

COMTECO Ltda. garantiza la calidad del servicio en cuanto a la accesibilidad a los números telefónicos del servicio, estando respaldada la calidad por los parámetros con los que opera la red pública del servicio de telefonía local.

8.5.3. Protección: Se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.

Los derechos de los USUARIOS y USUARIAS se encuentran reconocidos y protegidos por Constitución Política del Estado, la Ley Telecomunicaciones y sus Reglamentos.

8.5.4. Información Oportuna y Clara: Los operadores o proveedores de servicios en telecomunicaciones están obligados a proporcionar la información relacionada con la usuaria o usuario de manera oportuna y clara.

En informes del área de Atención al Cliente, el USUARIO y USUARIA podrá obtener información con relación a los servicios que brinda COMTECO Ltda.

8.5.5. Prestación Efectiva: En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

COMTECO Ltda., procederá al cobro de los servicios efectivamente brindados de forma regular y efectiva y en caso de controversia, se demostrará fehacientemente que el USUARIO o USUARIA recibió el servicio que contempla la facturación.

8.5.6. Secreto de las comunicaciones: Todo operador o proveedor tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

COMTECO Ltda., establece medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del USUARIO y USUARIA, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal vigente, según se describe en el presente documento.

9. ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIA Y/O SERVICIOS DE INFORMACION Y ASISTENCIA

- a) COMTECO Ltda. brindará a la USUARIA o USUARIO servicios de información, consultas y asistencia administrativa y técnica, en su oficina de Atención al Cliente, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados de 8:00 a 12:00.
- b) COMTECO Ltda., brindará acceso a su centro de llamadas (call center), para reporte de averías, de trámites telefónicos, y de consulta de facturación, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados y domingo de 8:00 a 12:00.
- c) Las reclamaciones por fallas técnicas en el servicio de Alquiler de Circuitos serán recepcionadas en la línea gratuita 101, establecida regulatoriamente.
- d) Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar a la USUARIA o USUARIO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros a través de los siguientes códigos de servicios especiales: 102 Información

deuda telefónica; 103 Atención al cliente para instalaciones; 104 Información de números telefónicos; 107 Información de tiempo.

- e) La oficina de COMTECO Ltda. está ubicada en la Av. Ballivián Nro. 705, Edificio COMTECO.
- f) Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO Ltda. tendrá un cargo para la USUARIA o USUARIO.

9.1 Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamaciones

- a) La USUARIA o USUARIO o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar reclamación en primera instancia ante COMTECO Ltda., dentro de los veinte (20) días siguientes al conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- b) La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, en la oficina de ODECO o a través de la línea 4524040.
- c) COMTECO Ltda. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- d) Si la reclamación es por el monto consignado en su factura, para evitar el corte de servicio la USUARIA o USUARIO deberá pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas, si la reclamación directa es declarada improcedente y la USUARIA o USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos, deberá pagar el monto total de la factura observada. Si la reclamación resultará procedente, COMTECO Ltda. se sujetará al procedimiento de reclamaciones.
- e) COMTECO Ltda. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en el plazo de tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación, o a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando a la USUARIA o USUARIO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.
- f) COMTECO Ltda. se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide por la procedencia de la reclamación, adoptará todas las medidas necesarias para cumplir con el pronunciamiento en un plazo de veinte (20) días hábiles.
- g) La USUARIA o USUARIO podrá recurrir a la vía administrativa ante la autoridad reguladora en caso de falta de atención del reclamo por parte de COMTECO Ltda. en el plazo de diez (10) días hábiles, por rechazo de la reclamación o de ser declarada improcedente la reclamación.

10. SUSPENSION PERSONAL

La USUARIA o USUARIO, en cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, podrá solicitar la suspensión temporal de la siguiente manera:

- a) Deberá presentar de forma escrita a COMTECO Ltda., la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual COMTECO Ltda. tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, la USUARIA o USUARIO debe cancelar todas sus deudas pendientes con COMTECO Ltda. por el servicio puesto en suspensión temporal.

- b) Cumplido el plazo de la suspensión temporal se procederá con la baja o rescisión del servicio, o si mediare solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, COMTECO Ltda. deberá rehabilitar el servicio previa comunicación a la USUARIA o USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día.
- c) No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a la USUARIA o USUARIO por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

11. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

11.1 En el uso del Servicio de Alquiler de Circuitos, se establecen las siguientes prohibiciones:

- a) Usar el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- b) Enrutar a través del servicio, tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde Redes Privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- c) Ceder, delegar, transferir o subarrendar total o parcialmente a terceros a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de provisión de servicio, en todo o en parte, sin el previo consentimiento escrito por parte de COMTECO Ltda.
- d) Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicio.
- e) Efectuar por cuenta propia traslados, modificaciones o alteraciones en la instalación del servicio.
- f) Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.

11.2 El incumplimiento de las prohibiciones por parte de la USUARIA o USUARIO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y la USUARIA o USUARIO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados. En caso que la USUARIA o USUARIO ocasione peligro inminente o actual de daño a la red de COMTECO Ltda. o a terceras personas o cause daños y/o perjuicios a las instalaciones y/o equipos a través de los cuales hace uso de los servicios; COMTECO Ltda. procederá al corte del servicio de acuerdo a disposiciones legales en vigencia y podrá presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades llamadas por ley, asumiendo la USUARIA o USUARIO todos los daños y perjuicios que deriven de sus actos, ya sea ante COMTECO Ltda. y/o terceros perjudicados.

12 FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

12.1 COMTECO Ltda. suspenderá definitivamente el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) A solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, para cuyo efecto deberá hacerse presente en oficinas de Atención al Cliente, debiendo la solicitud presentarse con treinta (30) días de anticipación. COMTECO Ltda. procederá a la baja definitiva del servicio a partir del mes siguiente, previa devolución de los equipos y accesorios que se hubieren entregado a la USUARIA o USUARIO en calidad de préstamo, para brindar el servicio.

- b) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
 - c) En caso de que la USUARIA o USUARIO no hubiera cancelado su obligación pendiente luego de transcurrido seis (6) meses computados desde la fecha de puesta en disposición de la factura más antigua en mora o luego de transcurridos 4 meses en caso de riesgo de pérdida de equipos entregados en comodato.
 - d) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las partes en el contrato de suministro de servicio.
 - e) Por caso fortuito o fuerza mayor.
 - f) De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio.
- 12.2 La USUARIA o USUARIO mantiene la obligación de pago por el servicio efectivamente recibido hasta la fecha de resolución de contrato. Las obligaciones pendientes de pago a la resolución del contrato no se extinguen y éstas podrán ser ejecutadas por la vía que en derecho corresponda.
- 12.3 La resolución del contrato de provisión de servicio, sea tácita o expresa, no implicará la extinción de las obligaciones de la USUARIA o USUARIO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO Ltda. a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado de acuerdo a la normativa vigente.

13 EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE COMTECO LTDA.

COMTECO Ltda. quedará exenta de responsabilidad y de ejecutar su obligación de proveer el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que estable la normativa vigente.
- b) Por imposibilidad de hacer efectiva la instalación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO Ltda. o atribuibles a la propia USUARIA o USUARIO o a personas autorizadas por ella.
- c) Por daños o perjuicios, incluyendo entre otros lucro cesante, interrupción de actividad comercial, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive del uso del servicio o de su interrupción.
- d) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal de la USUARIA o USUARIO, así como el cableado interno de la vivienda y/o edificio.
- e) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la USUARIA o USUARIO y/o terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones, modificaciones y/o alteraciones en los equipos y/o instalaciones.
- f) Cuando la USUARIA o USUARIO utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.

- g) De ocurrir un enrutamiento o comercialización a través del servicio, de tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde redes privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- h) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- i) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio de la USUARIA o USUARIO.
- j) Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de provisión de servicio.

La responsabilidad de COMTECO Ltda. queda limitada hasta el punto terminal de la acometida instalada por el personal técnico de COMTECO Ltda. en el domicilio de la USUARIA o USUARIO, asumiendo La USUARIA o USUARIO la responsabilidad sobre la calidad del servicio por la conexión interna y equipos terminales.

14 MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 14.1 COMTECO Ltda. establecerá las medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo autorización judicial. Ni autoridad pública ni persona u organismo alguno podrá interceptar conversaciones o comunicaciones privadas mediante instalaciones que las controle o centralice.
- 14.2 COMTECO Ltda. establecerá las medidas y procedimientos para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo en los siguientes casos:
 - a) De existir una orden judicial específica.
 - b) Con consentimiento previo, expreso y por escrito de la USUARIA o USUARIO titular.
 - c) En casos que la información sea necesaria para la emisión, facturas, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- 14.3 Se tiene establecido que el personal de COMTECO Ltda. está obligado a guardar secreto de la existencia o contenido de las comunicaciones y a la protección de los datos personales y la intimidad de la USUARIA o USUARIO, no pudiendo ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.
- 14.4 La base datos donde se encuentra la información de la USUARIA o USUARIO, solo puede ser accedido por funcionarios previamente autorizados que cuentan con Nombre de Usuario y Contraseña para el control y la gestión de todos los accesos a la información; adicionalmente, se registran en archivos los eventos de acceso con nombre, fecha y hora.

15 CAMBIOS EN LA LEY, SUS REGLAMENTOS Y OTRAS NORMAS SECTORIALES

Los presentes Términos y Condiciones y las cláusulas contenidas en el Contrato de Suministro están enmarcados en la Ley de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y otras normas sectoriales vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para la USUARIA o USUARIO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELÉFONOS PÚBLICOS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREA DE COBERTURA

El Servicio de Teléfonos Públicos es aquel disponible al público y provisto a los usuarios a través de puestos telefónicos, telecentros, cabinas o locutorios públicos por intermedio de telefonistas, o por aparatos terminales accionados por monedas, fichas o tarjetas, pudiendo el aparato incluir un teléfono tradicional, máquinas de facsímil, computadoras, o cualquier tipo de equipo terminal, ubicados dentro de un área geográfica definida en el contrato de concesión.

Su alcance abarca a las áreas de servicio de las ciudades de Cochabamba, Capinota, Quillacollo y Sacaba, y a las áreas rurales de las Provincias Arani, Arce, Campero, Jordán, Mizque, Tiraque y Villarroel del departamento de Cochabamba, bajo las siguientes características:

1.1 Tipos de Teléfonos Públicos: El servicio que brinda COMTECO Ltda., a través de su red de teléfonos públicos, permite a los USUARIOS realizar llamadas locales a líneas fijas o móviles, llamadas rurales, así como realizar llamadas de larga distancia nacional e internacional, a través de diversos tipos de instalaciones:

- i. **Teléfonos Públicos Monederos:** Permite a los USUARIOS realizar llamadas telefónicas locales a líneas fijas o móviles, por medio de aparatos accionados por una moneda de uso corriente que al ser introducida en el aparato permite la comunicación con una duración determinada y una tarifa fija.
- ii. **Locutorios, Telecentros, Puntos y similares:** Permite a los USUARIOS realizar llamadas telefónicas locales a líneas fijas o móviles, rurales y de larga distancia nacional e internacional, desde teléfonos instalados en puestos telefónicos o cabinas, a tarifas vigentes por destino y con fraccionamiento al segundo.

1.2 Tipos de administración: Los teléfonos públicos a través de los cuales COMTECO Ltda. brinda el servicio tienen los siguientes tipos de administración:

15.1 **Administración Propia:** Los teléfonos públicos son instalados y administrados directamente por COMTECO Ltda.

15.2 **Administración Delegada:** Los teléfonos públicos son instalados y administrados por terceras personas mediante contratos suscritos con COMTECO Ltda., en aplicación de la facultad de delegar, establecida en el Artículo 399 del D.S. 24132.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

2.1 Los USUARIOS de los Teléfonos Públicos Monederos de COMTECO Ltda. deben accionar el aparato telefónico mediante la introducción de una moneda de uso corriente y operar según instrucciones de uso disponibles en el mismo aparato telefónico.

2.2 En el caso de Locutorios, Telecentros, Puntos y similares, los USUARIOS solamente necesitan operar un aparato telefónico de uso corriente, debiendo efectuar el discado según al número de destino y a las instrucciones disponibles en el mismo puestos telefónicos.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

- 3.1 Los Teléfonos Públicos Monederos se encuentran instalados en lugares de acceso al público y están permanentemente habilitados y disponibles para que los USUARIOS pueden hacer uso del servicio las 24 horas del día y los 365 días de año.
- 3.2 Los Locutorios, Telecentros, Puntos y similares, están instalados en lugares de acceso al público, habilitados y disponibles para la atención al público en días hábiles en un mínimo de diez (10) horas por día y en días no hábiles en un mínimo de cinco (5) horas por día, hasta un máximo definido por el administrador delegado.
- 3.3 COMTECO Ltda. proveerá el Servicio de Teléfonos Públicos, de forma indefinida mientras esté vigente su contrato de concesión.

4. TARIFAS

- a) Las tarifas que rigen la prestación de los servicios son determinadas de acuerdo al marco regulatorio y puestas en vigencia a partir de la legal publicación de la estructura tarifaria que contempla categorías, tarifas y sus características de aplicación según establece el artículo 44 de la Ley N° 164.
- b) COMTECO Ltda. podrá modificar las tarifas, incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos, las que tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente. Adicionalmente, las tarifas serán actualizadas en el tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página web www.comteco.com.bo.
- c) La tasación y tarifación de cada servicio y categoría, son establecidos en la estructura tarifaria vigente que publica COMTECO Ltda. de acuerdo a formatos y condiciones básicas establecidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- d) No existe diferencia en la aplicación de tarifas a USUARIAS y USUARIOS de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares.
- e) Dentro del área de servicio de Cochabamba, las tarifas del servicio no son diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del usuario, ni por la línea telefónica de origen que utiliza la USUARIA o USUARIO siempre que la misma corresponda al mismo tipo de red.

5. FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE

- 5.1 Los Teléfonos Públicos Monederos de COMTECO Ltda. están programados para operar con monedas de uso corriente, que permite al USUARIO hablar por un periodo de tiempo determinado según la llamada sea a línea local fija o móvil. Dicho periodo de tiempo en segundos, resulta aproximadamente de multiplicar el valor de la moneda por sesenta y dividir el resultado entre el valor de la tarifa vigente de la llamada.
- 5.2 En los Locutorios, Telecentros, Puntos y similares, se cuenta con un tarifador automático que permite al usuario visualizar el número de destino de su llamada, el tiempo que progresivamente va incrementando mientras dura la llamada y el precio de la misma que también se incrementa progresivamente con el tiempo. El precio de la llamada se incrementa en pasos de diez (10) centavos de boliviano, ante la inexistencia de monedas de menor corte y en aplicación de la imposibilidad técnica de fraccionamiento al segundo. El periodo de tiempo para el paso de los diez (10) centavos de boliviano, se halla determinado en función al destino de la llamada, sea a línea local fija o móvil, rural o larga distancia

nacional o internacional, y en correspondencia a la respectiva tarifa vigente. El tarifador automático determina el precio que el USUARIO debe cancelar a la conclusión de su llamada.

6. REHABILITACION DEL SERVICIO

Por las características del Servicio de Teléfonos Públicos, el servicio se encuentra permanentemente habilitado.

7. PARÁMETROS DE CALIDAD

- 7.1 El Servicio de Teléfonos Públicos es provisto bajo parámetros de calidad establecidos por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- 7.2 El parámetro de calidad con el que es suministrado el Servicio, principalmente es la Corrección de Fallas, con un objetivo mejor al 90% de fallas reparadas dentro las 24 horas de reportada la falla.
- 7.3 Por razones de necesidad técnica, COMTECO Ltda. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.
- 7.4 En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO Ltda., reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

8.1 Derechos de los USUARIOS y USUARIAS

- a) Acceder a los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la USUARIA o USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios en casos de emergencia, que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz factura desglosada de los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.

- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- h) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes.
- i) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- j) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- k) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- l) Reclamar ante COMTECO Ltda. y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIA o USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- m) Recibir protección de COMTECO Ltda. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- n) Disponer, como USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- o) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- p) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

8.2 Obligaciones de los USUARIOS y las USUARIAS

- a) Utilizar los teléfonos públicos de manera adecuada, evitando todo acto de vandalismo o manipulación con fines de fraude o evasión del pago por el servicio.
- b) Pagar por el servicio en modalidad pre-pago en los teléfonos públicos que así lo exigen o a la conclusión de la llamada en los otros casos.
- c) Utilizar única y exclusivamente monedas de curso legal, absteniéndose de introducir otro tipo de monedas o dispositivos no autorizados que causen daños a la Red o a los equipos terminales.
- d) Utilizar el servicio exclusivamente para los fines establecidos no pudiendo darle ningún uso distinto.
- e) Informar a COMTECO Ltda. a través de los medios determinados, de cualquier desperfecto técnico identificado en los teléfonos públicos.
- f) Mantener inalterable la instalación de teléfonos públicos, propendiendo al cuidado y conservación de los mismos en beneficio de la comunidad usuaria.
- g) No conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- h) No alterar equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos correspondientes.
- i) No realizar, promover, fomentar o estimular fraude a la red o al servicio.

8.3 Derechos de COMTECO Ltda.

- a) Disponer la modificación de la dirección de instalación del teléfono público, a fin de brindar un mejor servicio al público en general o por razones de seguridad y conservación del equipo terminal.
- b) Disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso ilegal del servicio, sin perjuicio de iniciar contra los responsables las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de daños y perjuicios.
- c) Disponer el corte del servicio y retiro del equipo terminal en caso de peligro o daño a la red de COMTECO Ltda.
- d) Modificar las tarifas de los servicios de acuerdo al marco regulatorio vigente, pudiendo incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos.
- e) COMTECO Ltda. declina toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito, fuerza mayor, o de los propios USUARIOS.
- f) COMTECO Ltda. no se responsabiliza de daños incluyendo, entre otros, lucro cesante, interrupción de actividad, pérdida de información o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive de cualquier tipo de interrupción del servicio.
- g) COMTECO Ltda. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

8.4 Obligaciones de COMTECO Ltda.

- a) Proveer los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Proporcionar a la USUARIA o USUARIO, información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- c) Proveer gratuitamente los servicios en casos de emergencia que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- d) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- e) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la USUARIA o USUARIO.
- f) Instalar el servicio en lugares de fácil acceso para los USUARIOS.
- g) Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO Ltda. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.
- h) Mantener información tarifaria en los Locutorios, Telecentros, Puntos y similares, en lugar visible y de fácil lectura para el USUARIO.
- i) Instalar señalización y facilidades para recibir llamadas entrantes en los equipos terminales, así como información de referencia en cada teléfono público para fines de identificar al proveedor, los servicios accesibles y los medios para efectuar reclamos.
- j) Mantener un centro de información y prestar asistencia técnica dentro los límites de la red de COMTECO Ltda.

8.5 Principios para la Prestación del Servicio

8.5.1. Continuidad: Los servicios se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma

Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO Ltda. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Por razones de necesidad técnica, COMTECO Ltda. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.

En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO Ltda., reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

8.5.2. Calidad: Los servicios provistos responderán a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

COMTECO Ltda. garantiza la calidad del servicio en cuanto a la accesibilidad a los números telefónicos del servicio, estando respaldada la calidad por los parámetros con los que opera la red pública del servicio de telefonía local.

8.5.3. Protección: Se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.

Los derechos de los USUARIOS y USUARIAS se encuentran reconocidos y protegidos por Constitución Política del Estado, la Ley Telecomunicaciones y sus Reglamentos.

8.5.4. Información Oportuna y Clara: Los operadores o proveedores de servicios en telecomunicaciones están obligados a proporcionar la información relacionada con la usuaria o usuario de manera oportuna y clara.

En informes del área de Atención al Cliente, el USUARIO y USUARIA podrá obtener información con relación a los servicios que brinda COMTECO Ltda.

8.5.5. Prestación Efectiva: En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

COMTECO Ltda., procederá al cobro de los servicios efectivamente brindados de forma regular y efectiva y en caso de controversia, se demostrará fehacientemente que el USUARIO o USUARIA recibió el servicio que contempla la facturación.

8.5.6. Secreto de las comunicaciones: Todo operador o proveedor tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

COMTECO Ltda., establece medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del USUARIO y USUARIA, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal vigente, según se describe en el presente documento.

9. ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACION, ASISTENCIA

- 9.1 COMTECO Ltda. brindará a la USUARIA o USUARIO servicios de información, consultas y asistencia administrativa y técnica, en su oficina de Atención al Cliente, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados de 8:00 a 12:00; asimismo, brindará acceso a su centro de llamadas (call center), para reporte de averías, de trámites telefónicos, y de consulta de facturación, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados y domingo de 8:00 a 12:00.
- 9.2 Las reclamaciones por fallas técnicas en el servicio de teléfonos públicos serán recepcionadas en la línea gratuita 101, establecida regulatoriamente.
- 9.3 Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar a la USUARIA o USUARIO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros a través de los siguientes códigos de servicios especiales: 102 Información deuda telefónica; 103 Atención al cliente para instalaciones; 104 Información de números telefónicos; 107 Información de tiempo.
- 9.4 La oficina de COMTECO Ltda. está ubicada en la Av. Ballivián Nro. 705, Edificio COMTECO.
- 9.5 A través del Servicio de Teléfonos Públicos, la USUARIA o USUARIO podrá acceder a servicios de emergencia establecidos regulatoriamente, entre los que se encuentran: 110 Radio Patrulla; 111 Organismo Operativo de Tránsito; 112 Voluntariado de Salvamento y Rescate; 119 Bomberos; 911 Servicio de Emergencia.

9.1 PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

- a) El USUARIO o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar reclamación en primera instancia ante COMTECO Ltda., dentro de los veinte (20) días siguientes al conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- b) La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, en la oficina de ODECO o a través de la línea 4524040.
- c) COMTECO Ltda. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- d) Si la reclamación es por el monto consignado en su factura, para evitar el corte de servicio la USUARIA o USUARIO deberá pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas, si la reclamación directa es declarada improcedente y la USUARIA o USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos, deberá pagar el monto total de la factura observada. Si la reclamación resultará procedente, COMTECO Ltda. se sujetará al procedimiento de reclamaciones.
- e) COMTECO Ltda. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en el plazo de tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación, o a los diez (10) días hábiles en los

demás casos, comunicando a la USUARIA o USUARIO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.

- f) COMTECO Ltda. se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación, adoptará todas las medidas necesarias para cumplir con el pronunciamiento en un plazo de veinte (20) días hábiles.
- g) El USUARIO podrá recurrir a la vía administrativa ante la autoridad de regulación en caso de falta de atención del reclamo por parte de COMTECO Ltda. en el plazo de diez (10) días hábiles, por rechazo de la reclamación o de ser declarada improcedente.

10 PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

10.1 En el uso del Servicio de Teléfonos Públicos, se establecen las siguientes prohibiciones:

- a) Realizar actos de vandalismo o usar el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres. En caso de producirse estos hechos, COMTECO Ltda. dispondrá el corte inmediato del servicio, presentando denuncia ante las autoridades competentes, debiendo el USUARIO asumir todos los daños y perjuicios que deriven de sus actos ante COMTECO Ltda. y terceros perjudicados.
- b) Manipular el equipo terminal o alterar las conexiones a fin de enrutar tráfico propio o de terceras personas, evadiendo los pagos que correspondan a COMTECO Ltda.
- c) Comercializar sin autorización, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros haciendo uso de los teléfonos públicos.
- d) Efectuar por cuenta propia traslado o modificaciones en la instalación de cualquier instalación de teléfonos públicos.
- e) Ocasionar daños a las instalaciones y/o equipos provistos por COMTECO Ltda.
- f) Utilizar dispositivos distintos a los autorizados por COMTECO Ltda. forzando el funcionamiento de los equipos terminales o conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.

10.2 El incumplimiento de las prohibiciones por parte de la USUARIA o USUARIO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y la USUARIA o USUARIO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados. En caso que la USUARIA o USUARIO ocasione peligro inminente o actual de daño a la red de COMTECO Ltda. o a terceras personas o cause daños y/o perjuicios a las instalaciones y/o equipos a través de los cuales hace uso de los servicios; COMTECO Ltda. procederá al corte del servicio de acuerdo a disposiciones legales en vigencia y podrá presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades llamadas por ley, asumiendo la USUARIA o USUARIO todos los daños y perjuicios que deriven de sus actos, ya sea ante COMTECO Ltda. y/o terceros perjudicados.

11 FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

COMTECO Ltda. procederá a la interrupción del servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) Por mantenimiento del teléfono público, en cuyo caso COMTECO Ltda. comunicará dicha interrupción a los USUARIOS con diez (10) días de anticipación.
- b) Cuando algún USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- c) Por caso fortuito o fuerza mayor.
- d) De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio.

12 EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE COMTECO LTDA.

COMTECO Ltda. quedará exenta de responsabilidad y de ejecutar su obligación de proveer el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que estable la normativa vigente.
- b) Por imposibilidad de hacer efectiva la instalación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO Ltda. o atribuibles a la propia USUARIA o USUARIO.
- c) Por daños o perjuicios, incluyendo entre otros lucro cesante, interrupción de actividad comercial, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive del uso del servicio o de su interrupción.
- d) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal de la USUARIA o USUARIO, o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.
- e) De ocurrir algún acto de vandalismo que inutilice el equipo terminal.
- f) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la USUARIA o USUARIO y/o terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones, modificaciones y/o alteraciones en los equipos y/o instalaciones.
- g) Cuando la USUARIA o USUARIO utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- h) De ocurrir un enrutamiento o comercialización a través del servicio, de tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde redes privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- i) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- j) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio de la USUARIA o USUARIO.
- k) Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones señaladas en los términos y condiciones.

13 MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 13.1 COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad y secretos de las comunicaciones de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo autoridad judicial. Ni autoridad pública ni persona u organismo alguno podrá interceptar conversaciones o comunicaciones privadas mediante instalaciones que las controle o centralice.
- 13.2 Se tiene establecido que el personal de COMTECO Ltda., está obligado a guardar secreto de la existencia o contenido de las comunicaciones.

14 CAMBIOS EN LA LEY, SUS REGLAMENTOS Y OTRAS NORMAS SECTORIALES

Los presentes Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios y las cláusulas contenidas en el Contrato de Provisión de Servicios están enmarcados en la ley y reglamentos vigentes aplicables al sector de telecomunicaciones. Cualquier modificación futura de la ley, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para la USUARIA o USUARIO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios.

TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREA DE COBERTURA

El Servicio de Transmisión de Datos es aquel que se presta a través de una Red Pública y que permite ejecutar comunicaciones codificadas entre equipos informáticos situados en lugares diferentes. Incluye comunicaciones conmutadas y dedicadas cuando las mismas transmiten datos, como ser servicios de conmutación de datos por paquetes, frame relay, u otros que mejoran la velocidad o calidad de la transmisión sin causar un cambio en la información transmitida de extremo a extremo. No incluye servicios básicos de telecomunicaciones transmitidos por medio de sistemas digitales.

Su alcance abarca a todo el territorio nacional, en particular a las ciudades de Cochabamba, Quillacollo, Sacaba, Vinto, Capinota y Punata, bajo las siguientes características:

Transmisión de Datos IP: Servicio sobre una red xDSL de comunicación, que trabaja sobre una plataforma IP público de última generación, dedicada a la transmisión de multiservicios con el principal objetivo de ofrecer enlaces de conexión punto a punto y punto multipunto, permitiendo velocidades desde 64 Kbps hasta 2 Mbps y acceso a Redes de Área Local (LAN) separadas geográficamente con diseños personalizados y flexibles, adaptado a los requisitos de la USUARIA o USUARIO con adecuado dimensionamiento, y plena cobertura local y/o nacional. Tiene los beneficios de permitir la transmisión multimedia, enlaces de alta seguridad en la transmisión de información, conexión simétrica y ancho de banda adecuado.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

2.1 Es de exclusiva responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con los medios y accesorios necesarios y adecuados para la puesta en funcionamiento del servicio, como ser conexiones alámbricas, módems, computadoras, software, etc., y para establecer las conexiones entre su computadora y los puntos de Acceso (nodos) a ser habilitados por COMTECO Ltda. para acceder al Servicio de Transmisión de Datos, debiendo cumplir con los requisitos técnicos mínimos siguientes:

- a) Red LAN debidamente instalada y configurada.
- b) Puerto libre en el Hub o Switch (para varias PC's).
- c) Puesta a Tierra menor a 8 ohms.
- d) Servidores debidamente instalados y configurados (si aplica).
- e) Energía eléctrica estable.

2.2 En caso de que COMTECO Ltda. provea algún equipo terminal o accesorios para la conexión del servicio, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO mantener en condiciones adecuadas los equipos instalados que sean de propiedad de COMTECO Ltda., así como devolverlos en perfecto estado a la finalización o rescisión del contrato y, en caso de pérdida o daño o no devolución, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado, en la línea telefónica vigente de la USUARIA o USUARIO.

2.3 El punto terminal constituirá la caja terminal o tablero de distribución telefónica del edificio o vivienda. El cableado interno dentro de la vivienda o edificio así como el equipo terminal conectado a éste, será de responsabilidad de la USUARIO o USUARIA.

2.4 El lugar de instalación de la caja de conexión para el Equipo Terminal, debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISION DEL SERVICIO

- 3.1 Para la habilitación del servicio la USUARIA o USUARIO deberá solicitar el servicio se realiza en oficinas de Atención al Cliente de COMTECO Ltda. o telefónicamente en días hábiles y horarios de 8:00 a 18:00. Para el efecto, se llena un formulario denominado “Hoja de Servicio” y la USUARIA o USUARIO contará con el servicio previa firma del formulario y del respectivo contrato de provisión de servicio. Siendo necesario no tener deudas en mora con la Cooperativa.
- 3.2 Los requisitos para solicitar el servicio son los siguientes:
- a) Fotocopia de cédula de identidad, pasaporte o documento de identidad.
 - b) NIT en caso de persona jurídica.
 - c) Fotocopia de factura de agua o luz.
 - d) Croquis del domicilio.
 - e) Otros que se requiera en plataforma de Atención al Cliente.
- 3.3 COMTECO Ltda. instalará y habilitará el servicio a la USUARIA o USUARIO dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de provisión de servicio, conforme a normas en actual vigencia y a los términos generales y condiciones de provisión del servicio, siendo responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con los medios necesarios y adecuados (equipo terminal) para acceder al servicio.
- 3.5 El costo de instalación debe ser cancelado a la firma del contrato de provisión de servicio, según a la tarifa vigente, el que da derecho a la instalación del servicio hasta el domicilio de la USUARIA o USUARIO, contemplando una determinada longitud del cable de bajada o acometida; aplica cargo adicional por cable excedente.
- 3.6 COMTECO Ltda. proveerá el servicio a la USUARIA o USUARIO, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de provisión de servicio.

4. TARIFAS

- a) Las tarifas que rigen la prestación de los servicios son determinadas de acuerdo al marco regulatorio y puestas en vigencia a partir de la legal publicación de la estructura tarifaria que contempla categorías, tarifas y sus características de aplicación según establece el artículo 44 de la Ley N° 164.
- b) COMTECO Ltda. podrá modificar las tarifas, incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos, las que tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente. Adicionalmente, las tarifas serán actualizadas en el tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página web www.comteco.com.bo.
- c) La tarificación de cada servicio y categoría, son establecidos en la estructura tarifaria vigente que publica COMTECO Ltda. de acuerdo a formatos y condiciones básicas establecidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- d) No existe diferencia en la aplicación de tarifas a USUARIAS y USUARIOS de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares.

- e) Dentro del área de servicio de Cochabamba, las tarifas del servicio no son diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del usuario, ni por la línea telefónica de origen que utiliza la USUARIA o USUARIO siempre que la misma corresponda al mismo tipo de red.

5. FACTURACION, COBRANZA, Y CORTE

- a) Los primeros días de cada mes, COMTECO Ltda. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, debiendo la USUARIA o USUARIO cancelar la misma dentro el plazo máximo de pago de treinta (30) días calendario de la fecha de puesta a disposición de la factura en las oficinas, entidades financieras o medios de cobranza autorizados por COMTECO Ltda.
- b) En caso de pago por medio distinto al dinero en efectivo, la validez de los pagos está sujeta a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos. Si la USUARIA o USUARIO autoriza el pago mediante débito automático de su Tarjeta de Crédito, Caja de Ahorro o Cuenta Corriente, deberá tener los saldos disponibles para que se realice el débito correspondiente.
- c) COMTECO Ltda. proporcionará el estado de cuenta a la USUARIA o USUARIO que acredite titularidad del servicio a través de un documento de identificación legalmente aceptado.
- d) Si la USUARIA o USUARIO no paga su factura luego de transcurridos treinta (30) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO Ltda. procederá al corte del servicio.
- e) El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá a la USUARIA o USUARIO en mora sin necesidad de intimación o requerimiento judicial o extrajudicial previo, ni de otro acto, formalidad o requisito, pudiendo COMTECO Ltda. interponer en cualquier momento la correspondiente acción ejecutiva, y el documento emitido por COMTECO Ltda. tendrá el valor pleno de título ejecutivo, quedando en tal caso la USUARIA o USUARIO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza.
- f) Al ingresar la USUARIA o USUARIO en mora, sus datos serán dados de alta en la Central de Morosidad y permanecerán en la misma entretanto no cancele sus obligaciones.
- g) El servicio será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto total adeudado más interés por mora de las facturas pendientes al momento del pago o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte; se aplicará cargo de rehabilitación en la siguiente factura.
- h) Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO Ltda. según sea permitido por la ley y sus reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario será publicada para conocimiento de la USUARIA o USUARIO cumpliendo formalidades de la normativa vigente.

6. REHABILITACION DEL SERVICIO

El servicio cortado por mora, será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto total adeudado mas interés por mora de las facturas pendientes al momento del pago, o a partir de la fecha

pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte; se aplicará cargo de rehabilitación en la siguiente factura.

7. PARÁMETROS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El Servicio de Transmisión de Datos es provisto bajo parámetros de calidad establecidos por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.

7.1 Los parámetros de calidad con los que se provee en el servicio, principalmente son los siguientes:

- a) COMTECO Ltda., según corresponda, realizará durante la instalación las pruebas de calidad del acceso a fin de verificar el ancho de banda expresado en Kbps y la conexión de red en el enlace local, desde el punto terminal hasta el equipo de acceso ubicado en COMTECO Ltda.
- b) El ancho de banda establecido en la oferta comercial es un parámetro referencial variable, en función a la naturaleza implícita del servicio y sus componentes, en tal sentido no se garantiza la utilización del ancho de banda en su totalidad para las aplicaciones cuya administración no esté a cargo de COMTECO Ltda.
- c) A fin de no afectar a la calidad de servicio, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO el cableado interno de sus instalaciones, así como del tendido de su red interna, siendo responsable de la degradación o mal funcionamiento del servicio en sus instalaciones por estas causas.
- d) A fin de resguardar la calidad de servicio, en caso que la USUARIA o USUARIO requiera hacer uso de equipos terminales (Routers, CPE, Modems, etc) distintos a los provistos por COMTECO Ltda., debe solicitar a COMTECO Ltda. la homologación para validar los estándares utilizados en los mismos, de modo que no se perjudique el correcto funcionamiento del servicio, considerando que la administración y configuración de equipos es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO.

7.2 Por razones de necesidad técnica, COMTECO Ltda. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.

7.3 En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO Ltda., reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACION AL SERVICIO

8.1 Derechos de la USUARIA o USUARIO

- a) Acceder a los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.

- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la USUARIA o USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios en casos de emergencia, que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus servicios, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Le.
- g) Solicitar otros servicios relacionados al servicio de transmisión de datos.
- h) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- i) Suscribir contratos de los servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- j) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- k) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- l) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- m) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- n) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- o) Reclamar ante COMTECO Ltda. y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIA o USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- p) Recibir protección de COMTECO Ltda. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- q) Disponer, como USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- r) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- s) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

8.2 Obligaciones de la USUARIA o USUARIO

- a) Pagar sus facturas puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, según las ofertas comerciales elegidas y en el plazo establecido.

- b) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de COMTECO Ltda.
- d) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- e) Contar con el cableado interno dentro de la vivienda o edificio, hasta el punto terminal o caja de distribución, así como el equipo terminal.
- f) Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO Ltda., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio.
- g) Utilizar el servicio exclusivamente y solo para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que realice de los servicios contratados.
- h) Asumir responsabilidad sobre el suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos terminales de su propiedad.
- i) La titularidad del uso del servicio telefónico es intransferible, constituyéndose la USUARIA o USUARIO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- j) Mantener inalterable la instalación del servicio que realiza COMTECO Ltda., si existiesen modificaciones por cuenta propia, se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u por las ocasionadas a la red de COMTECO Ltda.
- k) No conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- l) No alterar equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos correspondientes.
- m) No realizar, promover, fomentar o estimular fraude a la red o al servicio.
- n) No comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicios suscrito con COMTECO Ltda.
- o) Comunicar a COMTECO Ltda. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de provisión del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- p) Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de anticipación.
- q) Asumir la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución del contrato suscrito con COMTECO Ltda.
- r) Declarar a la suscripción del contrato de provisión de servicio, tácita o expresa, lo siguiente:
 - Que todos los datos que suministra y que se consignan en documento y formularios que han sido suscritos por la USUARIA o USUARIO, son exactos, fidedignos y correctos.
 - Que previa la firma de presente contrato de provisión de servicio, COMTECO Ltda. le ha informado de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y

las limitaciones propias del o los servicios suministrados por COMTECO Ltda., cuyos términos y condiciones también se encuentran a disposición en oficinas de COMTECO Ltda. durante horas laborables.

- Que está en conocimiento y acepta que el o los servicios que contrató y/o utiliza, pueden verse afectados o sufrir interferencias, cortes o interrupciones intempestivas, problemas técnicos o haber interrupción por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que COMTECO Ltda. no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa vigente. COMTECO Ltda. será responsable cuando así fuere determinado conforme a las disposiciones en vigor.
 - Que está en conocimiento y acepta las variaciones de las tarifas establecidas por COMTECO Ltda. que serán previamente publicadas en un medio de prensa escrita y/o de acuerdo a la normativa y puestas a conocimiento de la entidad reguladora.
 - Que, en caso de destrucción, deterioro total o parcial, pérdida o daño, de los equipos proporcionados por COMTECO Ltda. para la prestación del servicio a la USUARIA o USUARIO, asume la responsabilidad de la reposición de los mismos o la cancelación al valor a precio vigente de mercado.
 - Que está en pleno conocimiento y acepta los términos generales y condiciones de provisión de servicios, mismos que forman parte integrante e inseparable del contrato de provisión de servicio para todos los efectos legales.
 - Que autoriza a COMTECO Ltda. a obtener, en los términos y condiciones permitidas por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En caso que la USUARIA o USUARIO se constituya en mora, autoriza a COMTECO Ltda., para que su nombre sea remitido a empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones.
- s) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato de provisión de servicio suscrito con COMTECO Ltda.

8.3 Derechos de COMTECO Ltda.

- a) Cobrar y recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de la USUARIA o USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Supervisar los servicios prestados y los equipos instalados de propiedad de COMTECO Ltda. para su respectivo control.
- e) Cobrar a la USUARIA o USUARIO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.

- f) Recibir el pago de la totalidad de la deuda para rehabilitar los servicios que se encuentren en corte por mora.
- g) Modificar las tarifas de los servicios de acuerdo al marco regulatorio vigente, pudiendo incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos.
- h) Disponer el corte inmediato del servicio caso de existir indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios; así como en caso de peligro o daño inminente o actual a la red de COMTECO Ltda.
- i) COMTECO Ltda. declina toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito, fuerza mayor, actuación de terceros, de la propia USUARIA o USUARIO o de toda persona autorizada por él.
- j) COMTECO Ltda. no se responsabiliza de daños incluyendo, entre otros, lucro cesante, interrupción de actividad, pérdida de información o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive de la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.
- k) COMTECO Ltda. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

8.4 Obligaciones de COMTECO Ltda.

- a) Proveer los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Proporcionar a la USUARIA o USUARIO, información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- c) Proveer gratuitamente los servicios en casos de emergencia que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- d) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la USUARIA o del USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- e) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- f) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la USUARIA o USUARIO.
- g) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- h) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la ley.
- i) Facilitar a las USUARIAS o USUARIOS en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- j) Instalar el servicio en el domicilio solicitado por la USUARIA o USUARIO, de acuerdo al contrato de provisión de servicio, los términos generales y condiciones para la provisión del servicio, la ley sectorial y sus reglamentos.
- k) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague la totalidad de la deuda o llegue a un arreglo de pago. .
- l) Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO Ltda. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

8.5 Principios para la Prestación del Servicio

8.5.1. Continuidad: Los servicios se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma

Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO Ltda. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Por razones de necesidad técnica, COMTECO Ltda. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.

En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO Ltda., reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

8.5.2. Calidad: Los servicios provistos responderán a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

COMTECO Ltda. garantiza la calidad del servicio en cuanto a la accesibilidad a los números telefónicos del servicio, estando respaldada la calidad por los parámetros con los que opera la red pública del servicio de telefonía local.

8.5.3. Protección: Se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.

Los derechos de los USUARIOS y USUARIAS se encuentran reconocidos y protegidos por Constitución Política del Estado, la Ley Telecomunicaciones y sus Reglamentos.

8.5.4. Información Oportuna y Clara: Los operadores o proveedores de servicios en telecomunicaciones están obligados a proporcionar la información relacionada con la usuaria o usuario de manera oportuna y clara.

En informes del área de Atención al Cliente, el USUARIO y USUARIA podrá obtener información con relación a los servicios que brinda COMTECO Ltda.

8.5.5. Prestación Efectiva: En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

COMTECO Ltda., procederá al cobro de los servicios efectivamente brindados de forma regular y efectiva y en caso de controversia, se demostrará fehacientemente que el USUARIO o USUARIA recibió el servicio que contempla la facturación.

8.5.6. Secreto de las comunicaciones: Todo operador o proveedor tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

COMTECO Ltda., establece medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del USUARIO y USUARIA, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal vigente, según se describe en el presente documento.

9. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACION, ASISTENCIA

- a) COMTECO Ltda. brindará a la USUARIA o USUARIO servicios de información, consultas y asistencia administrativa y técnica, en su oficina de Atención al Cliente, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados de 8:00 a 12:00; asimismo, brindará acceso a su centro de llamadas (call center), para reporte de averías, de trámites telefónicos, y de consulta de facturación, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados y domingo de 8:00 a 12:00.
- b) Las reclamaciones por fallas técnicas en el Servicio de Transmisión de Datos serán recepcionadas en la línea gratuita 101, establecida regulatoriamente.
- c) Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar a la USUARIA o USUARIO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros a través del códigos de servicio especial 103, Atención al cliente para instalaciones.
- d) La oficina de COMTECO Ltda. está ubicada en la Av. Ballivián Nro. 705, Edificio COMTECO.
- e) Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO Ltda. tendrá un cargo para la USUARIA o USUARIO.

9.1 Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamaciones

- a) La USUARIA o USUARIO o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar reclamación en primera instancia ante COMTECO Ltda., dentro de los veinte (20) días siguientes al conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- b) La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, en la oficina de ODECO o a través de la línea 4524040.
- c) COMTECO Ltda. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- d) Si la reclamación es por el monto consignado en su factura, para evitar el corte de servicio la USUARIA o USUARIO deberá pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) ultimas facturas, si la reclamación directa es declarada improcedente y la USUARIA o USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos, deberá pagar el monto total de la factura observada. Si la reclamación resultará procedente, COMTECO Ltda. se sujetará al procedimiento de reclamaciones.
- e) COMTECO Ltda. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en el plazo de tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación, o a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando a la USUARIA o USUARIO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.
- f) COMTECO Ltda. se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide por la procedencia de la reclamación, adoptará todas las medidas necesarias para cumplir con el pronunciamiento en un plazo de veinte (20) días hábiles.

- g) La USUARIA o USUARIO podrá recurrir a la vía administrativa ante la autoridad de regulación en caso de falta de atención del reclamo por parte de COMTECO Ltda. en el plazo de diez (10) días hábiles, por rechazo de la reclamación o de ser declarada improcedente la reclamación.

10. SUSPENSION TEMPORAL

La USUARIA o USUARIO, en cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, podrá solicitar la suspensión temporal de la siguiente manera:

- a) Deberá presentar de forma escrita a COMTECO Ltda., la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual COMTECO Ltda. tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, la USUARIA o USUARIO debe cancelar todas sus deudas pendientes con COMTECO Ltda. por el servicio puesto en suspensión temporal.
- b) Cumplido el plazo de la suspensión temporal se procederá con la baja o rescisión del servicio, o si mediare solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, COMTECO Ltda. deberá rehabilitar el servicio previa comunicación a la USUARIA o USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día.
- c) No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a la USUARIA o USUARIO por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

11. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

10.1 En el uso del Servicio de Transmisión de Datos, se establecen las siguientes prohibiciones:

- a) Usar el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- b) Enrutar a través del servicio, tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde redes privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- c) Ceder, delegar, transferir o subarrendar total o parcialmente a terceros a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de provisión de servicio, en todo o en parte, sin el previo consentimiento escrito por parte de COMTECO Ltda.
- d) Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicio.
- e) Efectuar por cuenta propia traslados, modificaciones o alteraciones en la instalación del servicio.
- f) Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.

10.2 El incumplimiento de las prohibiciones por parte de la USUARIA o USUARIO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y la USUARIA o USUARIO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados. En caso que la USUARIA o USUARIO ocasione peligro inminente o actual de daño a la red de COMTECO Ltda. o a terceras personas o cause daños y/o perjuicios a las instalaciones y/o equipos a través de los cuales hace uso de los servicios; COMTECO Ltda. procederá al corte del servicio de

acuerdo a disposiciones legales en vigencia y podrá presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades llamadas por ley, asumiendo la USUARIA o USUARIO todos los daños y perjuicios que deriven de sus actos, ya sea ante COMTECO Ltda. y/o terceros perjudicados.

12. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

12.1 COMTECO Ltda. suspenderá definitivamente el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) A solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, para cuyo efecto deberá hacerse presente en oficinas de Atención al Cliente o utilizar los medios establecidos, debiendo presentar la solicitud con treinta (30) días de anticipación. COMTECO Ltda. procederá a la baja definitiva del servicio a partir del mes siguiente, previa devolución de los equipos y accesorios que se hubieren entregado a la USUARIA o USUARIO en calidad de préstamo, para brindar el servicio.
- b) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- c) En caso de que la USUARIA o USUARIO no hubiera cancelado su obligación pendiente luego de transcurrido seis (6) meses computados desde la fecha de puesta en disposición de la factura más antigua en mora o luego de transcurridos 4 meses en caso de riesgo de pérdida de equipos entregados en comodato..
- d) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las partes en el contrato de suministro de servicio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor.
- f) De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio.

12.2 La USUARIA o USUARIO mantiene la obligación de pago por el servicio efectivamente recibido hasta la fecha de resolución de contrato. Las obligaciones pendientes de pago a la resolución del contrato no se extinguen y éstas podrán ser ejecutadas por la vía que en derecho corresponda.

12.3 La resolución del contrato de provisión de servicio, sea tácita o expresa, no implicará la extinción de las obligaciones de la USUARIA o USUARIO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO Ltda. a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado de acuerdo a la normativa vigente.

13. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE COMTECO LTDA.

COMTECO Ltda. quedará exenta de responsabilidad y de ejecutar su obligación de proveer el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que estable la normativa vigente.
- b) Por imposibilidad de hacer efectiva la instalación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO Ltda. o a personas autorizadas por ella.
- c) Por virus informáticos o software instalado en las computadoras de la USUARIA o USUARIO, cualquiera sea su origen, que ocasionen perjuicios, degraden o interrumpan el servicio.

- d) Por cambios en la configuración realizados por la USUARIA o USUARIO a los equipos terminales entregados por COMTECO Ltda. para la provisión del servicio, en cuyo caso COMTECO Ltda. podrá cobrar el monto consignado en el tarifario vigente si la USUARIA o USUARIO requiere de una reconfiguración de tales equipos.
- e) Por problemas derivados en la transmisión de tráfico de voz digitalizada por la utilización de un número de canales de voz superior al contratado.
- f) Por daños o perjuicios, incluyendo entre otros lucro cesante, interrupción de actividad comercial, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive del uso del servicio o de su interrupción.
- g) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal de la USUARIA o USUARIO, así como el cableado interno de la vivienda y/o edificio.
- h) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la USUARIA o USUARIO y/o terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones, modificaciones y/o alteraciones en los equipos y/o instalaciones.
- i) Cuando la USUARIA o USUARIO utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- j) De ocurrir un enrutamiento o comercialización a través del servicio, de tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde redes privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- k) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- l) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio de la USUARIA o USUARIO.
- m) Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de provisión de servicio.

La responsabilidad de COMTECO Ltda. queda limitada hasta el punto terminal de la acometida instalada por el personal técnico de COMTECO Ltda. en el domicilio de la USUARIA o USUARIO, asumiendo La USUARIA o USUARIO la responsabilidad sobre la calidad del servicio por la conexión interna y equipos terminales.

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

14.1 COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo autorización judicial.

14.2 COMTECO Ltda. establecerá las medidas y procedimientos para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo en los siguientes casos:

- a) De existir una orden judicial específica.
- b) Con consentimiento previo, expreso y por escrito de la USUARIA o USUARIO titular.

- c) En casos que la información sea necesaria para la emisión de facturas, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- 14.3 Se tiene establecido que el personal de COMTECO Ltda. está obligado a guardar secreto de la existencia o contenido de las comunicaciones y a la protección de los datos personales y la intimidad de la USUARIA o USUARIO, no pudiendo ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.
- 14.4 La base datos donde se encuentra la información de la USUARIA o USUARIO, solo puede ser accedido por funcionarios previamente autorizados que cuentan con Nombre de Usuario y Contraseña para el control y la gestión de todos los accesos a la información; adicionalmente, se registran en archivos los eventos de acceso con nombre, fecha y hora.

15. CAMBIOS EN LA LEY, SUS REGLAMENTOS Y OTRAS NORMAS SECTORIALES

Los presentes Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios y las cláusulas contenidas en el Contrato de Provisión de Servicios están enmarcados en la ley y reglamentos vigentes aplicables al sector de telecomunicaciones. Cualquier modificación futura de la ley, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para la USUARIA o USUARIO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN PERSONAL (PCS) – COMTECO MOVIL

Se detallan a continuación los términos y condiciones para la prestación de los servicios definidos como "Servicios COMTECO Móvil", ofrecidos por la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba Ltda. – COMTECO, quien ofrece y presta sus servicios de reventa de Servicios de Comunicaciones Personales PCS (Servicios COMTECO Móvil) en las Áreas de Servicio correspondientes a los Departamentos de Cochabamba, La Paz y Santa Cruz (en adelante denominada – área de Cobertura). Los Servicios COMTECO Móvil y el área de Cobertura pueden ser modificados por COMTECO o por el Operador Concesionario de la Red PCS que provee tales servicios para reventa, según lo estipulado. Cualquier modificación al efecto será comunicada debidamente la USUARIA o USUARIO, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio. Para obtener información específica y detallada adicional para la utilización de cada uno de los Servicios COMTECO Móvil, la USUARIA o USUARIO puede consultar al personal de atención al cliente de COMTECO, así como la descripción de promociones especiales que COMTECO ofrezca de tiempo en tiempo.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y AREA DE COBERTURA

1.1 Servicio Básico Móvil de Telecomunicaciones PCS

Servicios Básicos Móviles de Telecomunicaciones son aquellos prestados por estaciones radioeléctricas terrestres con equipo terminal móvil o portátil GSM, que utilizan bandas de frecuencias específicas, para proporcionar comunicaciones conmutadas de voz en tiempo real entre usuarios de Redes Públicas. El Servicio de Comunicación Personal (PCS) es un Servicio Básico Móvil de Telecomunicación digital que utiliza microceldas en la banda de frecuencias de 1.8 GHz a 2.1 GHz (1800 MHz a 2100 MHz). La banda de operación otorgada al Operador Concesionario de la Red PCS que provee tales servicios para reventa para la prestación de los Servicios COMTECO MÓVIL es la banda GSM 1900 MHz (1.9 GHz). Para fines de estos Términos y Condiciones, se define como "Teléfono COMTECO MÓVIL" aquel equipo terminal móvil o portátil GSM que cumple las siguientes condiciones: a) permite la utilización de los Servicios COMTECO MÓVIL la USUARIA o USUARIO, para que éste emita y reciba llamadas dentro de las Áreas de Cobertura así como de "Abonado Itinerante" mediante la utilización del Servicio Roaming Nacional o Servicio Roaming Internacional; b) permite la utilización de los Servicios COMTECO MÓVIL mediante la tecnología GSM, que consiste en la utilización de una tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip), en la cual se tiene grabada, entre otras, la identidad de la USUARIA o USUARIO; c) utiliza dicha tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) habilitada por COMTECO con la asignación de un "Número COMTECO MÓVIL" que deberá ser introducida al equipo terminal móvil o portátil GSM no bloqueado y capaz de funcionar en la banda otorgada a COMTECO. La tarificación del servicio se realiza en base al tiempo de aire (Air Time) local saliente consumido por la USUARIA o USUARIO, se aplica también la tarificación a otros servicios a los que accede la USUARIA o USUARIO ya sea por tiempo de aire 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. COMTECO cuenta con planes tarifarios que consisten en un cargo mensual o Tarifa Básica que da derecho la USUARIA o USUARIO al uso de una determinada cantidad de minutos locales. Si la USUARIA o USUARIO excede dicha cantidad, debe realizar el pago de los minutos excedentes; por el contrario la cantidad de minutos mensual no es acumulable para meses siguientes. Se podrán aplicar bandas horarias a

la tarificación, en cuyo caso se aplica la tarifa correspondiente a la banda horaria en la que se inicie la llamada.

EL área de cobertura del Servicio alcanza a los Departamentos de Cochabamba, La Paz y Santa Cruz y en adelante se denominada – área de Cobertura.

1.2 Características específicas del servicio PLAN POST PAGO

Este Plan tiene como característica permitir la generación de llamadas mensuales de acuerdo a los minutos libres locales en función a la tarifa básica y Plan tarifario suscrito y elegido por la USUARIA o USUARIO; en caso de utilizar por completo la tarifa básica elegida, la USUARIA o USUARIO podrá continuar generando llamadas, las cuales serán facturadas en función a la cantidad de minutos adicionales ocupados y de acuerdo al precio por tiempo adicional. La tarifa básica tiene vigencia sólo por ese mes y no es acumulable si no se consume en su totalidad. Las llamadas de larga distancia generadas en este Plan, serán facturadas independientemente del monto fijo del Plan tarifario elegido.

1.3. Características específicas del servicio PLAN CONTROLADO

Este Plan tiene como característica permitir la generación de llamadas mensuales hasta un monto fijo definido por la USUARIA o USUARIO, en función al Plan tarifario elegido; en caso de utilizar por completo el monto fijo elegido, podrá acceder a generar llamadas a través de una extensión del límite de consumo llamando al Call Center u opcionalmente por descarga de tarjeta o voucher “Comteco Móvil”, según se haga público, la misma que podrá adquirir en el mercado local en los centros de ventas establecidos para el efecto. El orden de consumo es el siguiente: primeramente el monto fijo del Plan tarifario elegido y luego la extensión del límite de consumo. El monto fijo tiene vigencia sólo por ese mes y no es acumulable si no se consume en su totalidad.

1.4. Casilla de Voz (Voice Mail) y Fax (Fax Mail).

1.4.1. Casilla de Voz (Voice Mail)

Este Servicio COMTECO permite la USUARIA o USUARIO la recepción de mensajes de voz en los siguientes casos, cuando: a) el Teléfono COMTECO MÓVIL está apagado o fuera del Área de Cobertura; b) el Teléfono COMTECO MÓVIL se encuentra ocupado; y c) la USUARIA o USUARIO no responde la llamada en un periodo de tiempo determinado. La llamada es desviada al sistema de casilla de voz, el cuál identifica la casilla de la USUARIA o USUARIO llamado y graba el mensaje correspondiente. La USUARIA o USUARIO podrá grabar un saludo personalizado con una longitud máxima de diez (10) segundos, en caso que la USUARIA o USUARIO no grabe dicho saludo se utilizará el saludo del sistema. La USUARIA o USUARIO, al momento de solicitar la prestación de este Servicio COMTECO MÓVIL, autoriza y acepta que se realicen los desvíos de las llamadas entrantes a su Número COMTECO MÓVIL en los casos descritos en los puntos 1.4.1.a, 1.4.1.b y 1.4.1.c hacia el sistema de casilla de voz. Cuando la USUARIA o USUARIO desee escuchar sus mensajes de voz, debe marcar el número piloto de acceso al sistema de casilla de voz. En caso de que la USUARIA o USUARIO ingrese a la casilla de mensajes de voz utilizando su propio Número COMTECO MÓVIL, podrá recuperar los mensajes en forma directa. Si la USUARIA o USUARIO ingresa desde otro teléfono que no sea el propio o sin utilizar su Número COMTECO MÓVIL, deberá introducir el Número PIN (Personal Identification Number) para poder acceder a su casilla de mensajes de voz. El Número PIN (Personal Identification Number) es único y es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO conservar su confidencialidad, ya que mediante este Número la USUARIA o USUARIO puede tener acceso a su casilla de voz. Se factura al Usuario que originó la llamada y dejó el mensaje, así como la USUARIA o USUARIO que recupere su mensaje llamando al sistema de casilla de voz, por el tiempo de conversación en el que se graba y se escucha,

respectivamente, el mensaje correspondiente y según las tarifas aplicadas al plan tarifario al que pertenece la USUARIA o USUARIO. La USUARIA o USUARIO declara y reconoce que la casilla de voz tiene capacidad limitada para el almacenamiento de número de mensajes (máximo 10 mensajes) así como de la duración máxima por mensaje (máximo 120 segundos) y el tiempo de permanencia de dichos mensajes (máximo 10 días para mensajes no escuchados y 3 días para mensajes escuchados y guardados), por lo que en caso de sobrepasarse la capacidad, no se podrá recibir ni almacenar mensajes adicionales o los mensajes serán borrados. En caso que la USUARIA o USUARIO no haga uso de la casilla de voz por un tiempo determinado (3 meses desde el último ingreso de la USUARIA o USUARIO), la misma será desactivada borrándose todos los mensajes que se encuentren en la casilla, debiendo la USUARIA o USUARIO contactarse con el centro de atención al cliente de COMTECO para solicitar la reactivación gratuita de la misma. La USUARIA o USUARIO, al momento de solicitar la prestación de este Servicio COMTECO MÓVIL, autoriza y acepta que se borren los mensajes que se encuentren en su casilla, ya sea por vencimiento del tiempo de permanencia o en caso de desactivarse la misma por haber sobrepasado el tiempo determinado para tal efecto. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente, antes de la activación de los Servicios COMTECO MÓVIL, de los diferentes términos, valores, costos y periodos de vigencia aplicados al servicio de Casilla de Voz. Este Servicio COMTECO MÓVIL viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que la USUARIA o USUARIO se ha suscrito.

1.4.2. Casilla de Fax (Fax Mail)

Este Servicio COMTECO MÓVIL permite la USUARIA o USUARIO la recepción de fax mediante la programación de una opción adicional en la casilla de voz habilitada la USUARIA o USUARIO, de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.4.1 anterior. Los términos, costos y características de uso de la Casilla de Fax (Fax Mail) son los mismos que los establecidos para la Casilla de Voz (Voice Mail) en el numeral 1.4.1. anterior, con las siguientes adiciones: a) el sistema detecta automáticamente cuando existe un mensaje de fax, habilitando de forma inmediata la recepción del mismo y almacenando el fax recibido en la casilla correspondiente; y b) cuando la USUARIA o USUARIO ingresa a la casilla para revisar los mensajes, el sistema le indica que tiene mensajes de fax dando la opción de recuperar los mismos de forma inmediata (si la llamada fue realizada desde una máquina de fax) o derivando los mismos a otro número telefónico que disponga la USUARIA o USUARIO (el costo de la llamada generada para este caso será facturada la USUARIA o USUARIO de acuerdo a la tarifa correspondiente al plan tarifario en el que se encuentre suscrito) para este último caso, el sistema realizará un (1) solo intento de llamada y en caso de programarse varios destinos, las llamadas serán realizadas con un intervalo de un (1) minuto. En caso que la llamada no sea exitosa, la USUARIA o USUARIO deberá volver a programar la recuperación de los mensajes de fax. La USUARIA o USUARIO declara y reconoce que la casilla de fax tiene capacidad limitada para el almacenamiento de número de mensajes (máximo 5 mensajes) así como del tamaño máximo por mensaje (máximo 5 páginas) y el tiempo de permanencia de dichos mensajes (máximo 1 día, ya sea para mensajes nuevos, escuchados o guardados), por lo que en caso de sobrepasarse la capacidad, no se podrá recibir ni almacenar mensajes adicionales o los mismos serán borrados. En caso que la USUARIA o USUARIO no haga uso de la Casilla de Fax por un tiempo determinado (3 meses desde el último ingreso de la USUARIA o USUARIO), la misma será desactivada borrándose todos los mensajes que se encuentren en la casilla, debiendo la USUARIA o USUARIO contactarse con el centro de atención al cliente de COMTECO para solicitar la reactivación gratuita de la misma. La USUARIA o USUARIO, al momento de solicitar la prestación de este Servicio COMTECO MÓVIL, autoriza y acepta que se borren los mensajes que se encuentren en su casilla, ya sea por vencimiento del tiempo de permanencia o en caso de desactivarse la misma por haber sobrepasado el tiempo determinado para tal efecto. Sin

perjuicio de lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente, antes de la activación de los Servicios COMTECO MÓVIL, de los diferentes términos, valores, costos y periodos de vigencia aplicados al servicio de Casilla de Fax.

1.5. Identificador de Llamadas.

Este Servicio COMTECO MÓVIL permite la USUARIA o USUARIO visualizar en la pantalla de su Teléfono COMTECO MÓVIL el número de teléfono desde donde se origina la llamada recibida, siempre y cuando este servicio se encuentre activado para la USUARIA o USUARIO. Además, la USUARIA o USUARIO debe tomar en cuenta que se depende de la disponibilidad de la información necesaria por parte del operador telefónico de origen para poder utilizar este Servicio COMTECO. En consecuencia, podrán presentarse llamadas para las cuales no se podrá mostrar el número de origen de la llamada, aún estando activado este Servicio COMTECO MÓVIL, por lo que COMTECO no puede asumir responsabilidad por la efectividad de este servicio en todo caso.

Este Servicio COMTECO MÓVIL viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que la USUARIA o USUARIO se ha suscrito y es inicialmente gratuito, pudiendo posteriormente ser facturado, previa comunicación debida la USUARIA o USUARIO, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o alternativamente utilizando otro medio.

1.6. Roaming Nacional e Internacional.

Este Servicio COMTECO permite la USUARIA o USUARIO emitir y recibir llamadas con su mismo Número Telefónico COMTECO MÓVIL fuera del área local de servicio de la USUARIA o USUARIO, ya sea en el interior del país donde COMTECO cuente con cobertura (“Servicio Roaming Nacional”) o en el exterior del país (“Servicio Roaming Internacional”) en función a los acuerdos correspondientes que COMTECO hubiese celebrado con otros operadores GSM a nivel mundial a través del Operador Concesionario. Cuando la USUARIA o USUARIO se encuentre fuera de su propia área local de servicio y utilice los Servicios COMTECO MÓVIL, se considerará como “Servicio de Roaming Nacional” o “Servicio Roaming Internacional”, según corresponda, incluyendo toda llamada recibida desde su propia área local de servicio, por requerirse la generación de una llamada de larga distancia nacional o internacional adicional para encontrar la USUARIA o USUARIO donde éste se encuentre. En consecuencia, la USUARIA o USUARIO debe ser totalmente responsable por los cargos generados, según corresponda y en base a las condiciones tarifarias vigentes, por llamadas recibidas y emitidas cuando utilice este Servicio COMTECO MÓVIL. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente, antes de la activación de los Servicios COMTECO MÓVIL, de los diferentes términos, valores y costos aplicados a los servicios de “Roaming Nacional” y “Roaming Internacional”

El Servicio Roaming Nacional viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que la USUARIA o USUARIO se ha suscrito

Para la utilización y activación del Servicio Roaming Internacional, la USUARIA o USUARIO deberá suscribir un contrato independiente y específico donde se establecen los términos y condiciones de dicho Servicio COMTECO MÓVIL.

1.7. Transferencia de Llamadas.

Este Servicio COMTECO MÓVIL permite la USUARIA o USUARIO desviar sus llamadas entrantes a su Teléfono COMTECO MÓVIL, a otro equipo terminal telefónico, fijo o móvil, dentro o fuera de su Área de Cobertura, dentro o fuera del territorio nacional. La USUARIA o USUARIO puede elegir los desvíos de llamadas para los siguientes casos: a) Teléfono COMTECO MÓVIL apagado o fuera de su Área de Cobertura; b) Teléfono COMTECO MÓVIL ocupado; c) Teléfono COMTECO MÓVIL no puede ser contestado. d) todas las llamadas

entrantes en forma incondicional. Este Servicio COMTECO MÓVIL puede ser activado y desactivado desde su Teléfono COMTECO MÓVIL. La USUARIA o USUARIO, al momento de solicitar la prestación de este servicio a COMTECO y/o activar el mismo desde su Teléfono COMTECO MÓVIL, autoriza y acepta que se realicen los desvíos de las llamadas entrantes a su Número COMTECO MÓVIL en los casos descritos en los puntos 1.7.a. a 1.7.d. hacia los destinos elegidos por la USUARIA o USUARIO. La USUARIA o USUARIO que realiza la transferencia de la llamada debe pagar el costo de la llamada ocasionada por el desvío, ya que se origina una segunda llamada, que puede ser local, de larga distancia nacional o internacional, según el caso, para llegar al teléfono al que la llamada fue desviada. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente, antes de la activación de los Servicios COMTECO MÓVIL, de los diferentes términos, valores y costos aplicados al servicio de Transferencia de Llamadas.

Este Servicio COMTECO MÓVIL viene habilitado automáticamente en el Plan Tarifario al que la USUARIA o USUARIO se ha suscrito.

Inicialmente la activación y desactivación de este Servicio COMTECO MÓVIL son gratuitas, pudiendo posteriormente ser facturadas, previa comunicación debida la USUARIA o USUARIO, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o alternativamente utilizando otro medio.

Este Servicio COMTECO MÓVIL puede ser activado y desactivado desde el Teléfono COMTECO MÓVIL de la USUARIA o USUARIO, dependiendo del tipo, marca y modelo de Teléfono COMTECO MÓVIL, pudiendo algunos no contar con todas las opciones indicadas anteriormente.

1.8. Bloqueo de Llamadas.

Este Servicio COMTECO MÓVIL permite la USUARIA o USUARIO realizar el bloqueo de llamadas salientes y entrantes de y a su Número COMTECO MÓVIL. Bloquea las llamadas en los siguientes casos: a) todas las llamadas salientes; b) Llamadas salientes internacionales; c) Llamadas salientes internacionales, excepto al país de origen (en caso de Roaming Internacional); d) Todas las llamadas entrantes; e) Todas las llamadas entrantes en caso de Roaming; f) Llamadas entrantes de números específicos que la USUARIA o USUARIO escoja.

Este Servicio COMTECO MÓVIL viene habilitado automáticamente en el Plan Tarifario al que la USUARIA o USUARIO se ha suscrito.

Inicialmente la activación y desactivación de este Servicio COMTECO MÓVIL son gratuitas, pudiendo posteriormente ser facturadas, previa comunicación debida la USUARIA o USUARIO, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o alternativamente utilizando otro medio.

Este Servicio COMTECO MÓVIL puede ser activado y desactivado desde el Teléfono COMTECO MÓVIL de la USUARIA o USUARIO, dependiendo del tipo, marca y modelo de Teléfono COMTECO MÓVIL, pudiendo algunos no contar con todas las opciones indicadas anteriormente.

1.9. Llamada en espera.

Este Servicio COMTECO MÓVIL, cuando se encuentra activado, permite a los Abonados de COMTECO MÓVIL mantener una llamada actual en espera mientras se emite o atiende una segunda llamada en forma simultánea sin cortar la llamada inicial. Se puede intercalar entre las dos llamadas las veces que sea necesario, manteniéndose la privacidad de ambas llamadas. La tarifación y facturación de dichas llamadas se realiza de forma independiente para cada una de ellas, sin influir una sobre la tarifa de la otra.

Este Servicio COMTECO MÓVIL viene habilitado automáticamente en el Plan Tarifario al que la USUARIA o USUARIO se ha suscrito.

Inicialmente la activación y desactivación de este Servicio COMTECO MÓVIL son gratuitas, pudiendo posteriormente ser facturadas, previa comunicación debida la USUARIA o USUARIO, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o alternativamente utilizando otro medio.

Este Servicio COMTECO MÓVIL puede ser activado y desactivado desde el Teléfono COMTECO de la USUARIA o USUARIO, dependiendo del tipo, marca y modelo de Teléfono COMTECO, pudiendo algunos no contar con todas las opciones indicadas anteriormente.

1.10. Larga Distancia Nacional

Con este servicio la USUARIA o USUARIO podrá emitir llamadas de larga distancia nacional utilizando un operador de larga distancia nacional autorizado. Se factura el uso de este servicio con base en las tarifas del operador de larga distancia nacional correspondiente. Cualquier modificación en la facturación de este servicio es de responsabilidad del operador de larga distancia, el cual deberá informar previa comunicación la USUARIA o USUARIO, de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional entonces vigente. Este servicio viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que la USUARIA o USUARIO se ha suscrito.

1.11. Larga Distancia Internacional.

Con este servicio la USUARIA o USUARIO podrá emitir llamadas de larga distancia internacional utilizando un operador de larga distancia internacional autorizado. Se factura el uso de este servicio con base en las tarifas del operador de larga distancia internacional correspondiente. Cualquier modificación en la facturación de este servicio es de responsabilidad del operador de larga distancia, el cual deberá informar previa comunicación la USUARIA o USUARIO, de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional entonces vigente. Este servicio no está activado en el Plan Tarifario al que la USUARIA o USUARIO se ha suscrito, salvo que la USUARIA o USUARIO hubiese solicitado su habilitación previamente. En el caso que la USUARIA o USUARIO desee contar con este servicio, debe solicitar su habilitación de forma adicional al Plan Tarifario al que se hubiese suscrito.

1.12. Envío y Recepción de Mensajes de Texto (SMS):

Este Servicio COMTECO MÓVIL, servicio de Mensajes de Texto (Short Message Service o SMS), consta de dos partes:

1.12.1. “Envío de Mensajes de Texto” (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) permite la USUARIA o USUARIO enviar desde su Teléfono COMTECO MÓVIL mensajes de texto cortos, de hasta 160 caracteres (dependiendo del tipo, modelo y marca del equipo terminal telefónico) a otros Abonados de COMTECO MÓVIL o a otros usuarios móviles de otros operadores a nivel nacional o internacional en base a acuerdos existentes con operadores internacionales.

1.12.2. “Recepción de Mensajes de Texto” (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT) permite la USUARIA o USUARIO recibir mensajes de texto en su Teléfono COMTECO de otros Teléfonos COMTECO o de otros usuarios móviles de otros operadores a nivel nacional o internacional en base a acuerdos existentes con operadores internacionales que tenga el Operador Concesionario, así como de los mensajes desde la opción de envío de mensajes desde la página Web en Internet de COMTECO MÓVIL - www.comteco.com.bo. COMTECO no se responsabiliza por el contenido de los mensajes que reciba la USUARIA o USUARIO incluyendo a la opción de envío de mensajes de texto en la página Web en Internet de COMTECO, puesto que su acceso es de dominio público y sin restricción.

La facturación del servicio de envío de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) se realiza por el uso de este servicio, siendo facturados los mensajes enviados en forma individual por transacción realizada sin importar la longitud del mensaje. Para el caso del envío de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) a otros Abonados de COMTECO el cobro se realizará una vez que el mensaje ha sido entregado al terminal de la USUARIA o USUARIO de destino. Para el caso del envío de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) a usuarios móviles de otros operadores a nivel nacional, el cobro se realizará una vez que el mensaje ha sido entregado a la red del operador móvil de destino, independientemente si el mensaje ha sido o no entregado en el terminal del usuario de destino. Inicialmente la recepción de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT) no tiene ningún costo. La USUARIA o USUARIO acepta y reconoce que los mensajes tienen un tiempo de espera limitado y en caso que el mensaje no pueda ser entregado pasado este tiempo, ya sea porque el terminal de destino se encuentra apagado o fuera de cobertura, el mismo será borrado. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente, antes de la activación de los Servicios COMTECO MÓVIL, de los diferentes términos, valores, costos y tiempos de vigencia aplicados al servicio de Envío y Recepción de Mensajes de Texto (SMS).

Este Servicio COMTECO MÓVIL viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que la USUARIA o USUARIO se ha suscrito.

1.13. Envío y Recepción de Correos Electrónicos vía SMS.

Con el servicio de envío y recepción de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated y Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MO y SMS-MT) la USUARIA o USUARIO puede enviar y recibir correos electrónicos hacia y desde cualquier dirección de correo electrónico en la Internet. La facturación de este servicio es la misma que para el servicio de envío y recepción de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated y Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MO y SMS-MT) ya que cada e-mail enviado o recibido es tratado como un mensaje de texto enviado (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) y recibido (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT), dependiendo de la longitud y contenido de los mismos. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente, antes de la activación de los Servicios COMTECO MÓVIL, de los diferentes términos, valores, costos y tiempos de vigencia aplicados al servicio de Envío y Recepción de Correos Electrónicos.

Este Servicio COMTECO MÓVIL viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que la USUARIA o USUARIO se ha suscrito.

1.14. Conferencia Multipartita.

Este Servicio COMTECO MÓVIL permite la USUARIA o USUARIO interconectar de dos (2) a seis (6) llamadas telefónicas al mismo tiempo y poder realizar una conferencia con todas las personas conectadas. La facturación de las llamadas se hace en forma independiente como si las mismas hubieran sido realizadas en forma separada sin influir una en la otra y según las tarifas aplicadas al plan tarifario al que pertenece la USUARIA o USUARIO. La forma y metodología para el establecimiento de las llamadas así como de la conferencia, dependen del tipo marca y modelo de Teléfono COMTECO MÓVIL utilizado por la USUARIA o USUARIO siendo su responsabilidad informarse sobre la operación correspondiente a su terminal. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente, antes de la activación de los Servicios COMTECO MÓVIL, de los diferentes términos, valores y costos aplicados al servicio de Conferencia Multipartita.

Este Servicio COMTECO MÓVIL viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que la USUARIA o USUARIO se ha suscrito.

Este Servicio COMTECO MÓVIL puede ser activado y desactivado desde el Teléfono COMTECO MÓVIL de la USUARIA o USUARIO, dependiendo del tipo, marca y modelo de Teléfono COMTECO MÓVIL pudiendo algunos no contar con todas las opciones indicadas anteriormente.

1.15. Servicios de Valor Agregado

1.15.1. Servicios de SMS de valor agregado.- Este servicio permite la USUARIA o USUARIO participar, solicitar, recibir información, bajar contenidos como ser: tonos polifónicos, mp3, logos, imágenes animadas, juegos jvas, juegos interactivos, entre otras funcionalidades enviando un Mensajes de Texto (Short Message Service o SMS) a un código predefinido solicitando el servicio mediante unos comandos y procedimientos establecidos. Este servicio es auspiciado por terceras empresas, a lo cual COMTECO sólo se responsabiliza por el envío del SMS al medio receptor, y no se responsabiliza por errores al descargar los contenidos por mal uso de la USUARIA o USUARIO, fallas en conteos de votos, entregas de premios, errores de transmisión en medio emisor los cuales son responsabilidad de la empresa la cual lo auspicia.

1.15.2. Servicios de valor agregado GPRS/EDGE (Servicio General de Paquetes de Radio o GPRS) / (Velocidades de Datos Extendidas para una Evolución Global o EDGE) .- Este servicio permite acceder al servicio transmisión de datos, acceso a la red Internet, navegar por paginas wap o web, enviar mensajes multimedia, descargar contenidos entre otras funcionalidades desde el Terminal Móvil de la USUARIA o USUARIO, sin que quede ocupada la línea para recibir y realizar llamadas de voz, en el área de cobertura establecida para ello. Para utilizar este servicio, la USUARIA o USUARIO debe tener un Terminal MÓVIL con la funcionalidad GPRS o GPRS/EDGE, como también solicitar su activación y la configuración vía sms o en su defecto configuración manualmente en las oficinas de COMTECO que designe para tal efecto. El costo de este servicio se tarifa de acuerdo al tráfico real cursado, de acuerdo a los Kilobytes utilizado tanto el tráfico recibido como enviado. Para tal efecto, se entiendo por Kilobyte como la unidad de medida de la cantidad de información en formato digital, un Kilobyte esta compuesta por 1024 bytes, y un byte esta compuesto por 8 bits, y un BIT es un cero (0) o un uno (1).

1.15.3. Servicios de valor agregado CSD (Circuit Switched Data - Red Conmutada de Circuitos o CSD). Este servicio permite acceder al servicio transmisión de datos, acceso a la red Internet, navegar por paginas wap o web, enviar mensajes multimedia, descargar contenidos, desde el Terminal Móvil de la USUARIA o USUARIO quedando ocupada la línea para recibir y realizar llamadas de voz. Para utilizar este servicio, la USUARIA o USUARIO debe tener un Terminal MÓVIL con la funcionalidad CSD, como también solicitarla configurado manualmente en las oficinas de COMTECO que designe para tal efecto. El costo de este servicio se tarifa de acuerdo al tiempo utilizado, de acuerdo a las tarifas vigentes para el plan elegido.

1.16. Número Privado

Este Servicio COMTECO MÓVIL permite la USUARIA o USUARIO restringir la presentación de su número para el caso de llamadas con destino a teléfonos habilitados con la opción de Identificador de Llamadas (numeral 1.5). Cuando la USUARIA o USUARIO haya activado esta opción en su Teléfono COMTECO MÓVIL, aquellas llamadas originadas por la USUARIA o USUARIO, no presentarán información del Número COMTECO MÓVIL de este, en el teléfono de destino. Este servicio puede ser activado ya sea para una sola llamada o de forma continua. La USUARIA o USUARIO reconoce y acepta que pueden existir terminales con características especiales que puedan presentar la información del Número COMTECO MÓVIL de origen aún si este ha activado la opción de "Número Privado", por lo que COMTECO no puede asumir responsabilidad por la efectividad de este servicio en todo caso. Este Servicio COMTECO

MÓVIL puede ser activado y desactivado desde el Teléfono COMTECO MÓVIL de la USUARIA o USUARIO, dependiendo del tipo, marca y modelo de Teléfono COMTECO MÓVIL, pudiendo algunos no contar con todas las opciones indicadas anteriormente.

Este Servicio COMTECO MÓVIL viene habilitado automáticamente en el Plan Tarifario al que la USUARIA o USUARIO se ha suscrito.

Este Servicio COMTECO MÓVIL inicialmente es gratuito, pudiendo posteriormente ser facturado, previa comunicación debida la USUARIA o USUARIO, mediante publicación en prensa o alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente.

1.17. Otros servicios.

La introducción de nuevos servicios será comunicada previamente la USUARIA o USUARIO en forma directa o mediante publicación en prensa y la habilitación de los mismos se hará previa aceptación y autorización por parte de la USUARIA o USUARIO de manera escrita, vía telefónica o por la página de Internet www.comteco.com.bo de acuerdo a los procedimientos establecidos. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad de Abonado informarse oportunamente, antes de la utilización de cualquier servicio adicional o complementario, de los diferentes términos, valores, costos y tiempos de vigencia aplicados a dicho servicio. La USUARIA o USUARIO reconoce y acepta que en caso de hacer uso efectivo de cualquier servicio, deberá pagar los costos correspondientes a dicho uso.

2 REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

La USUARIA o USUARIO, para acceder a los Servicios COMTECO MÓVIL, deberá contar con un equipo terminal móvil GSM en la banda 1900 MHz compatible con las características técnicas descritas en el numeral 1.1 (“Servicio Básico Móvil de Telecomunicaciones PCS”). El equipo terminal móvil podrá ser adquirido en oficinas autorizadas de COMTECO MÓVIL o en el mercado siempre y cuando pueda servir para utilizar los Servicios COMTECO MÓVIL como un Teléfono COMTECO MÓVIL. Sin perjuicio a lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios COMTECO MÓVIL sobre las características técnicas necesarias para el uso del (los) equipo(s) terminal(es) móvil(es) con los Servicios COMTECO MÓVIL así como de realizar la verificación de la compatibilidad con la red GSM a utilizar, del(os) equipo(s) terminal(es) móvil(es) GSM que pueda utilizar.

3 SOLICITUD Y HABILITACIÓN DE LOS SERVICIOS COMTECO MÓVIL

3.1 Solicitud.

La persona natural y/o jurídica, individual o colectiva, que desea acceder a los Servicios COMTECO MÓVIL deberá apersonarse a las oficinas de COMTECO y firmar el formulario de solicitud de utilización de servicios denominado “Formulario de Solicitud de Servicios” de los Servicios COMTECO MÓVIL, así como el “Contrato de Suscripción para Servicios de Comunicación Personal (PCS) Servicios COMTECO”, del cual dicho formulario formará parte plenamente integrante, inseparable e indivisible, ante la aceptación de la solicitud por parte de COMTECO.

3.2. Plazos para la Habilitación de los Servicios COMTECO MÓVIL.

Una vez que el solicitante hubiese suscrito el “Formulario de Solicitud de Servicios” de los Servicios COMTECO MÓVIL, entregado toda la información requerida a COMTECO y suscrito el “Contrato de Suscripción para Servicios de Comunicación Personal (PCS) Servicios COMTECO MÓVIL”, COMTECO efectuará la verificación de la información proporcionada para evaluar la solicitud. Para tales efectos, mediante la suscripción del formulario “Formulario de Solicitud de Servicios” el solicitante autoriza irrevocablemente a COMTECO en los términos y

condiciones permitidas por la Ley, a obtener información, de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en éste contrato, quedando sujeto el solicitante a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. Una vez aceptada la solicitud por parte de COMTECO, la instalación de los Servicios COMTECO se realizará dentro de los siguientes dos (2) días hábiles. En caso de no ser aceptada la solicitud en las condiciones solicitadas, COMTECO ofrecerá condiciones alternativas de provisión de los Servicios COMTECO MÓVIL al solicitante. En caso de ser aceptada por el solicitante dicha contraoferta, la instalación de los Servicios COMTECO MÓVIL se realizará dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la aceptación por parte del solicitante, salvo que sea aplicable la modalidad denominada "Pre Pago", caso en cual se realizará la instalación de acuerdo al procedimiento pertinente.

3.3. Costos de Habilitación.

La USUARIA o USUARIO deberá pagar el costo de habilitación del servicio definido por COMTECO en base a los costos administrativos involucrados así como el costo de la tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) que será entregada la USUARIA o USUARIO. El detalle de los costos de activación, será comunicado la USUARIA o USUARIO oportunamente, sin perjuicio a lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios COMTECO MÓVIL sobre los costos de activación aplicables al plan tarifario en el que se suscribirá.

3.4. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

COMTECO MÓVIL brindará orientación la USUARIA o USUARIO sobre el mantenimiento y reparación de su Teléfono COMTECO MÓVIL. COMTECO dispondrá de centros tercerizados o propios para estos fines, constituyéndose los mismos en centros calificados para el mantenimiento y reparación de los Teléfonos COMTECO MÓVIL. Sólo en los casos que la USUARIA o USUARIO haya adquirido el equipo terminal de las oficinas autorizadas por COMTECO, se extenderá la garantía correspondiente de acuerdo a lo establecido en el manual del usuario correspondiente al equipo Terminal y/o de acuerdo a la garantía establecida por los fabricantes de dicho Terminal, si el equipo presenta rastros de golpes, liquido, humedad, sellos de garantía violados, abiertos por personal no autorizado, entre otros, quedará fuera de cobertura de garantía. Sin perjuicio a lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios COMTECO MÓVIL sobre los términos aplicados a la garantía que pueda ser extendida por COMTECO.

4 TARIFAS

- a) Las tarifas que rigen la prestación de los servicios son determinadas de acuerdo al marco regulatorio y puestas en vigencia a partir de la legal publicación de la estructura tarifaria que contempla categorías, tarifas y sus características de aplicación según establece el artículo 44 de la Ley N° 164.
- b) COMTECO Ltda. podrá modificar las tarifas, incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos, las que tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente. Adicionalmente, las tarifas serán actualizadas en el tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página web www.comteco.com.bo.
- c) La tasación y tarifación de cada servicio y categoría, son establecidos en la estructura tarifaria vigente que publica COMTECO Ltda. de acuerdo a formatos y condiciones

básicas establecidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

- d) No existe diferencia en la aplicación de tarifas a USUARIAS y USUARIOS de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares.
- e) Dentro del área de servicio de Cochabamba, las tarifas del servicio no son diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del usuario, ni por la línea telefónica de origen que utiliza la USUARIA o USUARIO siempre que la misma corresponda al mismo tipo de red.

5 FACTURACIÓN, COBRANZA Y CORTE

- 5.1 Los primeros días de cada mes, COMTECO Ltda. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, debiendo la USUARIA o USUARIO cancelar la misma dentro el plazo máximo de pago de treinta (30) días calendario de la fecha de puesta a disposición de la factura en las oficinas, entidades financieras o medios de cobranza autorizados por COMTECO Ltda.
- 5.2 En caso de pago por medio distinto al dinero en efectivo, la validez de los pagos está sujeta a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos. Si la USUARIA o USUARIO autoriza el pago mediante débito automático de su Tarjeta de Crédito, Caja de Ahorro o Cuenta Corriente, deberá tener los saldos disponibles para que se realice el débito correspondiente.
- 5.3 Si la USUARIA o USUARIO, a través de la misma línea, hace uso de servicios de otros operadores o proveedores, la factura mensual de COMTECO MÓVIL podrá incluir facturas de esos otros proveedores, con la dosificación de cada uno de ellos, debido a la modalidad de facturación y corte conjunto a que está obligado proveer por norma.
- 5.4 COMTECO Ltda. proporcionará el estado de cuenta a la USUARIA o USUARIO que acredite titularidad de la línea a través de un documento de identificación legalmente aceptado.
- 5.5 Si la USUARIA o USUARIO no paga su factura telefónica luego de transcurridos quince (15) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO MÓVIL procederá al corte de llamadas salientes; posteriormente, pasados los siguientes quince (15) días calendario sin que se realice el pago, COMTECO MOVIL procederá al corte bidireccional o total de todos los servicios consignados en la factura.
- 5.6 El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá a la USUARIA o USUARIO en mora sin necesidad de intimación o requerimiento judicial o extrajudicial previo, ni de otro acto, formalidad o requisito, pudiendo COMTECO Ltda. interponer en cualquier momento la correspondiente acción ejecutiva, y la liquidación efectuada por COMTECO constituirá suma líquida y exigible con fuerza ejecutiva y tendrá el valor pleno de título ejecutivo, quedando en tal caso la USUARIA o USUARIO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza.
- 5.7 Al ingresar la USUARIA o USUARIO en mora, sus datos serán dados de alta en la Central de Morosidad y permanecerán en la misma entretanto no cancele sus obligaciones.
- 5.8 La tasa de interés aplicable será igual a la Tasa de Interés de Referencia, establecida por el Banco Central de Bolivia para operaciones en moneda nacional del sistema financiero y publicada la última semana de cada mes. Si pasados los noventa (90) días

de la fecha de corte de los Servicios COMTECO MÓVIL, la USUARIA o USUARIO no paga la totalidad de sus obligaciones pendientes, el Número COMTECO MOVIL podrá ser reasignado a un nuevo Abonado.

- 5.9 El servicio será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto total adeudado más interés por mora de las facturas pendientes al momento del pago o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte; se aplicará cargo de rehabilitación en la siguiente factura. Sin perjuicio a lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente sobre los términos, costos y plazos aplicados a la rehabilitación de los Servicios COMTECO MÓVIL.
- 5.10 Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO Ltda. según sea permitido por la ley y sus reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario será publicada para conocimiento de la USUARIA o USUARIO cumpliendo formalidades de la normativa vigente.

6 REHABILITACION DEL SERVICIO

El servicio cortado por mora, será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto total adeudado más interés por mora de las facturas pendientes al momento del pago, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte; se aplicará cargo de rehabilitación en la siguiente factura.

7 CAMBIO DEL NÚMERO COMTECO Y/O TARJETA SIM (CHIP)

- 7.1 El cambio del Número COMTECO MÓVIL efectuado a solicitud de la USUARIA o USUARIO, siempre que el nuevo número solicitado se encuentre disponible, tendrá un costo por cada número según tarifas vigentes y será realizado una vez que la USUARIA o USUARIO hubiese pagado dicho monto que deberá ser cancelado por el mismo. Una vez cumplidas todas las obligaciones debidas por la USUARIA o USUARIO emergentes de la utilización de los Servicios COMTECO con su anterior Número COMTECO y efectuado el pago por el cambio de numeración, el nuevo Número COMTECO MÓVIL será activado dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente. Sin perjuicio a lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente sobre los términos, costos y plazos aplicados al cambio de número en los Servicios COMTECO MÓVIL.
- 7.2 El cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) efectuado a solicitud de la USUARIA o USUARIO, ya sea en caso de pérdida o inhabilitación de dicha tarjeta por parte de la USUARIA o USUARIO, tendrá un costo por cada tarjeta SIM según tarifas vigentes. Una vez efectuado el pago por el cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip), ésta será activada dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios COMTECO MÓVIL sobre los términos, plazos y costo de cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip).

8 PARÁMETROS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

COMTECO a través del Operador Concesionario adoptó las medidas más idóneas para salvaguardar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos según su contrato de

concesión suscrito con la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte.

9 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA USUARIA O USUARIO EN RELACION AL SERVICIO

9.1 Derechos de la USUARIA o USUARIO

- a) Acceder a los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la USUARIA o USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios en casos de emergencia, que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- h) Suscribir contratos de los servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- i) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- j) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- k) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- m) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- n) Reclamar ante COMTECO Ltda. y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIA o USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- o) Recibir protección de COMTECO Ltda. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- p) Disponer, como USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- q) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.

- r) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

9.2 Obligaciones de la USUARIA o USUARIO

- a. Pagar sus facturas puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, según las ofertas comerciales elegidas y en el plazo establecido.
- b. Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- c. En caso de terminación del “Contrato de Suscripción para Servicios de Comunicación Personal (PCS) Servicios COMTECO” por rescisión o por resolución, y de haber obtenido la USUARIA o USUARIO un equipo terminal móvil de COMTECO de acuerdo a lo estipulado en el contrato que al efecto suscriba, en vista de haberse comprometido la USUARIA o USUARIO irrevocablemente a adquirirlo y con el fin de perfeccionar la transferencia definitiva de la propiedad del equipo terminal móvil de COMTECO entregado con sujeción a reserva de propiedad, la USUARIA o USUARIO deberá pagar a COMTECO la suma correspondiente a: a) el precio completo de dicho aparato, sin descuento ni subsidio alguno; b) menos el valor del equipo terminal prorrateado según el período de utilización efectivo de los Servicios COMTECO. La actuación por parte de la USUARIA o USUARIO que fuese contraria a lo prescrito, se considerará apropiación de dicho aparato terminal móvil de propiedad de COMTECO en perjuicio de COMTECO y en provecho de la USUARIA o USUARIO por la no devolución oportuna y retención indebidas del mismo, valiéndose la USUARIA o USUARIO de la confianza dispensada por COMTECO.
- d. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de COMTECO Ltda.
- e. No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- f. Contar con el cableado interno dentro de la vivienda o edificio, hasta el punto terminal o caja de distribución, así como el equipo terminal.
- g. Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO Ltda., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio.
- h. Utilizar el servicio exclusivamente y solo para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que realice de los servicios contratados.
- i. Asumir responsabilidad sobre el suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos terminales de su propiedad.
- j. La titularidad del uso del servicio es intransferible, constituyéndose la USUARIA o USUARIO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- k. Mantener inalterable la instalación del servicio que realiza COMTECO Ltda., si existiesen modificaciones por cuenta propia, se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u por las ocasionadas a la red de COMTECO Ltda.
- l. No conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- m. No alterar equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos correspondientes.
- n. No realizar, promover, fomentar o estimular fraude a la red o al servicio.

- o. No comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicios suscrito con COMTECO Ltda.
- p. Comunicar a COMTECO Ltda. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de provisión del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- q. Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de anticipación.
- r. Asumir la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución del contrato suscrito con COMTECO Ltda.
- s. Declarar a la suscripción del contrato de provisión de servicio, tácita o expresa, lo siguiente:
 - Que todos los datos que suministra y que se consignan en documento y formularios que han sido suscritos por la USUARIA o USUARIO, son exactos, fidedignos y correctos.
 - Que previa la firma de presente contrato de provisión de servicio, COMTECO Ltda. le ha informado de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias del o los servicios suministrados por COMTECO Ltda., cuyos términos y condiciones también se encuentran a disposición en oficinas de COMTECO Ltda. durante horas laborables.
 - Que está en conocimiento y acepta que el o los servicios que contrató y/o utiliza, pueden verse afectados o sufrir interferencias, cortes o interrupciones intempestivas, problemas técnicos o haber interrupción por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que COMTECO Ltda. no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa vigente. COMTECO Ltda. será responsable cuando así fuere determinado conforme a las disposiciones en vigor.
 - Que está en conocimiento y acepta las variaciones de las tarifas establecidas por COMTECO Ltda. que serán previamente publicadas en un medio de prensa escrita y/o de acuerdo a la normativa y puestas a conocimiento de la entidad reguladora.
 - Que está en pleno conocimiento y acepta los términos generales y condiciones de provisión de servicios, mismos que forman parte integrante e inseparable del contrato de provisión de servicio para todos los efectos legales.
 - Que autoriza a COMTECO Ltda. a obtener, en los términos y condiciones permitidas por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En caso que la USUARIA o USUARIO se constituya en mora, autoriza a COMTECO Ltda., para que su nombre sea remitido a empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones.
- t. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios COMTECO MÓVIL sobre los derechos y obligaciones aplicados a dichos servicios.
- u. Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato de provisión de servicio suscrito con COMTECO Ltda.

a) Derechos y Obligaciones de COMTECO LTDA.

- a) Cobrar y recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de la USUARIA o USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Cobrar a la USUARIA o USUARIO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- e) Recibir el pago de la totalidad de la deuda para rehabilitar los servicios que se encuentren en corte por mora.
- f) Modificar las tarifas de los servicios de acuerdo al marco regulatorio vigente, pudiendo incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos.
- g) Reasignar o modificar el número de la USUARIA o USUARIO, debido a razones técnicas plenamente justificadas, de conformidad a lo establecido en procedimiento.
- h) Disponer el corte inmediato del servicio caso de existir indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios; así como en caso de peligro o daño inminente o actual a la red de COMTECO Ltda.
- i) COMTECO Ltda. declina toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito, fuerza mayor, actuación de terceros, de la propia USUARIA o USUARIO o de toda persona autorizada por él.
- j) COMTECO Ltda. no se responsabiliza de daños incluyendo, entre otros, lucro cesante, interrupción de actividad, pérdida de información o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive de la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.
- k) COMTECO Ltda. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

b) Obligaciones de COMTECO Ltda.

- a) Proveer los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Proporcionar a la USUARIA o USUARIO, información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- c) Proveer gratuitamente los servicios en casos de emergencia que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- d) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la USUARIA o del USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.

- e) Entregar gratuitamente y anualmente a la USUARIA o USUARIO de servicios de telefonía, guías telefónicas impresas o electrónicas y un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como, excluir sin costo alguno, a la USUARIA o USUARIO que así lo solicite.
- f) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- g) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la USUARIA o USUARIO.
- h) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- i) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la ley.
- j) Facilitar a las USUARIAS o USUARIOS en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- k) Habilitar el servicio solicitado por la USUARIA o USUARIO, de acuerdo al contrato de provisión, los términos generales y condiciones para la provisión del servicio, la ley sectorial y sus reglamentos.
- l) A solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, proporcionarle el detalle de sus llamadas salientes en forma gratuita por una sola vez dentro de los treinta (30) días computables a partir de la puesta a disposición de cada factura mensual en oficinas de COMTECO Ltda.
- m) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el corte.
- n) Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO Ltda. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

c) Principios para la Prestación del Servicio

- 9.c.1** Los servicios se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma

Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO Ltda. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Por razones de necesidad técnica, COMTECO Ltda. podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.

En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO Ltda., reportará a la

autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

9.c.2 Calidad: Los servicios provistos responderán a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

COMTECO Ltda. garantiza la calidad del servicio en cuanto a la accesibilidad a los números telefónicos del servicio, estando respaldada la calidad por los parámetros con los que opera la red pública del servicio de telefonía local.

9.5.3. Protección: Se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.

Los derechos de los USUARIOS y USUARIAS se encuentran reconocidos y protegidos por Constitución Política del Estado, la Ley Telecomunicaciones y sus Reglamentos.

9.5.4. Información Oportuna y Clara: Los operadores o proveedores de servicios en telecomunicaciones están obligados a proporcionar la información relacionada con la usuaria o usuario de manera oportuna y clara.

En informes del área de Atención al Cliente, el USUARIO y USUARIA podrá obtener información con relación a los servicios que brinda COMTECO Ltda.

9.5.5. Prestación Efectiva: En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

COMTECO Ltda., procederá al cobro de los servicios efectivamente brindados de forma regular y efectiva y en caso de controversia, se demostrará fehacientemente que el USUARIO o USUARIA recibió el servicio que contempla la facturación.

9.5.6. Secreto de las comunicaciones: Todo operador o proveedor tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

COMTECO Ltda., establece medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del USUARIO y USUARIA, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal vigente, según se describe en el presente documento.

10 CORTES POR NIVELES DE PROTECCION DE LOS SERVICIOS COMTECO MOVIL

a) Protecciones Solicitadas por la USUARIA o USUARIO.

Con el objeto de precautelar el nivel de gasto en la utilización de los Servicios COMTECO MÓVIL, la USUARIA o USUARIO solicita y autoriza a COMTECO a cortar el servicio de llamadas salientes en los siguientes casos:

b) Después de que el límite de protección, que es de conocimiento de la USUARIA o USUARIO y ha sido asignado por COMTECO en función al plan tarifario solicitado por la USUARIA o USUARIO y aprobado por COMTECO según la capacidad de pago de la USUARIA o USUARIO, hubiese sido sobrepasado.

- c) El límite de protección será equivalente a un 150% del monto mensual básico a pagar por la USUARIA o USUARIO, en función al plan tarifario o plan de servicio solicitado por la USUARIA o USUARIO, o un monto superior que acuerde bajo aprobación de COMTECO. En consecuencia, COMTECO podrá cortar el servicio de llamadas salientes y de todos los servicios tarifables, una vez superado este límite nominal y en base al Balance de Consumo acumulado por la USUARIA o USUARIO, quedando estipulado que la USUARIA o USUARIO continuará como responsable del pago por cada llamada, sea cual fuese su naturaleza (llamada local, de larga distancia nacional o internacional, de valor agregado, mensajes de texto, correos de voz, o cualquier otro tipo de llamada habilitada la USUARIA o USUARIO) que se genere desde su Número COMTECO MÓVIL. El Balance de consumo será medido tomando en cuenta un aproximado del consumo mensual realizado a la fecha, por todos los servicios facturables, más las facturas pendientes de pago que tuviera la USUARIA o USUARIO. La USUARIA o USUARIO reconoce y acepta que el Balance de Consumo es contabilizado en base a montos aproximados calculados por COMTECO ya sea para sus propios Servicios COMTECO MÓVIL así como para servicios de otros proveedores que prestan sus servicios a través de este, los cuales pueden sufrir ajustes el momento de la facturación. Algunos servicios de Valor Agregado podrán no ser incluidos en la contabilización del Balance de consumo, debido a sus características especiales.
- d) Este mecanismo de protección no será aplicado si la USUARIA o USUARIO pertenece a planes de Factura Fija o plan controlado, en los cuales se combina la modalidad de Post pago con Pre pago conmutándose las llamadas excedentes a Pre pago.
- e) Cuando la USUARIA o USUARIO hubiese perdido o sufrido hurto o robo de su Teléfono COMTECO MÓVIL o de su tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) deberá comunicar inmediatamente a COMTECO al efecto, llamando al Número 800-131313 desde otro Teléfono COMTECO MÓVIL ó al Número 800-131313 desde cualquier lugar de Bolivia, o apersonándose a cualquier oficina o tienda de COMTECO. Una vez que COMTECO haya sido comunicada por la USUARIA o USUARIO al respecto, procederá a cortar el servicio de llamadas salientes y de todos los servicios tarifables a la brevedad, y, en lo posible, de forma inmediata, quedando establecido que la USUARIA o USUARIO continuará como responsable del pago de la tarifa básica aplicable hasta la fecha en que la USUARIA o USUARIO presente en la oficina correspondiente de COMTECO su denuncia en forma escrita y acompañada de la respectiva denuncia ante las autoridades policiales competentes. COMTECO, ha pedido de la USUARIA o USUARIO, podrá también bloquear el IMEI del teléfono que haya sido robado, de acuerdo a los instructivos que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes haya emitido para tal efecto siempre y cuando la USUARIA o USUARIO haya registrado previamente el IMEI de su teléfono móvil. Asimismo, será responsable de toda llamada que se genere desde su Teléfono COMTECO MÓVIL hasta el momento en que COMTECO proceda con el corte de llamadas salientes y de todos los servicios tarifables de acuerdo al plazo estipulado anteriormente. La USUARIA o USUARIO podrá solicitar un cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip), de acuerdo a lo estipulado en el numeral 9.2, y de esta forma mantener el número telefónico.

11 ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

- a) COMTECO Ltda. brindará a la USUARIA o USUARIO servicios de información, consultas y asistencia administrativa y técnica, en su oficina de Atención al Cliente, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados de 8:00 a 12:00;
- b) COMTECO Ltda., brindará acceso a su centro de llamadas (call center), para reporte de averías, de trámites, de consulta de facturación, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados y domingo de 8:00 a 12:00.
- c) Los servicios de información y asistencia para ayudar a la USUARIA o USUARIO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros a través de la línea 103. La USUARIA o USUARIO podrá llamar al centro de atención al cliente de COMTECO desde otras redes de telecomunicaciones al Número 800-131313 a nivel nacional, en los casos en que la USUARIA o USUARIO decidiese hacer la llamada desde un teléfono local o desde un teléfono móvil de otro operador, se aplicarán las tarifas correspondientes aplicadas por COMTECO para cada tipo de llamada.
- d) La oficina de COMTECO MOVIL está ubicada en la Av. Ballivián Nro. 705, Edificio COMTECO.
- e) Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO MOVIL tendrá un cargo para la USUARIA o USUARIO.
- f) COMTECO MOVIL 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 Transporte en el ámbito nacional para estos servicios.

11.1 Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamaciones

- a) La USUARIA o USUARIO o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar reclamación en primera instancia ante COMTECO Ltda., dentro de los veinte (20) días siguientes al conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, en la oficina de ODECO o a través de la línea 4524040.
- b) COMTECO Ltda. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- c) Si la reclamación es por el monto consignado en su factura, para evitar el corte de servicio la USUARIA o USUARIO deberá pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas, si la reclamación directa es declarada improcedente y la USUARIA o USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos, deberá pagar el monto total de la factura observada. Si la reclamación resultará procedente, COMTECO Ltda. se sujetará al procedimiento de reclamaciones.
- d) COMTECO Ltda. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en el plazo de tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación, o a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando a la USUARIA o USUARIO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.

- e) COMTECO Ltda. se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide por la procedencia de la reclamación, adoptará todas las medidas necesarias para cumplir con el pronunciamiento en un plazo de veinte (20) días hábiles.
- f) La USUARIA o USUARIO podrá recurrir a la vía administrativa ante la autoridad de regulación en caso de falta de atención del reclamo por parte de COMTECO Ltda. en el plazo de diez (10) días hábiles, por rechazo de la reclamación o de ser declarada improcedente la reclamación.

12 SUSPENSION TEMPORAL

La USUARIA o USUARIO, en cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, podrá solicitar la suspensión temporal de la siguiente manera:

- a) Deberá presentar de forma escrita a COMTECO Ltda., la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual COMTECO Ltda. tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, la USUARIA o USUARIO debe cancelar todas sus deudas pendientes con COMTECO Ltda. por el servicio puesto en suspensión temporal.
- b) Cumplido el plazo de la suspensión temporal se procederá con la baja o rescisión del servicio, o si mediare solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, COMTECO Ltda. deberá rehabilitar el servicio previa comunicación a la USUARIA o USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día.
- c) No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a la USUARIA o USUARIO por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

13 PROHIBICIONES DEL USO DEL SERVICIO

13.1 En el uso del Servicio, se establecen las siguientes prohibiciones:

- a) Usar el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- b) Enrutar a través del servicio, tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde redes privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- c) Ceder, delegar, transferir o subarrendar total o parcialmente a terceros a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de provisión de servicio, en todo o en parte, sin el previo consentimiento escrito por parte de COMTECO Ltda.
- d) Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicio.

13.2 El incumplimiento de las prohibiciones por parte de la USUARIA o USUARIO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y la USUARIA o USUARIO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados. En caso que la USUARIA o USUARIO ocasione peligro inminente o actual de daño a la red de COMTECO Ltda. o a terceras personas; COMTECO Ltda. procederá al corte del servicio de acuerdo a disposiciones legales en vigencia y podrá presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades llamadas por ley, asumiendo la USUARIA o USUARIO todos los daños y

perjuicios que deriven de sus actos, ya sea ante COMTECO Ltda. y/o terceros perjudicados.

14 FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

14.1 COMTECO Ltda. suspenderá definitivamente el servicio de **Comunicación Personal (PCS) Servicios COMTECO**, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) A solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, para cuyo efecto deberá hacerse presente en oficinas de Atención al Cliente o utilizar los medios establecidos, debiendo presentar la solicitud con treinta (30) días de anticipación. COMTECO Ltda. procederá a la baja definitiva del servicio a partir del mes siguiente.
- b) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- c) En caso de que la USUARIA o USUARIO no hubiera cancelado su obligación pendiente luego de transcurrido cuatro (4) meses computados desde la fecha de corte por mora.
- d) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las partes en el contrato de suministro de servicio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor.
- f) De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio.

14.2 La USUARIA o USUARIO mantiene la obligación de pago por el servicio efectivamente recibido hasta la fecha de resolución de contrato. Dicha rescisión no implicará extinción de las obligaciones de la USUARIA o USUARIO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión ni la renuncia de COMTECO a sus derechos, ya sea a través de facturas ya emitidas o en su defecto por consumos de tráfico realizados antes de la fecha efectiva de la rescisión, a ser facturados de acuerdo a la normativa vigente.

14.3 La resolución del contrato de provisión de servicio, sea tácita o expresa, no implicará la extinción de las obligaciones de la USUARIA o USUARIO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO Ltda. a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado de acuerdo a la normativa vigente.

15 EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE COMTECO LTDA.

COMTECO Ltda. quedará exenta de responsabilidad y de ejecutar su obligación de proveer el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que estable la normativa vigente.
- b) Por imposibilidad de hacer efectiva la instalación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO Ltda. o atribuibles a la propia USUARIA o USUARIO o a personas autorizadas por ella.
- c) Por daños o perjuicios, incluyendo entre otros lucro cesante, interrupción de actividad comercial, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive del uso del servicio o de su interrupción.

- d) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal de la USUARIA o USUARIO, o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.
- e) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la USUARIA o USUARIO y/o terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones, modificaciones y/o alteraciones en los equipos y/o instalaciones.
- f) Cuando la USUARIA o USUARIO utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- g) De ocurrir un enrutamiento o comercialización a través del servicio, de tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde redes privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- h) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- i) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio de la USUARIA o USUARIO.
- j) Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de provisión de servicio.

La responsabilidad de COMTECO Ltda. queda limitada hasta el punto terminal de la acometida instalada por el personal técnico de COMTECO Ltda. en el domicilio de la USUARIA o USUARIO, asumiendo La USUARIA o USUARIO la responsabilidad sobre la calidad del servicio por la conexión interna y equipos terminales.

16 MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCION DE LA INFORMACION

- 16.1 COMTECO Ltda. establecerá las medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo autorización judicial. Ni autoridad pública ni persona u organismo alguno podrá interceptar conversaciones o comunicaciones privadas mediante instalaciones que las controle o centralice.
- 16.2 COMTECO Ltda. establecerá las medidas y procedimientos para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo en los siguientes casos:
 - a) De existir una orden judicial específica.
 - b) Con consentimiento previo, expreso y por escrito de la USUARIA o USUARIO titular.
 - c) En casos que la información sea necesaria para la emisión de detalle de llamadas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- 16.3 Se tiene establecido que el personal de COMTECO Ltda. está obligado a guardar secreto de la existencia o contenido de las comunicaciones y a la protección de los datos personales y la intimidad de la USUARIA o USUARIO, no pudiendo ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.

16.4 La base datos donde se encuentra la información de la USUARIA o USUARIO, solo puede ser accedido por funcionarios previamente autorizados que cuentan con Nombre de Usuario y Contraseña para el control y la gestión de todos los accesos a la información; adicionalmente, se registran en archivos los eventos de acceso con nombre, fecha y hora.

17 CAMBIOS EN LA LEY, SUS REGLAMENTOS Y OTRAS NORMAS SECTORIALES

Los presentes Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios de Comunicación Personal (PCS) Servicios COMTECO y las cláusulas contenidas en el Contrato de Provisión de Servicios están enmarcados en la ley y reglamentos vigentes aplicables al sector de telecomunicaciones. Cualquier modificación futura de la ley, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para la USUARIA o USUARIO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios.

TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y AREA DE COBERTURA

El Servicio de Distribución de Señales es aquel servicio al público que se proporciona únicamente por suscripción a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas por la USUARIA o USUARIO. Estos servicios incluyen la distribución de programación de televisión y/o audio por cualquier medio. COMTECO RL. para proveer el Servicio, utiliza la tecnología codificada que le permite una entrega de audio y video conforme a las normas mínimas de calidad internacionales, bajo diferentes Planes, ya sean con tecnología Analógica, Digital o por Internet IPTV, el cual podrá ser solicitado para su prestación en determinadas zonas de la ciudad y/o del país en función a la cobertura de red existente en cada zona y/o a las condiciones existentes, de acuerdo a la disponibilidad y factibilidad técnica.

El servicio de TV Digital, corresponde a la prestación de servicios a través de la red alámbrica de COMTECO R.L. cuyo alcance está dado por la cobertura de las Redes instaladas en el área geográfica que corresponde al área de servicios aprobada por el Ente Regulador. El servicio por Internet IPTV que significa Internet Protocol TV, o Televisión por Protocolo de Internet, es una manera de transmitir televisión a través de Internet con un método diferente al que utilizan plataformas de streaming convencionales, transmitiendo y retransmitiendo las señales codificadas, de proveedores de contenido directamente al USUARIO a través de la red de acceso a Internet de COMTECO R.L. que se transportan por la red de acceso y el CPE (Customer Premise Equipment) hacia un dispositivo terminal, estos servicios se prestarán bajo las siguientes características:

1.1 Descripción servicio Digital: COMTECO RL. proporciona a la USUARIA o USUARIO el servicio de TV. Paga, bajo tecnología Digital, debiendo la USUARIA o USUARIO elegir, de forma opcional, entre los diferentes Planes tarifarios ofertados mediante esta tecnología, los cuales se encuentran detallados en la página web de la cooperativa. Para brindar el servicio de TV. Digital, COMTECO R.L. cobrará un Derecho de Instalación y otorgará a la USUARIA o USUARIO equipos decodificadores más sus accesorios, en calidad de préstamo simple o comodato, de acuerdo a las características del plan solicitado por la USUARIA o USUARIO, para lo cual al firmar el contrato de prestación del servicio, aprueba también la Solicitud de Servicio y el contrato de Préstamo de Equipos, así como los presentes Términos y Condiciones. La USUARIA o USUARIO podrá solicitar hasta tres (3) puntos de recepción adicionales en el mismo domicilio, cancelando el valor de instalación establecido y la mensualidad correspondiente por cada punto solicitado; para ello necesitará adquirir otras cajas digitales y sus accesorios, en función a la cantidad de puntos adicionales requeridos, las cuales serán otorgadas bajo las condiciones que la primera. La USUARIA o USUARIO podrá solicitar el cambio del Plan TV.Digital por otro Plan ofrecido de TV. Paga, de acuerdo a la estructura tarifaria vigente, rigiéndose a las características del nuevo Plan tarifario elegido; solicitándolo formalmente por escrito en las oficinas o por los medios establecidos

por COMTECO R.L.; el cambio entrará en vigencia inmediatamente; salvo que se deba realizar un cambio de caja digital o de tecnología, en cuyo caso el cambio de Plan tarifario requerido entrará en vigencia después de la instalación de dicha caja o de los equipos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio; este cambio se dará siempre y cuando, tecnológicamente, en la zona de cobertura sea posible instalar el servicio. La USUARIA o USUARIO podrá requerir, adicionalmente al Plan de TV. Digital elegido, los Paquetes Digitales adicionales ofertados, cancelando el valor de los mismos en forma mensual, de acuerdo al costo establecido en el tarifario vigente.

1.2 Descripción de servicio por internet IPTV: Servicio de distribución de señales transmitidas y retransmitidas, codificadas, de proveedores de contenido directamente al USUARIO a través de la red de acceso a Internet, que se transportan por la red de acceso y el CPE (Customer Premise Equipment) hacia:

- a) Dispositivos fijos como televisores inteligentes o decodificadores conocido como “Set Top Box” (STB), que tengan el sistema operativo Android TV, los cuales decodifican la señal para enviar a dispositivos reproductores de señales puras de video y audio, compatibles con el sistema de COMTECO R.L..
- b) Dispositivos móviles como teléfonos móviles inteligentes, tabletas o computadoras personales o laptops, compatibles con el sistema de COMTECO R.L.

1.3 Servicios Relacionados a los Servicios Concedidos: COMTECO RL. suministra diversos Servicios Relacionados al Servicio Distribución de Señales, que la USUARIA o USUARIO debe solicitarlos en oficinas de Atención al Cliente, a través de llamada telefónica u otro medio aprobado por COMTECO RL. Los precios y modalidades de cobro de estos servicios están definidos en la estructura tarifaria vigente y podrán ser los siguientes según sean definidos en la misma estructura tarifaria:

- a) **Traslado:** Permite a la USUARIA o USUARIO trasladar el servicio de un domicilio a otro, dentro de la misma ciudad, previa solicitud y siempre que exista en la nueva dirección disponibilidad de accesos y posibilidades técnicas para la instalación.
- b) **Reconexión:** Consiste en la rehabilitación del servicio que fue previamente cortada por mora, dentro de las 24 horas del día hábil siguiente al momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.
- c) **Alquiler de Decodificador o punto adicional:** Permite a la USUARIA o USUARIO solicitar la habilitación de un punto de servicio adicional.
- d) **Receso o Depósito:** Permite a la USUARIA o USUARIO suspender temporalmente el servicio, colocándolo en receso o depósito. Esta condición implica que durante el tiempo que el servicio este en receso o deposito la USUARIA o USUARIA mantendrán los equipos que se le hayan entregado en calidad de comodato, al cumplirse el plazo se realizara la rehabilitación del servicio sin hacerse una nueva instalación. En este caso la USUARIA o

USUARIO deberá cancelar todas sus deudas pendientes, además de la tarifa por el servicio acorde a la estructura tarifaria vigente

1.5 Transacciones no presenciales: La USUARIA o USUARIO siguiendo los procedimientos establecidos por COMTECO RL., podrá realizar transacciones correspondientes a la venta y post-venta de los servicios, como aceptar, habilitar, modificar, dar por terminados parte o la totalidad de los servicios, acceder a información y otros documentos establecidos en la normativa aplicable y otras transacciones previamente establecidos, mediante canales no presenciales específicos como llamadas telefónicas, la página Web, redes sociales, aplicaciones (apps) o por cualquier otro medio o mensaje electrónico de datos, siempre y cuando dichos canales y procedimientos estén previamente habilitados por COMTECO RL. En algunos casos establecidos por COMTECO RL., se aplicará para el efecto medidas de seguridad como números de identificación personal, claves o contraseñas que serán proporcionadas por COMTECO RL y cuyo uso será de exclusiva responsabilidad de la USUARIA o USUARIO quedando COMTECO RL liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por un mal uso de los mismos.

Se establece que el consentimiento de la USUARIA o USUARIO se tendrá por válido y manifestado una vez que por llamada telefónica o mensaje electrónico, en cualquiera de los medios señalados precedentemente, haya sido efectivamente enviado por la USUARIA o USUARIO y recibidos por COMTECO RL de acuerdo a los procedimientos establecidos al efecto. Los cambios que se soliciten a través de las modalidades señaladas precedentemente serán aceptados por COMTECO RL. siempre y cuando la USUARIA o USUARIO cumpla los requisitos preestablecidos para el cambio solicitado.

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

- 2.1. Es de exclusiva responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con el equipo de recepción para la puesta en funcionamiento del servicio, el mismo que deberá cumplir con las características técnicas requeridas por el plan que haya escogido, este equipo terminal mínimamente debe cumplir con la característica técnica de sintonizador de señales de radiofrecuencia para cable; pantalla de tubo de vacío, LCD o Plasma; ciclaje de 50 Hz, sistema de regulación de colores y, opcionalmente, posea terminales entrada de banda base, terminales de salida de banda base, y sonido estéreo.
- 2.2. El punto terminal constituirá la caja terminal o tablero de distribución telefónica del edificio o vivienda. El cableado interno dentro de la vivienda o edificio así como el equipo terminal conectado a éste, será de responsabilidad de la USUARIO o USUARIA.
- 2.3. Para el servicio de TV.Digital, se proveerá bajo modalidad establecida en el Plan Tarifario, el Kit terminal para la conexión del servicio según al siguiente detalle.
 - Decodificador, que corresponde al receptor de señal, el cuál debe ser instalado cerca del televisor y no sobre él.

- Control Remoto, que permite utilizar todas las funcionalidades a distancia
- 2.4. Para el servicio de IPTV, la USUARIA o USUARIO deberá tener contratado el Servicio de Acceso a Internet en el lugar que éste lo provee, con una velocidad mínima de 50Mbps.
- El servicio es brindado a través de un equipo terminal llamado ONT donde van conectados el o los decodificador por cada punto o televisor para la recepción digital de la señal.
- Tomando en cuenta las características técnicas del servicio, COMTECO R.L., en el marco de la normativa aplicable, realizará el análisis de factibilidad respectivo en sitio y la verificación de los requisitos mínimos solicitados a la USUARIA o USUARIO.
- Al momento de realizar la instalación y habilitación de los servicios, personal de COMTECO R.L. o un tercero autorizado por él, entregará al USUARIO o USUARIA una orden de trabajo donde conste la instalación y ubicación de los equipos instalados. La instalación, conexión, configuración e intervención técnica de los equipos será determinada y efectuada exclusivamente por personal de COMTECO R.L. o un tercero autorizado por él.
- En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables antes o durante la instalación del servicio de Televisión IPTV, las partes de mutuo acuerdo, dan por resuelto el contrato de manera automática ante la imposibilidad de proveer el servicio. Solicitudes posteriores que realice el USUARIO o USUARIA serán tomadas como solicitudes nuevas a todos los efectos.
- 2.5. El lugar de instalación de la caja de conexión para el Equipo Terminal, debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.
- 2.6. Es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO mantener en condiciones adecuadas los equipos instalados que sean de propiedad de COMTECO R.L., así como devolverlos en perfecto estado a la finalización o rescisión del contrato y, en caso de pérdida o daño o no devolución, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado.
- 2.7. En los casos que corresponda el uso de cable UTP, COMTECO R.L. destinará una cantidad de cable UTP para la instalación, desde el CPE hasta el STB. El cable UTP excedente al proporcionado por COMTECO R.L., será cubierto por el USUARIO o USUARIA. De forma adicional y en caso de ser necesario, COMTECO R.L. destinará una cantidad de metros de Cableducto para el alojamiento del Cable UTP. El metro excedente de Cableducto será cubierto por el USUARIO o USUARIA.
- 2.8. La longitud de Cable Coaxial o Cable UTP Excedente Final sólo se podrá llegar a conocer al momento de la instalación. En algunos casos podría ser mayor por factores ajenos a COMTECO R.L. como el cuidado de la estética que el USUARIO o USUARIA quiera darle en los ambientes de instalación. En tales casos la instalación sólo procederá con autorización, la cual deberá darse por escrito y con

la firma respectiva del USUARIO o USUARIA o la persona que asigne para la recepción de la instalación.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

- 3.1. Factibilidad de habilitación del servicio: Previo a la habilitación del servicio, el USUARIA o USUARIO, deberá comunicar a COMTECO RL las condiciones y ubicación de funcionamiento del servicio solicitado, como ser ubicación geográfica, dispositivos y aplicaciones a utilizar y otros que puedan ser requeridos por COMTECO RL En función a esta información COMTECO RL evaluará la factibilidad técnica de prestación del servicio. COMTECO RL no podrá proveer el servicio en caso de que existan limitaciones de cobertura técnica, es decir, en caso de que no exista red o la calidad del servicio se degrade por las distancias en red que superan los límites permisibles
- 3.2. Toda solicitud de servicio se realiza en oficinas de Atención al Cliente de COMTECO RL en días hábiles y horarios de 8:00 a 18:00. Para el efecto, se llena un formulario denominado "Hoja de Servicio". Previa presentación de solicitud de servicio el USUARIA o USUARIO debe informarse de las características técnicas, cobertura, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de un sistema de esta naturaleza, proporcionado COMTECO RL toda la información disponible y requerida sobre esta materia ya sea en sus oficinas de atención al cliente o mediante su página Web.
- 3.3. Una vez que el solicitante hubiera suscrito el formulario denominado "Hoja de Servicio" entregando toda la información, se verificará la información proporcionada para evaluar la solicitud. Aceptada la solicitud COMTECO RL, comunicará al USUARIA o USUARIO dentro de los dos (2) días hábiles de realizada la inspección la factibilidad técnica. En caso de ser aceptada la solicitud se comunicará a la USUARIA o USUARIO que deberá pasar por oficinas de COMTECO RL para suscribir el contrato de provisión del servicio. Siendo necesario no tener deudas en mora con la Cooperativa y en caso de ser rechazada la solicitud se comunicará a la USUARIA o USUARIO
- 3.4. COMTECO RL instalará y habilitará el servicio a la USUARIA o USUARIO dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de provisión de servicio, conforme a normas en actual vigencia y a los términos generales y condiciones de provisión del servicio, siendo responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con los medios necesarios y adecuados (equipo terminal) para acceder al servicio.
- 3.5. El costo de instalación debe ser cancelado a la firma del contrato de provisión de servicio según estructura tarifaria vigente o de acuerdo a las características del plan contratado, que le da derecho a la instalación del servicio hasta el domicilio de la USUARIA o USUARIO, contemplando una longitud de hasta 80 mtrs. del cable de bajada o acometida aplicando COMTECO RL un cargo adicional por metro de cable excedente.

4. TARIFAS

- 4.1. Las tarifas que rigen la prestación de los servicios son determinadas de acuerdo al marco regulatorio y puestas en vigencia a partir de la legal publicación de la

estructura tarifaria que contempla categorías, tarifas y sus características de aplicación según establece el artículo 44 de la Ley N° 164.

- 4.2. COMTECO RL podrá modificar tarifas, incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos, las que tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente. Adicionalmente, las tarifas serán actualizadas en el tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página web www.comteco.com.bo.
- 4.3. Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO RL según sea permitido por la ley y su reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario será publicada para conocimiento de la USUARIA o USUARIO cumpliendo formalidades de la normativa vigente.
- 4.4. COMTECO RL. ofertará la provisión del Servicio mediante los siguientes tipos de planes, pudiendo la USUARIA o USUARIO elegir alguno de los planes ofertados en función a su disponibilidad y a la naturaleza de los mismos:
 - a) Planes por cantidad de canales. COMTECO RL. pondrá a disposición de la USUARIA o USUARIO diferentes planes a diferentes precios en función a la cantidad de canales disponibles dentro del periodo de un mes.
 - b) Planes por programas o eventos especiales. COMTECO RL. pondrá a disposición de la USUARIA o USUARIO diferentes planes a diferentes precios en función a programas o eventos especiales. Los periodos de dichos planes podrán variar en función a los programas o eventos.
- 4.5. La tasación y tarifación de cada servicio y categoría, son establecidos en la estructura tarifaria vigente que publica COMTECO RL de acuerdo a formatos y condiciones básicas establecidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- 4.6. No existe diferencia en la aplicación de tarifas a USUARIA o USUARIO de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares.

5. FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE

- 5.1. Los primeros días de cada mes COMTECO emitirá la factura por servicios prestados durante el mes vencido, debiendo el USUARIO o USUARIA cancelar la misma a los treinta (30) días de pasada la fecha límite de pago en las oficinas, entidades financieras o medios de cobranza autorizados por COMTECO.
- 5.2. De acuerdo a la modalidad de pago elegida y contratada por la USUARIA o USUARIO, COMTECO R.L emitirá la factura que consigna la tarifa y cualquier otro cargo derivado del servicio.
- 5.3. En caso de pago por medio distinto al dinero en efectivo, la validez de los pagos está sujeta a que COMTECO RL pueda hacerlos efectivos. Si la USUARIA o USUARIO autoriza el pago mediante débito automático de su Tarjeta de Crédito, Caja de Ahorro o Cuenta Corriente, deberá tener los saldos disponibles para que se realice el débito correspondiente.
- 5.4. COMTECO RL proporcionará el estado de cuenta a la USUARIA o USUARIO que acredite titularidad del servicio a través de un documento de identificación legalmente aceptado.

- 5.5. Si la USUARIA o USUARIO no paga su factura del servicio luego de transcurridos treinta (30) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, este se constituirá en mora y COMTECO RL podrá proceder al corte de todos los servicios consignados en la factura previa comunicación a la USUARIA o USUARIO mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.
- 5.6. Pasada la fecha de corte, COMTECO R.L. podrá proceder al retiro de los equipos, dispositivos, accesorios y/o material de instalación de su propiedad.
- 5.7. COMTECO RL. pondrá a disposición de la Usuaría o Usuario la información referida a facturación, cobranza y corte de los Servicios de Acceso a Internet, mediante publicación en página web, y/o línea de información. COMTECO RL. también podrá informar, por otros medios de difusión masiva, dicha información.
- 5.8. El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá a la USUARIA o USUARIO en mora sin necesidad de intimación o requerimiento judicial o extrajudicial previo, ni de otro acto, formalidad o requisito, pudiendo COMTECO RL interponer en cualquier momento la correspondiente acción ejecutiva, y el documento emitido por COMTECO RL tendrá el valor pleno de título ejecutivo, quedando en tal caso la USUARIA o USUARIO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza.
- 5.9. Al ingresar la USUARIA o USUARIO en mora, sus datos serán dados de alta en la Central de Morosidad y permanecerán en la misma entretanto no cancele sus obligaciones. Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO RL según sea permitido por la ley y su reglamento.
- 5.10. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario será publicada para conocimiento de la USUARIA o USUARIO cumpliendo formalidades de la normativa vigente.
- 5.11. Al realizar la instalación que requiera cable excedente, la usuaria o usuario pagará la tarifa correspondiente por este concepto, de acuerdo a tarifario vigente.
- 5.12. En caso de que la USUARIA o USUARIO hubiese elegido la modalidad pre pago y haya alcanzado su límite de consumo, COMTECO R.L. podrá extender el plazo de pago 5 días y procederá al corte de servicio de no haber efectuado el pago.

6. REHABILITACION DEL SERVICIO

El servicio cortado por mora, será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto total adeudado más interés por mora de las facturas pendientes al momento del pago, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte; se aplicará cargo de rehabilitación en la siguiente factura.

7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

- 7.12 COMTECO RL efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo del Servicio sin costo alguno para la USUARIA o USUARIO, por desperfectos técnicos del Servicio en la red de responsabilidad de COMTECO RL, que afecten el buen funcionamiento del Servicio. Se excluyen los daños ocasionados por uso indebido, cuya reparación será pagada por la USUARIA o USUARIO.

- 7.13 La revisión técnica y medición del Servicio será sobre un único punto de conexión, para lo cual se desconectará la red interna de la USUARIA o USUARIO
- 7.14 En caso de interrupción o cualquier molestia en el Servicio, la USUARIA o USUARIO, deberá comunicar la falla a COMTECO.
- 7.15 Para la medición del tiempo de interrupción del Servicio, éste será tomado a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO comunique a COMTECO RL sobre la existencia de la falla. En caso aplique un descuento, éste será calculado de acuerdo a las horas de interrupción del Servicio.
- 7.16 Solamente se computarán los tiempos de interrupción cuando el origen de la falla sea de responsabilidad de COMTECO RL
- 7.17 Ante una supuesta falla del equipo provisto por COMTECO RL, se procederá a su revisión para determinar el origen y responsabilidad de la falla. Si la falla del dispositivo es verificada y la misma fue ocasionada por aspectos técnicos independientes al uso o manejo por parte de la USUARIA o USUARIO, COMTECO RL efectuará el reemplazo del mismo, sin costo alguno. Si se comprueba que la falla del dispositivo fue originada por el mal manejo, uso indebido, daño u otro, atribuible a la USUARIA o USUARIO, COMTECO RL procederá al cobro del mismo de acuerdo al valor comercial.
- 7.18 Por razones de necesidad técnica, COMTECO RL podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los USUARIOS que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.
- 7.19 Las interrupciones causadas por la naturaleza, terremotos, inundaciones, vandalismo, incendio, caso fortuito, fuerza mayor y daños totales o parciales en el Servicio, no son de responsabilidad de COMTECO RL y no serán considerados en la medición del tiempo de interrupción o para cualquier reclamo de devolución de parte de la USUARIA o USUARIO, COMTECO RL, reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.
- 7.20 COMTECO RL atenderá los reclamos por desperfectos de la Red o del Sistema a cargo de COMTECO RL, haciéndose presente en el lugar de la falla en un tiempo no mayor a lo establecido en la normativa vigente, desde el momento en que la USUARIA o USUARIO notifique a COMTECO RL El tiempo para solucionar la falla dependerá de la gravedad de la misma. COMTECO RL realizará la reparación de la falla de la

planta externa de la red si ésta sufrió algún daño por degradación o vandalismo y no así la reparación de equipos de la USUARIA o USUARIO.

8. PARÁMETROS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- 8.1. El Servicio de Distribución de Señales (TV Cable) es provisto bajo estándares de calidad aplicados internacionalmente y que pueden ser supervisados por la entidad regulatoria sectorial, de acuerdo a las disposiciones establecidas en el contrato de concesión de COMTECO RL
- 8.2. COMTECO RL provee el servicio con adecuados niveles de calidad y emite señales y/o programas contando con los derechos correspondientes a momento de la respectiva emisión.

9. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS

9.1 Los procedimientos establecidos para la atención de consultas y emergencias y/o servicios de información y asistencia son los siguientes:

- COMTECO RL brindará a la USUARIA o USUARIO servicios de información, consultas y asistencia administrativa y técnica, en su oficina de Atención al Cliente, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados de 8:00 a 12:00; asimismo, brindará acceso a su centro de llamadas (call center), el horario de atención del Call Center se encuentra establecido en la página web de la cooperativa.
- Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar a la USUARIA o USUARIO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros; a través de los siguientes códigos: para reporte de averías N° 101, de gestión comercial N° 4200400, y de consulta de facturación N° 102, asistencia técnica al USUARIO en el servicio 4522222.
- La oficina de COMTECO RL está ubicada en la Av. Ballivián Nro. 713, Edificio COMTECO.
- Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO RL tendrá un cargo para la USUARIA o USUARIO.

9.2 Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamaciones

- La USUARIA o USUARIO o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar reclamación en primera instancia ante COMTECO RL, dentro de los veinte (20) días siguientes al conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, en la oficina de ODECO o a través de la línea 4524040.
- COMTECO RL registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- Si la reclamación es por el monto consignado en su factura, para evitar el corte de servicio la USUARIA o USUARIO deberá pagar oportunamente el promedio del

monto de las tres (3) últimas facturas, si la reclamación directa es declarada improcedente y la USUARIA o USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos, deberá pagar el monto total de la factura observada. Si la reclamación resultará procedente, COMTECO RL se sujetará al procedimiento de reclamaciones.

- COMTECO RL dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en el plazo de tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación, o a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando a la USUARIA o USUARIO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.
- COMTECO RL se pronunciará a la reclamación directa mediante una Resolución por: la procedencia; improcedencia o parcialmente procedente. Se decide por la procedencia de la reclamación, cuando la totalidad de las observaciones fueron aceptadas y resueltas; se decide por la improcedencia, cuando ninguna de las observaciones fueron aceptadas y finalmente se decide por la parcialmente procedente, cuando una parte de las observaciones fueron aceptadas y resueltas.
- COMTECO RL notificará al USUARIO con la resolución en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en el que la resolución fue emitida en el lugar o medio señalado expresamente por la USUARIA o USUARIO: domicilio real, laboral, electrónica (e-mail-SMS-Fax símil). Si al momento de cumplir con la notificación el USUARIO no se encontrase, se podrá hacer cargo de ella cualquier otra persona que se encuentre en el lugar, haciendo constar la relación que tiene con la USUARIA o USUARIO y la identificación de la personal que recibe la notificación.
- La USUARIA o USUARIO tiene derecho a plantear su reclamación administrativa ante la autoridad de regulación o en COMTECO RL, en el plazo de diez (15) días hábiles de ser notificado con la Resolución, en los siguientes casos: por ser declarada improcedente, parcialmente procedente o su objeto y/o finalidad hubiere sido incorrectamente atendida y/o resuelta.

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

10.1 Derechos de la USUARIA o USUARIO

- a) Acceder a los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la USUARIA o USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios en casos de emergencia, que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.

- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus servicios, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- h) Suscribir contratos de los servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- i) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- j) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- k) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- m) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- n) Reclamar ante COMTECO RL. y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIA o USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- o) Recibir protección de COMTECO RL. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- p) Disponer, como USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- q) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- r) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

10.2 Obligaciones de la USUARIA o USUARIO

- a) Contar con el equipo receptor (televisor) y permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO RL., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio, así como una vez resuelto el contrato para el retiro de los equipos y/o materiales instalados de propiedad de COMTECO RL., caso contrario la USUARIA o USUARIO asumirá el valor de los mismos al precio vigente de mercado.

- b) Efectuar el cableado e infraestructura interna necesaria para la prestación del servicio, en el domicilio y/o efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo del cableado e infraestructura interna. El cuidado y mantenimiento de la infraestructura interna dentro del domicilio, así como el equipo terminal es de responsabilidad de la USUARIA o USUARIO
- c) No grabar, reproducir ni transmitir total o parcialmente, para uso comercial, por cualquier medio, ninguno de los programas emitidos por el Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video - Servicio Satelital Directo.
- d) Reportar fallas o reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación.
- e) No efectuar conexiones a otros televisores por su propia cuenta, caso contrario COMTECO RL. queda liberada de toda responsabilidad por posibles daños causados debido a una mala instalación y la USUARIA o USUARIO responderá por los daños ocasionados en el equipamiento entregado.
- f) Pagar sus facturas puntualmente a COMTECO RL., por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, según las ofertas comerciales elegidas y en el plazo establecido.
- g) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- h) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de COMTECO RL.
- i) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- j) Contar con el cableado interno dentro de la vivienda o edificio, hasta el punto terminal o caja de distribución, así como el equipo terminal.
- k) Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO RL., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio.
- l) Una vez concluido el contrato devolver los equipos instalados de propiedad de COMTECO RL. o en su defecto permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO RL., previa acreditación, para el retiro de los equipos y/o materiales instalados de propiedad de COMTECO RL.; caso contrario, la USUARIA o USUARIO asumirá el valor de los mismos al precio vigente de mercado.
- m) Utilizar el servicio exclusivamente y solo para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que realice de los servicios contratados.
- n) Asumir responsabilidad sobre el suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos terminales de su propiedad.
- o) La titularidad del uso del servicio es intransferible, constituyéndose la USUARIA o USUARIO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- p) Mantener inalterable la instalación del servicio que realiza COMTECO RL., si existiesen modificaciones por cuenta propia, se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u por las ocasionadas a la red de COMTECO RL.
- q) Mantener en condiciones adecuadas los equipos, materiales y/o accesorios instalados que sean de propiedad de COMTECO RL., asumiendo la responsabilidad de su devolución en perfecto estado de funcionamiento, a la finalización o rescisión del contrato.
- r) No conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.

- s) No alterar equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos correspondientes.
- t) No realizar, promover, fomentar o estimular fraude a la red o al servicio.
- u) No comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicios suscrito con COMTECO RL.
- v) Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días calendario de anticipación.
- w) Asumir la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución del contrato suscrito con COMTECO RL.
- x) Declarar a la suscripción del contrato de provisión de servicio, tácita o expresa, lo siguiente:
 - Que todos los datos que suministra y que se consignan en documento y formularios que han sido suscritos por la USUARIA o USUARIO, son exactos, fidedignos y correctos.
 - Que previa la firma de presente contrato de provisión de servicio, COMTECO RL. le ha informado de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias del o los servicios suministrados por COMTECO RL., cuyos términos y condiciones también se encuentran a disposición en oficinas de COMTECO RL. durante horas laborables.
 - Que está en conocimiento y acepta que el o los servicios que contrató y/o utiliza, pueden verse afectados o sufrir interferencias, cortes o interrupciones intempestivas, problemas técnicos o haber interrupción por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que COMTECO RL. no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa vigente. COMTECO RL. será responsable cuando así fuere determinado conforme a las disposiciones en vigor.
 - Que está en conocimiento y acepta las variaciones de las tarifas establecidas por COMTECO RL. que serán previamente publicadas en un medio de prensa escrita y/o de acuerdo a la normativa y puestas a conocimiento de la entidad reguladora.
 - Que, en caso de destrucción, deterioro total o parcial, pérdida o daño, de los equipos proporcionados por COMTECO RL. para la prestación del servicio a la USUARIA o USUARIO, asume la responsabilidad de la reposición de los mismos o la cancelación al valor a precio vigente de mercado.
 - Que está en pleno conocimiento y acepta los términos generales y condiciones de provisión de servicios, mismos que forman parte integrante e inseparable del contrato de provisión de servicio para todos los efectos legales.
 - Que autoriza a COMTECO RL. a obtener, en los términos y condiciones permitidas por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En caso que la USUARIA o USUARIO se constituya en mora, autoriza a COMTECO RL., para que su nombre sea remitido a empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones.

- y) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato de provisión de servicio suscrito con COMTECO RL.

10.3 Derechos de COMTECO RL

- a) Cobrar y recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de la USUARIA o USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Cobrar a la USUARIA o USUARIO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- e) Recibir el pago de la totalidad de la deuda para rehabilitar los servicios que se encuentren en corte por mora.
- f) Realizar modificaciones en la Grilla de señales de acuerdo a criterios empresariales, pudiendo incrementar, disminuir o reemplazar la misma en función a la demanda del mercado u otras causas de fuerza mayor que serán comunicadas a la USUARIA o USUARIO con al menos tres (3) días de anticipación a través del Canal Guía.
- g) Modificar las tarifas de los servicios de acuerdo al marco regulatorio vigente, pudiendo incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos.
- h) Disponer el corte inmediato del servicio en caso de existir indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios; así como en caso de peligro o daño inminente o actual a la red de COMTECO RL.
- i) COMTECO RL. declina toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito, fuerza mayor, actuación de terceros, de la propia USUARIA o USUARIO o de toda persona autorizada por él.
- j) COMTECO RL. no se responsabiliza de daños incluyendo, entre otros, lucro cesante, interrupción de actividad, pérdida de información o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive de la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.
- k) COMTECO RL. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

10.4 Obligaciones de COMTECO RL

- a) Proveer los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.

- b) Proporcionar a la USUARIA o USUARIO, información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- c) Proveer gratuitamente los servicios en casos de emergencia que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- d) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la USUARIA o USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- e) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- f) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la USUARIA o USUARIO.
- g) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- h) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la ley.
- i) Facilitar a las USUARIAS o USUARIOS en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- j) Instalar el servicio en el domicilio solicitado por la USUARIA o USUARIO, de acuerdo al contrato de provisión de servicio, los términos generales y condiciones para la provisión del servicio, la ley sectorial y sus reglamentos.
- k) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el corte.
- l) Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO RL. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

10.5 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

10.5.1 Continuidad: Los servicios se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.

Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO RL de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Por razones de necesidad técnica, COMTECO RL podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los USUARIOS que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.

En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO RL, reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

- 10.5.2. Calidad:** Los servicios provistos responderán a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- 10.5.3. Protección:** Se reconoce de vital importancia la participación de la USUARIA y USUARIO en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.
- 10.5.4. Información Oportuna y Clara:** Los operadores o proveedores de servicios en telecomunicaciones están obligados a proporcionar la información relacionada con la USUARIA o USUARIO de manera oportuna y clara.
- 10.5.5. Prestación Efectiva:** En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la USUARIA o USUARIO recibió el servicio que contempla la facturación.
- 10.5.6. Secreto de las comunicaciones:** Todo operador o proveedor tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

11. SUSPENSION TEMPORAL

La USUARIA o USUARIO, en cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, la suspensión temporal de la siguiente manera:

- 11.1. Deberá solicitar de forma escrita a COMTECO RL, la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses en un mismo periodo de 12 meses, para lo cual COMTECO RL tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, la USUARIA o USUARIO debe cancelar todas sus deudas pendientes con COMTECO RL por el servicio puesto en suspensión temporal.
- 11.2. Cumplido el plazo de la suspensión temporal se procederá con la rehabilitación del servicio en el plazo máximo de un (1) día. La baja o rescisión del servicio, se efectuará a solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, COMTECO RL deberá proceder en un plazo máximo de un día.

- 11.3. No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a la USUARIA o USUARIO por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

12. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

- 12.1. En el uso del Servicio de Distribución de Señales (TV Paga), se establecen las siguientes prohibiciones:

- a) Usar el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- b) Efectuar conexiones o modificaciones de equipos y/o instalaciones del servicio por cuenta propia o a través de terceros ajenos a COMTECO RL
- c) Grabar y/o reproducir y/o retransmitir total o parcialmente, para uso comercial, por cualquier medio, programas emitidos por el servicio de COMTECO RL
- d) Ceder, delegar, transferir o subarrendar total o parcialmente a terceros a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de provisión de servicio, en todo o en parte, sin el previo consentimiento escrito por parte de COMTECO RL
- e) Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión del servicio.
- f) Efectuar por cuenta propia traslados, conexión de derivados o modificaciones en la instalación del servicio.
- g) Ocasionar daños a la red de COMTECO RL, inminente o actual.
- h) Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.

- 12.2. El incumplimiento de las prohibiciones por parte de la USUARIA o USUARIO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y la USUARIA o USUARIO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados. En caso que la USUARIA o USUARIO ocasione peligro inminente o actual de daño a la red de COMTECO RL o a terceras personas o cause daños y/o perjuicios a las instalaciones y/o equipos a través de los cuales hace uso de los servicios; COMTECO RL procederá al corte del servicio de acuerdo a disposiciones legales en vigencia y podrá presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades llamadas por ley, asumiendo la USUARIA o USUARIO todos los daños y perjuicios que deriven de sus actos, ya sea ante COMTECO RL y/o terceros perjudicados.

13. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

- 13.1. COMTECO RL suspenderá definitivamente el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) A solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, para cuyo efecto deberá hacerse presente en oficinas de Atención al Cliente, o utilizar los medios establecidos, debiendo presentar la solicitud con treinta (30) días de anticipación. COMTECO RL procederá a la baja definitiva del servicio a partir del mes siguiente, previa devolución de los equipos y accesorios que se hubieren entregado a la USUARIA o USUARIO en calidad de préstamo, para brindar el servicio.

- b) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO RL inminente o actual.
 - c) COMTECO R.L. podrá resolver el contrato en caso de que la USUARIA o USUARIO, no hubiera cancelado su obligación pendiente a partir de los siguientes quince días (15) días calendario después de producido el corte por mora, sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial.
 - d) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las partes en el contrato de suministro de servicio.
 - e) Por caso fortuito o fuerza mayor.
 - f) De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio.
- 13.2. La USUARIA o USUARIO mantiene la obligación de pago por el servicio efectivamente recibido hasta la fecha de resolución de contrato. Las obligaciones pendientes de pago a la resolución del contrato no se extinguen y éstas podrán ser ejecutadas por la vía que en derecho corresponda.
- 13.3. La resolución del contrato de provisión de servicio, sea tácita o expresa, no implicará la extinción de las obligaciones de la USUARIA o USUARIO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO RL a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado de acuerdo a la normativa vigente.

14. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE COMTECO RL

COMTECO RL quedará exenta de responsabilidad y de ejecutar su obligación de proveer el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que estable la normativa vigente.
- b) Por imposibilidad de hacer efectiva la instalación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO RL o atribuibles a la propia USUARIA o USUARIO, o a personas autorizadas por ella.
- c) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo receptor de la USUARIA o USUARIO, así como el cableado interno de la vivienda y/o edificio.
- d) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la USUARIA o USUARIO y/o terceros ajenos a COMTECO RL que efectúen instalaciones, reparaciones y/o modificaciones en los equipos y/o instalaciones.
- e) Cuando la USUARIA o USUARIO utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- f) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO RL inminente o actual.

- g) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio de la USUARIA o USUARIO.
- h) Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de suministro de servicio.

La responsabilidad de COMTECO RL, queda limitada hasta el punto terminal de la acometida instalada por el personal técnico de COMTECO RL en el domicilio de la USUARIA o USUARIO, asumiendo la USUARIA o USUARIO la responsabilidad sobre la calidad del servicio por la conexión interna y equipos terminales.

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

- 15.1. COMTECO RL establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo autorización judicial.
- 15.2. COMTECO RL establecerá medidas y procedimientos para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y la protección de los datos personales de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 15.3. Se tiene establecido que el personal de COMTECO RL está obligado a la protección de los datos personales y la intimidad de la USUARIA o USUARIO, no pudiendo ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.
- 15.4. La base datos donde se encuentra la información de la USUARIA o USUARIO, solo puede ser accedido por funcionarios previamente autorizados que cuentan con Nombre de Usuario y Contraseña para el control y la gestión de todos los accesos a la información; adicionalmente, se registran en archivos los eventos de acceso con nombre, fecha y hora.

16. CAMBIOS EN LA LEY, SUS REGLAMENTOS Y OTRAS NORMAS SECTORIALES

Los presentes Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios y las cláusulas contenidas en el Contrato de Provisión de Servicios están enmarcados en la ley y reglamentos vigentes aplicables al sector de telecomunicaciones. Cualquier modificación futura de la ley, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para la USUARIA o USUARIO y COMTECO RL, sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios.

TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET - SAI

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS

El servicio de acceso a internet es el servicio al público que se presta a USUARIAS y USUARIOS que se encuentren conectados a la red pública de internet mediante un equipo terminal fijo, móvil o portátil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas, que permite que a las USUARIAS y USUARIOS del servicio, comunicarse de forma casi directa y transparente, accediendo a información y servicios.

El servicio de Internet proporcionado por COMTECO RL otorga a las Usuarías o Usuarios la posibilidad de acceder al mismo a distintas velocidades, en función al Plan Tarifario elegido, por un monto recurrente mensual, cancelando el valor o Derecho de instalación establecido. Los planes tarifarios vigentes para este servicio, sus características y requisitos, así como las diversas modalidades y velocidades de cada uno de los planes vigentes, se encuentran debidamente publicados en el sitio web de la cooperativa.

Su alcance abarca todo el territorio nacional, en particular a las ciudades de Cochabamba, Quillacollo, Sacaba, Vinto, Capinota, y Punata, German Jordán, Esteban Arce, Araní, Tiraque, Carrasco, Mizque y Campero en el Departamento de Cochabamba y Murillo y El Alto en el Departamento de La Paz. COMTECO RL., prestará el servicio utilizando la tecnología que más se adecue al requerimiento en función a la cobertura existente en cada zona, garantizando la disponibilidad del servicio durante el tiempo de vigencia del contrato de prestación del mismo; sin embargo, dependiendo de la tecnología usada, la prestación del servicio se sujetará a las variables técnicas de la tecnología aplicada, las cuales podrán ser mediante las siguientes tecnologías:

- 1.1 Línea Digital de Abonado Asimétrica ADSL:** Acceso a Internet Banda Ancha de forma permanente por medio de un par de cobre o la línea telefónica de la USUARIA o USUARIO, este servicio permite conectar la computadora o red LAN de la USUARIA o USUARIO con la Red Global de Internet en forma asimétrica; la velocidad de subida y baja podrá variar dependiendo del plan solicitado y del estado de la red.
- 1.2 Línea Digital de Abonado de Muy Alta Velocidad VDSL:** Acceso a Internet Banda Ancha de forma permanente por medio de un par de cobre o la línea telefónica de la USUARIA o USUARIO, este servicio permite conectar la computadora o red LAN de la USUARIA o USUARIO con la Red Global de Internet en forma asimétrica; la velocidad de subida y bajada podrá variar dependiendo del plan solicitado y del estado de la red.
- 1.3 Dedicado (On Line):** El Servicio de Internet Dedicado, es una conexión simétrica y dedicada entre domicilio de la USUARIA O USUARIO y COMTECO RL, mediante el cual conectan su Red Interna por medio de enrutadores (Routers) y Modems (DTU), Terminales óptica u otros.
- 1.4 Servicio Inalámbrico:** Tecnología de transmisión de información inalámbrica sobre la red HSPA+ o similares que permite la conexión a Internet desde un ordenador personal utilizando un módem USB o desde una terminal compatible, aún en movimiento en cualquier lugar dentro la cobertura delimitada por radio bases. Se incluyen en la tarificación todos los datos emitidos y recibidos por la USUARIA o USUARIO aún si los mismos se tratasen de datos para establecimiento de enlaces, sesiones u otros y no será necesaria la confirmación de recepción de nodo de destino. Las velocidades de navegación serán determinadas por la red al momento de la conexión bajo la característica de "Mejor Esfuerzo", las velocidades del servicio son asimétricas.
- 1.5 Servicio de Internet por FTTH – GPON:** La Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit (GPON) es una tecnología de acceso de telecomunicaciones que utiliza Fibra óptica para llegar hasta el domicilio del suscriptor.
- 1.6 Servicios Relacionados a los Servicios Concedidos:** COMTECO RL. suministra diversos Servicios Relacionados al Servicio de Internet, que la USUARIA o USUARIO debe solicitarlos en oficinas de Atención al Cliente, a través de llamada telefónica o por los canales aprobados por

COMTECO RL. Los precios y modalidades de cobro de estos servicios están definidos en la estructura tarifaria vigente y podrán ser los siguientes según sean definidos en la misma estructura tarifaria:

- a) Traslado: Permite a la USUARIA o USUARIO trasladar el servicio de un domicilio a otro, dentro de la misma ciudad, previa solicitud y siempre que exista en la nueva dirección disponibilidad de accesos y posibilidades técnicas para la instalación, la atención se realizara con la tecnología disponible en la zona .
- b) Receso o Depósito: Permite a la USUARIA o USUARIO suspender temporalmente el servicio, colocándolo en receso o depósito. Esta condición implica que durante el tiempo que el servicio este en receso o deposito la USUARIA o USUARIA mantendrán los equipos que se le hayan entregado en calidad de comodato, al cumplirse el plazo se realizara la rehabilitación del servicio sin hacerse una nueva instalación. En este caso la USUARIA o USUARIO deberá cancelar todas sus deudas pendientes, además de la tarifa por el servicio acorde a la estructura tarifaria vigente.
- c) Reconexión: Consiste en la rehabilitación del servicio que fue previamente cortada por mora, dentro de las 24 horas del día hábil siguiente al momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.
- d) Servicio de IP Publico Fijo: Servicio utilizado cuando la USUARIO o USUARIO requiere de visibilidad en la red Internet a través de un IP estático para poder utilizar algún tipo de servicio web.
- e) Correo Electrónico: Servicio mediante el cual un usuario conectado a la red Internet, envía y recibe correos, contando para tal efecto con una casilla electrónica.
- f) Web Hosting y Registro de dominio: Almacenamiento y publicación de páginas Web de la USUARIA o USUARIO en servidores de propiedad de COMTECO RL., donde se le asigna una dirección IP y un nombre para que pueda ser ubicada en la web desde cualquier parte del mundo. La información se puede distribuir de manera que enlace con capítulos del mismo sitio o con otras páginas, ubicadas en otros lugares del mundo.

1.8. Transacciones no presenciales: La USUARIA o USUARIO siguiendo los procedimientos establecidos por COMTECO RL., podrá realizar transacciones correspondientes a la venta y post-venta de los servicios, como aceptar, habilitar, modificar, dar por terminados parte o la totalidad de los servicios, acceder a información u otros documentos establecidos en la normativa aplicable y otras transacciones previamente establecidos, mediante canales no presenciales específicos como llamadas telefónicas, la página Web, redes sociales, aplicaciones (apps) o por cualquier otro medio o mensaje electrónico de datos, siempre y cuando dichos canales y procedimientos estén previamente habilitados por COMTECO RL. En algunos casos establecidos por COMTECO RL., se aplicará para el efecto medidas de seguridad como números de identificación personal, claves o contraseñas que serán proporcionadas por COMTECO RL y cuyo uso será de exclusiva responsabilidad de la Usuaría o Usuario quedando COMTECO RL liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por un mal uso de los mismos.

Se establece que el consentimiento de la Usuaría o Usuario se tendrá por válido y manifestado una vez que la llamada telefónica o el mensaje electrónico, en cualquiera de los medios señalados precedentemente, haya sido efectivamente enviado por la Usuaría o Usuario y recibidos por COMTECO RL de acuerdo a los procedimientos establecidos al efecto. Los cambios que se soliciten a través de las modalidades señaladas precedentemente serán aceptados por COMTECO RL siempre y cuando la Usuaría o Usuario cumpla los requisitos preestablecidos para el cambio solicitado.

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

- 2.1 El USUARIO o USUARIA declara y reconoce que la instalación y habilitación del servicio estará sujeta a la disponibilidad de red y calidad de la Planta Externa de COMTECO RL en la zona donde se vaya a instalar, pudiendo darse la situación de no poder habilitar el servicio por estas limitaciones.
- 2.2 Para cualquier servicio de acceso a Internet: Es de exclusiva responsabilidad de la USUARIA o USUARIO disponer de tomas de energía eléctrica de 220 VAC con conexión a tierra en el mismo ambiente donde se realizará la instalación del servicio y el Equipo Terminal correspondiente para la

- puesta en funcionamiento del servicio, así como de contar con los respaldos de energía como equipos UPS o similares para garantizar la dotación de servicios en caso de cortes de energía,
- 2.3 Para un adecuado funcionamiento del servicio los equipos de la USUARIA o USUARIO deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:
- 2.3.1 **Para el servicio ADSL:** se debe contar con un línea telefónica o bucle local y equipos con las siguientes características mínimas para tener una buena calidad de experiencia al usar el Internet:
- a)
- **Desktop/Laptop:** Procesador de 2 GHz o más; Memoria RAM 8GB.; Espacio disponible en Disco Duro de 20 GB.; Tarjeta de Red 10/100/1000 Mbps, Sistema Operativo: Windows 10 o superior, Linux con Kernel 5.4 o superior, Mac OS 10, y al menos 20 GB de espacio libre en disco duro para archivos temporales.
 - **Smartphone:** Memoria RAM de 6GB y espacio disponible de almacenamiento de 20 GB al menos.
- b)
- 2.3.2 **Para el servicio Dedicado (On Line):** Factibilidad Técnica positiva para la instalación, Red LAN debidamente instalada y configurada, Protocolo TCP/IP, Configuración NAT en el Router, Energía Eléctrica estable y protección ante sobretensiones, con conexión normalizada de tierra, Voltaje AC = 220 V, Router que soporte protocolo IP, Router con un puerto WAN (conexión al módem (DTU)) y un puerto LAN (conexión a la Red Interna del USUARIO).
- c)
- 2.3.3 **Para el servicio Inalámbrico:** La USUARIA o USUARIO podrá obtener el servicio disponiendo un equipo móvil compatible con la red de COMTECO RL., deberá dentro de la cobertura de la Red de COMTECO RL, La marca y el modelo del equipo deben estar homologados para Bolivia. Si el equipo terminal no cumple los requisitos mínimos, COMTECO RL no garantiza una óptima calidad en el servicio prestado, el equipo terminal deberá estar configurado con la APN de COMTECO Ltda, de acuerdo al servicio contratado, para el uso de modem USB, la USUARIA o USUARIO deberá tener instalado en su computadora el software incluido en el modem, el equipo terminal HSPA+ debe soportar la frecuencia 900 MHz, los niveles de sensibilidad del receptor: -104 y -106dBm. Además deberá contar con un Computador con las siguientes características mínimas: Procesador de 2 GHz o más; Memoria RAM 8GB.; Espacio disponible en Disco Duro de 20 GB.; Tarjeta de Red 10/100/1000 Mbps, Sistema Operativo: Windows 10 o superior, Linux con Kernel 5.4 o superior, Mac OS 10, y al menos 20 GB de espacio libre en disco duro para archivos temporales.
- 2.3.4 **Para el servicio GPON – FTTH:** Factibilidad técnica positiva para la instalación, red de fibra óptica interna instalada en el domicilio, COMTECO RL. proporcionará en comodato la ONT, equipo desde el cual se puede dar el servicio de Internet, Voz y Video, la USUARIA o USUARIO deberá tener una red LAN para conectar sus dispositivos o una PC, la ONT también proporciona Internet vía WiFi, aunque deberá tomarse en cuenta que la medición de la calidad del servicio se la realizará en el puerto Ethernet de la ONT. Además de contar con equipos con las siguientes características mínimas para tener una buena calidad de experiencia al usar el Internet:
- **Desktop/Laptop:** Procesador de 2 GHz o más; Memoria RAM 8GB.; Espacio disponible en Disco Duro de 20 GB.; Tarjeta de Red 10/100/1000 Mbps, Sistema Operativo: Windows 10 o superior, Linux con Kernel 5.4 o superior, Mac OS 10, y al menos 20 GB de espacio libre en disco duro para archivos temporales.
 - **Smartphone:** Memoria RAM de 6GB y espacio disponible de almacenamiento de 20 GB al menos.
- 2.4 En caso de que COMTECO RL provea algún equipo terminal o accesorios para la conexión del servicio, es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO mantener en condiciones adecuadas los equipos instalados que sean de propiedad de COMTECO RL, así como devolverlos en perfecto estado a la finalización o rescisión del contrato y, en caso de pérdida o daño o no devolución, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado, en la línea telefónica vigente de la USUARIA o USUARIO.

- 2.5 El punto terminal constituirá la caja terminal o tablero de distribución de servicios de telecomunicaciones del edificio o vivienda. El cableado interno dentro de la vivienda o edificio así como el equipo terminal conectado a éste y el medio que use para su conexión, será de responsabilidad de la USUARIA o USUARIO, por lo que cualquier problema que se presente dentro del mismo es de su entera responsabilidad.
- 2.6 El lugar de instalación de la caja de conexión para el Equipo Terminal, debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

- 3.1 Solicitud de servicio: Toda solicitud de servicio se realiza en oficinas de Atención al Cliente de COMTECO RL, por teléfono o cualquier otro medio aprobado por COMTECO RL. en días hábiles y horarios de 8:00 a 18:00. Para el efecto, se llena un formulario denominado "Hoja de Servicio". Previa presentación de solicitud de servicio el USUARIO o USUARIA debe informarse de las características técnicas, cobertura, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de un sistema de esta naturaleza, proporcionando COMTECO RL toda la información disponible y requerida sobre esta materia ya sea en sus oficinas de atención al cliente o mediante su página Web.
- COMTECO RL instalará y habilitará el servicio a la USUARIA o USUARIO dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de provisión de servicio, conforme a normas en actual vigencia y a los términos generales y condiciones de provisión del servicio, siendo responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con los medios necesarios y adecuados (equipo terminal) para acceder al servicio
- 3.2 El costo de instalación debe ser cancelado a la firma del contrato de provisión de servicio según estructura tarifaria vigente o de acuerdo a las características del plan, el que da derecho a la instalación del servicio hasta el domicilio de la USUARIA o USUARIO, contemplando una longitud de hasta 80 metros de cable de bajada o acometida; aplicando COMTECO RL. un cargo adicional por metro de cable excedente. En el caso del servicio proporcionado mediante una red inalámbrica, este costo cubrirá la entrega de la tarjeta USIM.
- 3.3 COMTECO RL proveerá el servicio a la USUARIA o USUARIO, mientras esté vigente el contrato de provisión de servicio.
- 3.4 Factibilidad de habilitación del servicio
- Previo a la habilitación del servicio, el USUARIA o USUARIO, deberá comunicar a COMTECO RL las condiciones y ubicación de funcionamiento del servicio solicitado, como ser ubicación geográfica, dispositivos y aplicaciones a utilizar y otros que puedan ser requeridos por COMTECO RL En función a esta información COMTECO RL evaluará la factibilidad técnica de prestación del servicio. COMTECO RL atenderá las solicitudes de acuerdo a la capacidad técnica disponible y con la tecnología existente en la zona, de la misma manera no podrá proveer el servicio en caso de que existan limitaciones de cobertura técnica, es decir, en caso de que no exista red o la calidad del servicio se degrade por las distancias en red que superan los límites permisibles.

4. TARIFAS

- 4.1. Las tarifas que rigen la prestación de los servicios y el costo de instalación son determinadas de acuerdo al marco regulatorio y puestas en vigencia a partir de la legal publicación de la estructura tarifaria que contempla categorías, tarifas y sus características de aplicación según establece el artículo 44 de la Ley N° 164.
- 4.2. COMTECO RL. podrá modificar las tarifas, incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos, las que tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en publicación por cualquiera de los medios reconocidos al efecto (Internet, medios escritos y radiodifusión según los formatos y condiciones establecidos por la ATT). Adicionalmente, las tarifas serán actualizadas en el tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página web: www.comteco.com.bo.

- 4.3. Si los Servicios de Acceso a Internet son provistos en función al volumen de datos, la tarificación se realizará por el volumen de tráfico de datos efectivamente transferidos y, en caso de corresponder el fraccionamiento de volumen de datos, el mismo se adecuará a los valores determinados por COMTECO RL. o por la autoridad competente según al instructivo técnico aprobado al respecto, y según a las actualizaciones que correspondan conforme al ordenamiento jurídico aplicable. En esta modalidad, el volumen de datos no consumido por la Usuaría o Usuario, se sumará al volumen de datos del mes siguiente, cada volumen de datos no consumido se acumulará mínimamente por dos (2) meses, vencido dicho plazo, el volumen de datos no consumido caducará.
- 4.4. La tasación y tarificación de cada servicio y categoría, son establecidos en la estructura tarifaria vigente que publica COMTECO RL de acuerdo a formatos y condiciones básicas establecidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- 4.5. No existe diferencia en la aplicación de tarifas a USUARIAS y USUARIOS de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares.
- 4.6. Dentro del área de servicio, las tarifas del servicio no son diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del usuario, ni por la línea telefónica de origen que utiliza la USUARIA o USUARIO siempre que la misma corresponda al mismo tipo de red.

5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE

- 5.1 Los primeros días de cada mes COMTECO emitirá la factura por servicios prestados durante el mes vencido, debiendo el USUARIO o USUARIA cancelar la misma a los treinta (30) días de pasada la fecha límite de pago en las oficinas, entidades financieras o medios de cobranza autorizados por COMTECO.
- 5.2 De acuerdo a la modalidad de pago elegida y contratada por la USUARIA o USUARIO, COMTECO R.L emitirá la factura que consigna la tarifa y cualquier otro cargo derivado del servicio.
- 5.3 En caso de pago por medio distinto al dinero en efectivo, la validez de los pagos está sujeta a que COMTECO RL pueda validar el pago. Si la USUARIA o USUARIO autoriza el pago mediante débito automático de su Tarjeta de Crédito, Caja de Ahorro o Cuenta Corriente, deberá tener los saldos disponibles para que se realice el débito correspondiente.
- 5.4 COMTECO RL proporcionará el estado de cuenta a la USUARIA o USUARIO que acredite titularidad del servicio a través de un documento de identificación legalmente aceptado.
- 5.5 Si la USUARIA o USUARIO no paga su factura del servicio luego de transcurridos treinta (30) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, previa comunicación mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación COMTECO RL procederá al corte del servicio total de todos los servicios consignados en la factura
- 5.6 Pasada la fecha de corte, COMTECO R.L. se reserva el derecho de proceder al retiro de los equipos, dispositivos, accesorios y/o material de instalación de su propiedad.
- 5.7 COMTECO RL. pondrá a disposición de la Usuaría o Usuario la información referida a facturación, cobranza y corte de los Servicios de Acceso a Internet, mediante publicación en página web, y/o línea de información.
- 5.8 El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá a la USUARIA o USUARIO en mora sin necesidad de intimación o requerimiento judicial o extrajudicial previo, ni de otro acto, formalidad o requisito, pudiendo COMTECO RL interponer en cualquier momento la correspondiente acción ejecutiva, y el documento emitido por COMTECO RL tendrá el valor pleno de título ejecutivo, quedando en tal caso la USUARIA o USUARIO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza.
- 5.9 Al ingresar la USUARIA o USUARIO en mora, sus datos serán dados de alta en la Central de Morosidad y permanecerán en la misma entretanto no cancele sus obligaciones.

- 5.10 Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO RL según sea permitido por la ley y su reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario será publicada para conocimiento de la USUARIA o USUARIO cumpliendo formalidades de la normativa vigente.
- 5.11 Al realizar la instalación que requiera cable excedente, la usuaria o usuario pagará la tarifa correspondiente por este concepto, de acuerdo a tarifario vigente.
- 5.12 En caso de que la USUARIA o USUARIO hubiese elegido la modalidad pre pago y haya alcanzado su límite de consumo, COMTECO R.L. podrá extender el plazo de pago 5 días y procederá al corte de servicio de no haber efectuado el pago.

6. REHABILITACION DEL SERVICIO

El servicio cortado por mora, será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto total adeudado más interés por mora de las facturas pendientes al momento del pago, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte; se aplicará cargo de rehabilitación en la siguiente factura.

7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

- 7.21 Los equipos de Servicio de Acceso a Internet están permanentemente monitoreados por personal técnico, y cuentan con alarmas que muestran las fallas en los equipos lo que permite realizar mantenimiento preventivo y correctivo.

La reparación está a cargo del personal técnico capacitado y una vez reportada la falla se deriva al sector que corresponde para que se dé solución en el menor tiempo posible.

- 7.22 La responsabilidad de COMTECO RL se limita al servicio desde el servidor de salida de internet de COMTECO RL hasta el router en el domicilio de la USUARIA o USUARIO, COMTECO RL no es responsable de las fallas del servicio que acontezcan en redes o servidores internacionales o problemas ocasionados por la instalación de la red interna en el domicilio de la USUARIA o USUARIO.
- 7.23 COMTECO RL efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo del Servicio sin costo alguno para la USUARIA o USUARIO, por desperfectos técnicos del Servicio en la red de responsabilidad de COMTECO RL, que afecten el buen funcionamiento del Servicio. Se excluyen los daños ocasionados por uso indebido, cuya reparación será pagada por la USUARIA o USUARIO.
- 7.24 En caso de falla del Servicio, COMTECO RL, a requerimiento de la USUARIA o USUARIO, deberá proveer el informe respectivo, indicando fecha y hora de la misma, así como las causas por las cuales el Servicio no estuvo disponible.
- 7.25 Por las características tecnológicas, las mediciones de velocidad y cortes frecuentes no pueden ser consideradas desde dispositivos WiFi, ya que se utiliza un espectro libre, por lo que las mediciones y comprobación del servicio se realizarán conectados vía Ethernet al modem de COMTECO RL. y solo podrán ser realizadas por el día de análisis, no siendo posible obtener información histórica de estas mediciones.
Recomendaciones para mediciones de velocidad por los usuarios: Las mediciones de velocidad deben realizarse únicamente con la aplicación de medición de velocidad abierta, sin tener otras aplicaciones abiertas o que se ejecuten en segundo plano o simultáneamente. Ello sucede dado que otros programas o algunos virus demandan tráfico en internet.
- 7.26 Para la medición del tiempo de interrupción del Servicio, éste será tomado a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO comunique a COMTECO RL sobre la existencia de la falla.
- 7.27 La revisión técnica y medición del Servicio será sobre un único punto de conexión, para lo cual se desconectará la red interna de la USUARIA o USUARIO
- 7.28 Solamente se computarán los tiempos de interrupción cuando el origen de la falla sea de responsabilidad de COMTECO RL
- 7.29 Ante una supuesta falla del equipo provisto por COMTECO RL, se procederá a su revisión para determinar el origen y responsabilidad de la falla. Si la falla del dispositivo es verificada y la misma fue ocasionada por aspectos técnicos independientes al uso o manejo por parte de la

USUARIA o USUARIO, COMTECO RL efectuará el reemplazo del mismo, sin costo alguno. Si se comprueba que la falla del dispositivo fue originada por el mal manejo, uso indebido, daño u otro, atribuible a la USUARIA o USUARIO, COMTECO RL procederá al cobro del mismo de acuerdo al valor comercial.

- 7.30 Por razones de necesidad técnica, COMTECO RL podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.
- 7.31 Las interrupciones causadas por la naturaleza, terremotos, inundaciones, vandalismo, incendio, caso fortuito, fuerza mayor y daños totales o parciales en el Servicio, no son de responsabilidad de COMTECO RL y no serán considerados en la medición del tiempo de interrupción o para cualquier reclamo de devolución de parte de la USUARIA o USUARIO, COMTECO RL, reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.
- 7.32 COMTECO RL atenderá los reclamos por desperfectos de la Red o del Sistema a cargo de COMTECO RL, haciéndose presente en el lugar de la falla en un tiempo no mayor a lo establecido en la normativa vigente, desde el momento en que la USUARIA o USUARIO notifique a COMTECO RL. El tiempo para solucionar la falla dependerá de la gravedad de la misma. COMTECO RL realizará la reparación de la falla de la planta externa de la red si ésta sufrió algún daño por degradación o vandalismo y no así la reparación de equipos de la USUARIA o USUARIO.
- 7.33 El mantenimiento preventivo que COMTECO RL brinda a los equipos terminales otorgados en calidad de comodato, consiste entre otros en: desbloqueo y/o restablecimiento (reset) de módems con problemas, restablecimiento (reset) de módems, re-arranque del equipo, y, si el caso requiere, sustitución de tarjeta o hardware defectuoso.

8. PARÁMETROS DE CALIDAD

Los Servicios de Acceso a Internet son provistos bajo parámetros de calidad establecidos por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.

- 8.1. Los parámetros de calidad con los que se provee el servicio, principalmente son los siguientes:
 - a) Para accesos de banda ancha mediante ADSL o inalámbrico, por las características tecnológicas del acceso tipo de Banda Ancha, se pueden presentar algunos inconvenientes como ser: Interferencia en la línea, ruidos de inducción, pérdida y retardo de paquetes. El enlace utiliza un porcentaje del mismo para overhead del protocolo TCP/IP ocasionando disminución en la tasa efectiva de descarga, motivo por cual únicamente se garantiza un 20% del ancho de banda del plan contrato en horario pico, pudiendo llegar a un mayor ancho de banda fuera de las horas pico de mayor tráfico
 - b) Para accesos de banda ancha mediante VDSL, por las características técnicas en este sistema se garantiza hasta el 40% del ancho de banda del plan contratado en horario pico, pudiendo llegar a un mayor ancho de banda fuera de las horas pico de mayor tráfico
 - c) Para accesos por FTTH – GPON: por las características técnicas en este sistema se garantiza hasta el 60% del ancho de banda del plan contratado en horario pico, pudiendo llegar a un mayor ancho de banda fuera de las horas pico de mayor tráfico.
 - d) En enlaces dedicados, la velocidad contratada implica velocidad máxima del 80% del ancho de banda del plan contratado en horario pico, pudiendo llegar a un mayor ancho de banda fuera de las horas pico de mayor tráfico.
 - e) Debido a que Internet opera bajo el principio del mejor esfuerzo, la velocidad contratada significa velocidad máxima o funcionamiento HASTA esa velocidad, pudiendo bajar la misma en situaciones de carga en los diferentes puntos de la red mundial Internet.

9. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS

11.1 Centro de información y asistencia

- 11.1.1 COMTECO RL brindará a la USUARIA o USUARIO servicios de información, consultas y asistencia administrativa y técnica, en su oficina de Atención al Cliente, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados de 8:00 a 12:00; asimismo, brindará acceso a su centro de llamadas (call center), el horario de atención del Call Center se encuentra establecido en la página web de la cooperativa.
- 11.1.2 Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar a la USUARIA o USUARIO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros; a través de los siguientes códigos: para reporte de averías N° 101, gestión comercial N° 4200400, de consulta de facturación N° 102; además se dispone de la línea de Asistencia técnica al Usuario N° 4200135.
- 11.1.3 La oficina de COMTECO RL. está ubicada en la Av. Ballivián Nro. 713, Edificio COMTECO.
- 11.1.4 Todo requerimiento adicional de soporte técnico ajeno a la responsabilidad de COMTECO RL., tendrá un cargo para la USUARIA o USUARIO..

11.2 Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamaciones

- 11.2.1 La USUARIA o USUARIO o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar reclamación en primera instancia ante COMTECO RL, dentro de los veinte (20) días siguientes al conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- 11.2.2 La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, en la oficina de ODECO o a través de la línea 4522590 o al número de fax 4524040, la atención se realiza de lunes a viernes en horario de oficina de 8:00 a 12:00 y de 14:30 a 18:30.
- 11.2.3 COMTECO RL registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- 11.2.4 Si la reclamación es por el monto consignado en su factura, para evitar el corte de servicio la USUARIA o USUARIO deberá pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas, si la reclamación directa es declarada improcedente y la USUARIA o USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos, deberá pagar el monto total de la factura observada. Si la reclamación resultará procedente, COMTECO RL se sujetará al procedimiento de reclamaciones.
- 11.2.5 COMTECO RL dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en el plazo de tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación, o a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando a la USUARIA o USUARIO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.
- 11.2.6 COMTECO RL se pronunciará a la reclamación directa mediante una Resolución por: la procedencia; improcedencia o parcialmente procedente. Se decide por la procedencia de la reclamación, cuando la totalidad de las observaciones fueron aceptadas y resueltas; se decide por la improcedencia, cuando ninguna de las observaciones fueron aceptadas y finalmente se decide por la parcialmente procedente, cuando una parte de las observaciones fueron aceptadas y resueltas.
- 11.2.7 COMTECO RL notificará al usuario con la resolución en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en el que la resolución fue emitida en el lugar o medio señalado expresamente por la usuario o usuario: domicilio real, laboral, electrónica (e-mail-SMS-Fax símil). Si al momento de cumplir con la notificación el usuario no se encontrase, se podrá hacer cargo de ella cualquier otra persona que se encuentre en el lugar, haciendo constar la

relación que tiene con la usuario o usuario y la identificación de la personal que recibe la notificación.

- 11.2.8 La USUARIA o USUARIO tiene derecho a plantear su reclamación administrativa ante la autoridad de regulación o en COMTECO RL, en el plazo de diez (15) días hábiles de ser notificado con la Resolución, en los siguientes casos: por ser declarada improcedente, parcialmente procedente o su objeto y/o finalidad hubiere sido incorrectamente atendida y/o resuelta.

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

10.6 Derechos de la USUARIA o USUARIO

- a) Acceder a los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida.
- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la USUARIA o USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- d) Acceder gratuitamente a los números de servicios de emergencia, según determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz, información de la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- h) Suscribir contratos de los servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- i) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- j) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, imputables a la acción directa del proveedor.
- k) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- m) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- n) Reclamar ante COMTECO RL y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIA o USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- o) Recibir protección de COMTECO RL sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- p) Disponer, como USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- q) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- r) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

10.7 Obligaciones de la USUARIA o USUARIO

- a) Velar por la privacidad y seguridad del uso de su Login y Contraseña
- b) Mantener debidamente configurados su hardware y software de comunicación hacia la red Internet, constituyéndose la USUARIA o USUARIO en el directo responsable del mantenimiento de sus equipos

- c) Efectuar el cableado e infraestructura interna necesaria para la prestación del servicio, en el domicilio y/o efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo del cableado e infraestructura interna. El cuidado y mantenimiento de la infraestructura interna dentro del domicilio, así como el equipo terminal es de responsabilidad de la USUARIA o USUARIO
- d) Desde las direcciones de correo electrónico que se le asigne, NO realizar el envío simultáneo (correo masivo) de mensajes a terceros en un número mayor a treinta (30) mensajes simultáneos que afecte la operación normal del servicio y la red Internet. De igual forma, NO enviar por este medio Spam, Publicidad o Promociones no solicitadas
- e) Pagar sus facturas puntualmente a COMTECO RL, por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, según las ofertas comerciales elegidas y en el plazo establecido.
- f) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- g) En caso de interrupción o cualquier molestia en el Servicio, la USUARIA o USUARIO, deberá comunicar la falla a COMTECO oportunamente.
- h) No manipular el equipo terminal de forma tal que desvirtúe el servicio proporcionado, así sea de su propiedad.
- i) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de COMTECO RL
- j) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- k) Recibir y permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO RL, previa acreditación, para fines de instalación, inspección, reparación y mantenimiento del servicio.
- l) Utilizar el servicio exclusivamente y solo para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que realice de los servicios contratados.
- m) Asumir responsabilidad sobre el suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de las instalaciones y equipos terminales de su propiedad.
- n) La titularidad del uso del servicio telefónico es intransferible, constituyéndose la USUARIA o USUARIO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- o) Mantener inalterable la instalación del servicio que realiza COMTECO RL, si existiesen modificaciones por cuenta propia, se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u por las ocasionadas a la red de COMTECO RL
- p) No conectar a la red pública, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a dicha red.
- q) Proteger los equipos contra sobretensiones y sobrecorrientes producidos sobre la red de energía eléctrica comercial utilizando supresores de picos o reguladores de voltaje de acuerdo a la capacidad de los equipos que se le conectarán.
- r) No alterar equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos correspondientes.
- s) No realizar, promover, fomentar o estimular fraude a la red o al servicio.
- t) No comercializar a terceros, salvo que tenga la autorización correspondiente, el servicio objeto del contrato de provisión de servicios suscrito con COMTECO RL
- u) Comunicar a COMTECO RL de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de provisión del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- v) La confiabilidad de la Red de Planta Externa de COMTECO RL., puede sufrir degradaciones a lo largo del tiempo, ocasionando la disminución de la calidad del servicio, el USUARIO o USUARIA reconoce que esta situación puede darse durante la vigencia del contrato, debiendo éste comunicar oportunamente a COMTECO RL. para su solución oportuna

- w) Solicitar la suspensión del servicio en cualquier momento, por escrito o presentándose en las oficinas o locales comerciales dispuestos para tal efecto establecidos por COMTECO Ltda. con una anterioridad de treinta (30) días a la fecha de corte.
- x) Asumir la obligación de pago por los servicios proporcionados hasta la fecha de resolución del contrato suscrito con COMTECO RL
- y) Declarar a la suscripción del contrato de provisión de servicio, tácita o expresa, lo siguiente:
 - Que todos los datos que suministra y que se consignan en documento y formularios que han sido suscritos por la USUARIA o USUARIO, son exactos, fidedignos y correctos.
 - Que previa la firma de presente contrato de provisión de servicio, COMTECO RL le ha informado de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias del o los servicios suministrados por COMTECO RL, cuyos términos y condiciones también se encuentran a disposición en oficinas de COMTECO RL durante horas laborables.
 - Que está en conocimiento y acepta que el o los servicios que contrató y/o utiliza, pueden verse afectados o sufrir interferencias, cortes o interrupciones intempestivas, problemas técnicos o haber interrupción por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que COMTECO RL no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa vigente. COMTECO RL será responsable cuando así fuere determinado conforme a las disposiciones en vigor.
 - Que está en conocimiento y acepta las variaciones de las tarifas establecidas por COMTECO RL que serán previamente publicadas en un medio de prensa escrita y/o de acuerdo a la normativa y puestas a conocimiento de la entidad reguladora.
 - Que está en pleno conocimiento y acepta los términos generales y condiciones de provisión de servicios, mismos que forman parte integrante e inseparable del contrato de provisión de servicio para todos los efectos legales.
 - Que autoriza a COMTECO RL a obtener, en los términos y condiciones permitidas por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente.
 - Que en caso que la USUARIA o USUARIO se constituya en mora, autoriza a COMTECO RL, para que su nombre sea remitido a empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones.
- z) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato de provisión de servicio suscrito con COMTECO RL

10.8 Derechos de COMTECO RL

- l) Cobrar y recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- m) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de la USUARIA o USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido en este documento y en los reglamentos.
- n) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- o) Cobrar a la USUARIA o USUARIO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- p) Recibir el pago de la totalidad de la deuda para rehabilitar los servicios que se encuentren en corte por mora.
- q) Modificar las tarifas de los servicios de acuerdo al marco regulatorio vigente, pudiendo incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos.

- r) Disponer el corte inmediato del servicio caso de existir indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios; así como en caso de peligro o daño inminente a la red de COMTECO RL
- s) COMTECO RL declina toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito, fuerza mayor, actuación de terceros, de la propia USUARIA o USUARIO o de toda persona autorizada por él.
- t) COMTECO RL no se responsabiliza de daños incluyendo, entre otros, lucro cesante, interrupción de actividad, pérdida de información o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive de la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.
- u) COMTECO RL no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se deriven del uso del servicio.

10.9 Obligaciones de COMTECO RL

- m) Proveer los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida.
- n) Proporcionar a la USUARIA o USUARIO, información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- o) Proveer gratuitamente el acceso a los servicios de emergencia, según determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- p) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, el consumo mensual desglosado de todos los cargos y servicios utilizados, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la USUARIA o del USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- q) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- r) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la USUARIA o USUARIO.
- s) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- t) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la ley.
- u) Facilitar a las USUARIAS o USUARIOS en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- v) Instalar el servicio en el domicilio solicitado por la USUARIA o USUARIO, de acuerdo al contrato de provisión de servicio, los términos generales y condiciones para la provisión del servicio, la ley sectorial y sus reglamentos.
- w) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.
- x) Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO RL de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

10.10 Principios para la prestación del servicio

10.5.1 Continuidad: Los servicios se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.

- d) Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO RL de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Por razones de necesidad técnica, COMTECO RL podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.

En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO RL, reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

10.5.2. Calidad: Los servicios provistos responderán a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

10.5.3. Protección: Se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.

10.5.4. Información Oportuna y Clara: Los operadores o proveedores de servicios en telecomunicaciones están obligados a proporcionar la información relacionada con la usuaria o usuario de manera oportuna y clara.

10.5.5. Prestación Efectiva: En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

10.5.6. Secreto de las comunicaciones: Todo operador o proveedor tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL

La USUARIA o USUARIO, en cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, podrá solicitar la suspensión temporal de la siguiente manera:

- 1.4 Deberá solicitar de forma escrita a COMTECO RL, la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses en un mismo periodo de 12 meses, para lo cual COMTECO RL tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, la USUARIA o USUARIO debe cancelar todas sus deudas pendientes con COMTECO RL por el servicio puesto en suspensión temporal.
- 1.5 Cumplido el plazo de la suspensión temporal se procederá con la rehabilitación del servicio en el plazo máximo de un (1) día. La baja o rescisión del servicio, se efectuará a solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, COMTECO RL deberá proceder en un plazo máximo de un día.
- 1.6 No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a la USUARIA o USUARIO por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

12. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

En el uso de los Servicios de Acceso de a través de la Red Internet, se establecen las siguientes prohibiciones:

- e) Usar el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- f) Enrutar a través del servicio, tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde redes privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.

- g) Ceder, delegar, transferir o subarrendar total o parcialmente a terceros a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de provisión de servicio, en todo o en parte, sin el previo consentimiento escrito por parte de COMTECO RL
 - h) Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicio.
 - i) Efectuar por cuenta propia traslados, modificaciones o alteraciones en la instalación de los servicios.
 - j) Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.
 - k) No utilizar el servicio para los fines que fue contratado, no pudiendo darle ningún uso distinto
- 12.1. El incumplimiento de las prohibiciones por parte de la USUARIA o USUARIO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y la USUARIA o USUARIO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados. En caso que la USUARIA o USUARIO ocasione peligro inminente o actual de daño a la red de COMTECO RL o a terceras personas o cause daños y/o perjuicios a las instalaciones y/o equipos a través de los cuales hace uso de los servicios; COMTECO RL procederá al corte del servicio de acuerdo a disposiciones legales en vigencia y podrá presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades llamadas por ley, asumiendo la USUARIA o USUARIO todos los daños y perjuicios que deriven de sus actos, ya sea ante COMTECO RL y/o terceros perjudicados.

13. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

- 13.1. COMTECO RL. suspenderá definitivamente el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:
- a) A solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, para cuyo efecto deberá hacerse presente en oficinas de Atención al Cliente o utilizar los medios establecidos, acreditar su identificación, debiendo presentar la solicitud con treinta (30) días calendario de anticipación. COMTECO RL. procederá a la baja definitiva del servicio a partir del mes siguiente.
 - b) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO RL. inminente o actual.
 - c) COMTECO R.L. podrá resolver el contrato en caso de que la USUARIA o USUARIO, no hubiera cancelado su obligación pendiente a partir de los siguientes quince días (15) días calendario después de producido el corte por mora, sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial.
 - d) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las partes en el contrato de suministro de servicio.
 - e) Por caso fortuito o fuerza mayor.
 - f) De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio.
 - g) La USUARIA o USUARIO mantiene la obligación de pago por el servicio efectivamente recibido hasta la fecha de resolución de contrato. Las obligaciones pendientes de pago a la resolución del contrato no se extinguen y éstas podrán ser ejecutadas por la vía que en derecho corresponda.
 - h) La resolución del contrato de provisión de servicio, sea tácita o expresa, no implicará la extinción de las obligaciones de la USUARIA o USUARIO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO RL. a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado de acuerdo a la normativa vigente.

14. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 14.1. COMTECO RL establecerá las medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo autorización judicial. Ni autoridad pública ni persona u organismo alguno podrá interceptar conversaciones o comunicaciones privadas mediante instalaciones que las controle o centralice.
- 14.2. COMTECO RL establecerá las medidas y procedimientos para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo en los siguientes casos:
 - a) De existir una orden judicial específica.
 - b) Con consentimiento previo, expreso y por escrito de la USUARIA o USUARIO titular.
 - c) En casos que la información sea necesaria para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- 14.3. Se tiene establecido que el personal de COMTECO RL está obligado a guardar secreto de la existencia o contenido de las comunicaciones y a la protección de los datos personales y la intimidad de la USUARIA o USUARIO, no pudiendo ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.
- 14.4. La base datos donde se encuentra la información de la USUARIA o USUARIO, solo puede ser accedido por funcionarios previamente autorizados que cuentan con Nombre de Usuario y Contraseña para el control y la gestión de todos los accesos a la información; adicionalmente, se registran en archivos los eventos de acceso con nombre, fecha y hora.

15. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE COMTECO RL

COMTECO RL quedará exenta de responsabilidad y de ejecutar su obligación de proveer el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- a) Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que estable la normativa vigente.
- b) Por imposibilidad debidamente respaldada de hacer efectiva la instalación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO RL o atribuibles a la propia USUARIA o USUARIO o a personas autorizadas por ella.
- c) Por daños o perjuicios, incluyendo entre otros lucro cesante, interrupción de actividad comercial, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive del uso del servicio o de su interrupción.
- d) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal de la USUARIA o USUARIO, o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.
- e) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la USUARIA o USUARIO y/o terceros ajenos a COMTECO RL que efectúen instalaciones, reparaciones, modificaciones y/o alteraciones en los equipos y/o instalaciones.
- f) Cuando la USUARIA o USUARIO utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- g) De ocurrir un enrutamiento o comercialización a través del servicio, de tráfico de terceras personas y/o generar tráfico de voz desde redes privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- h) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO RL inminente o actual.
- i) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio de la USUARIA o USUARIO.
- j) La USUARIA o USUARIO reconoce que internet consiste de múltiples redes participativas cuya propiedad pertenece a entidades independientes y estas no están sujetas al control de COMTECO

RL. La USUARIA o USUARIO acepta que COMTECO RL. no será responsable por daños incurridos o sumas pagadas cuando el Servicio no esté disponible de manera temporal o permanente debido al mal funcionamiento o cesación de los servicios de internet atribuibles a redes o proveedores de servicios de internet no sujetos al control de COMTECO RL. o por errores de transmisión, corrupción o por la seguridad de la información de la USUARIA o USUARIO que éste mantenga en dichas redes o proveedores de servicios de internet. COMTECO RL. no será responsable en lo sucesivo por daños incurridos o sumas pagadas debido a cualquier falta del USUARIO o USUARIA de un tercero o por cualquier componente dañino (como virus y gusanos informáticos, sabotaje informático o ataques de "denegación de servicio"). COMTECO RL. no será responsable por ninguna violación de seguridad en la red de la USUARIA o USUARIO.

- k) La USUARIA o USUARIO reconoce que el servicio de internet es un medio de acceso a sitios web, redes sociales, aplicaciones, etc. cuya propiedad pertenece a entidades independientes y estas no están sujetas al control de COMTECO RL. por lo que COMTECO RL. no es responsable en caso de dificultades de acceso a redes, des habilitación de sitios web, bloqueo de páginas, o cualquier otro problema que pueda surgir independiente de la calidad del Servicio de Acceso a Internet.
- l) Ante incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de provisión de servicio, conforme normativa vigente.

La responsabilidad de COMTECO RL queda limitada hasta el punto terminal de la acometida instalada por el personal técnico de COMTECO RL en el domicilio de la USUARIA o USUARIO, asumiendo La USUARIA o USUARIO la responsabilidad sobre la calidad del servicio por la conexión interna y equipos terminales.

16. CAMBIOS EN LA LEY, SUS REGLAMENTOS Y OTRAS NORMAS SECTORIALES

Los presentes Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios y las cláusulas contenidas en el Contrato de Provisión de Servicios están enmarcados en la ley y reglamentos vigentes aplicables al sector de telecomunicaciones. Cualquier modificación futura de la ley, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para la USUARIA o USUARIO y COMTECO RL, sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios.

TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES DE SERVICIOS MULTIMEDIA

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y AREA DE COBERTURA

Los Servicios Multimedia consisten en la provisión simultánea de comunicación de voz, datos, imágenes y/o video, provistas por conexiones mixtas físicas o inalámbricas o tecnologías convergentes, cuyo acceso y recepción puede realizarse a través equipos terminales fijos y/o portátiles. En el marco vigente, los Servicios Multimedia constan de la combinación de los servicios Local de Telecomunicaciones, Acceso a Internet, Distribución de Señales y otros según se establezca en la estructura tarifaria que se publique, para los cuales COMTECO R.L. cuenta con las respectivas concesiones o autorizaciones. Los términos y condiciones de cada servicio integrante de Servicios Multimedia, forman parte de los términos y condiciones de los Servicios de Multimedia salvo aspectos que sean divergentes.

Su alcance abarca a las áreas de servicio local del departamento de Cochabamba, y consta de la combinación de los siguientes servicios:

- 1.4 **Servicio Local de Telefonía Fija:** Es el servicio que le permiten al USUARIO(A) realizar y recibir llamadas locales, así como realizar y recibir llamadas de larga distancia nacional e internacional, a líneas fijas y/o móviles y acceso a servicios de valor agregado; bajo categorías establecidas en la estructura tarifaria vigente. Contempla servicios relacionados asociados a la línea telefónica.
- 1.5 **Servicio de Distribución de Señales:** Servicio que se proporciona por suscripción, a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas por usuarios determinados y la comunicación se realiza en un solo sentido.
- 1.6 **Servicio de Acceso a Internet:** El servicio de acceso a internet es el servicio al público que se presta a USUARIAS y USUARIOS que se encuentren conectados a la red pública de internet mediante un equipo terminal fijo, móvil o portátil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas, que permite que a las USUARIAS y USUARIOS del servicio, comunicarse de forma casi directa y transparente, accediendo a información y servicios.
- 1.7 **Relacionados a los Servicios Concedidos:** COMTECO RL. suministra diversos Servicios Relacionados al Servicio Distribución de Señales, que la USUARIA o USUARIO debe solicitarlos en oficinas de Atención al Cliente, a través de llamada telefónica u otro medio aprobado por COMTECO RL. Los precios y modalidades de cobro de estos servicios están definidos en la estructura tarifaria vigente y podrán ser los siguientes según sean definidos en la misma estructura tarifaria:
 - e) **Traslado:** Permite a la USUARIA o USUARIO trasladar el servicio de un domicilio a otro, dentro de la misma ciudad, previa solicitud y siempre que exista en la nueva dirección disponibilidad de accesos y posibilidades técnicas para la instalación.
 - f) **Reconexión:** Consiste en la rehabilitación del servicio que fue previamente cortada por mora, dentro de las 24 horas del día hábil siguiente al momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.
 - g) **Receso o Depósito:** Permite a la USUARIA o USUARIO suspender temporalmente el servicio, colocándolo en receso o depósito. Esta condición implica que durante el tiempo que el servicio este en receso o depósito la USUARIA o USUARIA mantendrán los equipos que se le hayan entregado en calidad de comodato, al cumplirse el plazo se realizara la rehabilitación del servicio sin hacerse una nueva instalación. En este caso la USUARIA o USUARIO deberá cancelar todas sus deudas pendientes, además de la tarifa por el servicio acorde a la estructura tarifaria vigente
- 1.6 **Transacciones no presenciales:** La USUARIA o USUARIO siguiendo los procedimientos establecidos por COMTECO RL., podrá realizar transacciones correspondientes a la venta y post-venta de los servicios, como aceptar, habilitar, modificar, dar por terminados parte o la totalidad de los servicios, acceder a información y otros documentos establecidos en la normativa aplicable y otras transacciones previamente establecidos, mediante canales no presenciales específicos

como llamadas telefónicas, la página Web, redes sociales, aplicaciones (apps) o por cualquier otro medio o mensaje electrónico de datos, siempre y cuando dichos canales y procedimientos estén previamente habilitados por COMTECO RL. En algunos casos establecidos por COMTECO RL., se aplicará para el efecto medidas de seguridad como números de identificación personal, claves o contraseñas que serán proporcionadas por COMTECO RL y cuyo uso será de exclusiva responsabilidad de la USUARIA o USUARIO quedando COMTECO RL liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por un mal uso de los mismos.

Se establece que el consentimiento de la USUARIA o USUARIO se tendrá por válido y manifestado una vez que por llamada telefónica o mensaje electrónico, en cualquiera de los medios señalados precedentemente, haya sido efectivamente enviado por la USUARIA o USUARIO y recibidos por COMTECO RL de acuerdo a los procedimientos establecidos al efecto. Los cambios que se soliciten a través de las modalidades señaladas precedentemente serán aceptados por COMTECO RL. siempre y cuando la USUARIA o USUARIO cumpla los requisitos preestablecidos para el cambio solicitado.

3. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERISTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN O USO DEL SERVICIO

- 3.1. Es de exclusiva responsabilidad de la USUARIA o USUARIO contar con equipos terminales de recepción para la puesta en funcionamiento de los servicios multimedia, los que deben cumplir con los requisitos técnicos para cada uno de los servicios que lo componen.
- 3.2. El punto terminal constituirá la caja terminal o tablero de distribución telefónica del edificio o vivienda. El cableado interno dentro de la vivienda o edificio así como el equipo terminal conectado a éste, será de responsabilidad de la USUARIA o USUARIO.
- 3.3. El lugar de instalación de la caja de conexión para el Equipo Terminal, debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.
- 3.4. Es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO mantener en condiciones adecuadas los equipos instalados que sean de propiedad de COMTECO RL., así como devolverlos en perfecto estado a la finalización o rescisión del contrato y, en caso de pérdida o daño o no devolución, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado.
- 3.5. En los casos que corresponda el uso de cable UTP, COMTECO R.L. destinará una cantidad de cable UTP para la instalación, desde el CPE hasta el STB. El cable UTP excedente al proporcionado por COMTECO R.L., será cubierto por el USUARIO o USUARIA. De forma adicional y en caso de ser necesario, COMTECO R.L. destinará una cantidad de metros de Cableducto para el alojamiento del Cable UTP. El metro excedente de Cableducto será cubierto por el USUARIO o USUARIA.

4. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

- 4.1. Factibilidad de habilitación del servicio: Previo a la habilitación del servicio, el USUARIA o USUARIO, deberá comunicar a COMTECO RL las condiciones y ubicación de funcionamiento del servicio solicitado, como ser ubicación geográfica, dispositivos y aplicaciones a utilizar y otros que puedan ser requeridos por COMTECO RL. En función a esta información COMTECO RL evaluará la factibilidad técnica de prestación del servicio. COMTECO RL no podrá proveer el servicio en caso de que existan limitaciones de cobertura técnica, es decir, en caso de que no exista red o la calidad del servicio se degrade por las distancias en red que superan los límites permisibles.
- 4.2. Toda solicitud de servicio se realiza en oficinas de Atención al Cliente de COMTECO RL en días hábiles y horarios de 8:00 a 18:00. Para el efecto, se llena un formulario denominado "Hoja de Servicio". Previa presentación de solicitud de servicio el USUARIA o USUARIO debe informarse de las características técnicas, cobertura, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de un sistema de esta naturaleza, proporcionado COMTECO RL toda la información disponible y requerida sobre esta materia ya sea en sus oficinas de atención al cliente o mediante su página Web.

- 4.3. Una vez que el solicitante hubiera suscrito el formulario denominado "Hoja de Servicio" entregando toda la información, se verificará la información proporcionada para evaluar la solicitud. Aceptada la solicitud COMTECO RL, comunicará al USUARIO o USUARIA dentro de los dos (2) días hábiles de realizada la inspección la factibilidad técnica. En caso de ser aceptada la solicitud se comunicará a la USUARIO o USUARIO que deberá pasar por oficinas de COMTECO RL para suscribir el contrato de provisión del servicio. Siendo necesario no tener deudas en mora con la Cooperativa y en caso de ser rechazada la solicitud se comunicará a la USUARIO o USUARIO
- 4.4. COMTECO RL instalará y habilitará el servicio a la USUARIO o USUARIO dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de provisión de servicio, conforme a normas en actual vigencia y a los términos generales y condiciones de provisión del servicio, siendo responsabilidad de la USUARIO o USUARIO contar con los medios necesarios y adecuados (equipo terminal) para acceder al servicio.
- 4.5. El costo de instalación debe ser cancelado a la firma del contrato de provisión de servicio según estructura tarifaria vigente o de acuerdo a las características del plan.
- 4.6. El costo de instalación debe ser cancelado a la firma del contrato de provisión de servicio, según a la tarifa vigente, el que da derecho a la instalación del servicio hasta el domicilio de la USUARIO o USUARIO, contemplando una longitud determinada de mtrs del cable de bajada o acometida aplicando la una tarifaria adicional por metro de cable excedente.
- 4.7. COMTECO RL proveerá el servicio a la USUARIO o USUARIO, mientras esté vigente el contrato de provisión de servicio.

5. TARIFAS

- 5.1. Las tarifas que rigen la prestación de los servicios son determinadas de acuerdo al marco regulatorio y puestas en vigencia a partir de la legal publicación de la estructura tarifaria que contempla categorías, tarifas y sus características de aplicación según establece el artículo 44 de la Ley N° 164.
- 5.2. COMTECO RL podrá modificar las tarifas, incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos, las que tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente. Adicionalmente, las tarifas serán actualizadas en el tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página web www.comteco.com.bo.
- 5.3. COMTECO RL. ofertará la provisión del Servicio mediante los siguientes tipos de planes, pudiendo la USUARIO o USUARIO elegir alguno de los planes ofertados en función a su disponibilidad y a la naturaleza de los mismos:
 - c) Planes por cantidad de canales. COMTECO RL. pondrá a disposición de la USUARIO o USUARIO diferentes planes a diferentes precios en función a la cantidad de canales disponibles dentro del periodo de un mes.
 - d) Planes por programas o eventos especiales. COMTECO RL. pondrá a disposición de la USUARIO o USUARIO diferentes planes a diferentes precios en función a programas o eventos especiales. Los periodos de dichos planes podrán variar en función a los programas o eventos.
- 5.4. La tasación y tarifación de cada servicio y categoría, son establecidos en la estructura tarifaria vigente que publica COMTECO RL de acuerdo a formatos y condiciones básicas establecidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- 5.5. No existe diferencia en la aplicación de tarifas a USUARIO o USUARIO de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares.
- 5.6. Dentro del área de servicio de Cochabamba, las tarifas del servicio no son diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del USUARIO, ni por la línea telefónica de origen que utiliza la USUARIO o USUARIO siempre que la misma corresponda al mismo tipo de red.

6. FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE

- 6.1. Los primeros días de cada mes COMTECO emitirá la factura por servicios prestados durante el mes vencido, debiendo el USUARIO o USUARIO cancelar la misma a los treinta (30) días

- de pasada la fecha límite de pago en las oficinas, entidades financieras o medios de cobranza autorizados por COMTECO.
- 6.2. De acuerdo a la modalidad de pago elegida y contratada por la USUARIA o USUARIO, COMTECO R.L emitirá la factura que consigna la tarifa y cualquier otro cargo derivado del servicio.
 - 6.3. En caso de pago por medio distinto al dinero en efectivo, la validez de los pagos está sujeta a que COMTECO RL pueda hacerlos efectivos. Si la USUARIA o USUARIO autoriza el pago mediante débito automático de su Tarjeta de Crédito, Caja de Ahorro o Cuenta Corriente, deberá tener los saldos disponibles para que se realice el débito correspondiente.
 - 6.4. COMTECO RL proporcionará el estado de cuenta a la USUARIA o USUARIO que acredite titularidad del servicio a través de un documento de identificación legalmente aceptado.
 - 6.5. Si la USUARIA o USUARIO no paga su factura del servicio luego de transcurridos treinta (30) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, previa comunicación mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación COMTECO RL procederá al corte del servicio total de todos los servicios consignados en la factura
 - 6.6. Pasada la fecha de corte, COMTECO R.L. se reserva el derecho de proceder al retiro de los equipos, dispositivos, accesorios y/o material de instalación de su propiedad.
 - 6.7. COMTECO RL. pondrá a disposición de la Usuaría o Usuario la información referida a facturación, cobranza y corte de los Servicios, mediante publicación en página web, y/o línea de información.
 - 6.8. El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá a la USUARIA o USUARIO en mora sin necesidad de intimación o requerimiento judicial o extrajudicial previo, ni de otro acto, formalidad o requisito, pudiendo COMTECO RL interponer en cualquier momento la correspondiente acción ejecutiva, y el documento emitido por COMTECO RL tendrá el valor pleno de título ejecutivo, quedando en tal caso la USUARIA o USUARIO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza.
 - 6.9. Al ingresar la USUARIA o USUARIO en mora, sus datos serán dados de alta en la Central de Morosidad y permanecerán en la misma entretanto no cancele sus obligaciones.
 - 6.10. Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO RL según sea permitido por la ley y su reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario será publicada para conocimiento de la USUARIA o USUARIO cumpliendo formalidades de la normativa vigente.
 - 6.11. Al realizar la instalación que requiera cable excedente, la usuaria o usuario pagará la tarifa correspondiente por este concepto, de acuerdo a tarifario vigente.
 - 6.12. En caso de que la USUARIA o USUARIO hubiese elegido la modalidad pre pago y haya alcanzado su límite de consumo, COMTECO R.L. podrá extender el plazo de pago 5 días y procederá al corte de servicio de no haber efectuado el pago.

7. REHABILITACION DEL SERVICIO

El servicio cortado por mora, será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto total adeudado más interés por mora de las facturas pendientes al momento del pago, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte; se aplicará cargo de rehabilitación en la siguiente factura.

8. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

- 7.34 COMTECO RL efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo del Servicio sin costo alguno para la USUARIA o USUARIO, por desperfectos técnicos del Servicio en la red de responsabilidad de COMTECO RL, que afecten el buen funcionamiento del Servicio. Se excluyen los daños ocasionados por uso indebido, cuya reparación será pagada por la USUARIA o USUARIO.

- 7.35 La revisión técnica y medición del Servicio será sobre un único punto de conexión, para lo cual se desconectará la red interna de la USUARIA o USUARIO
- 7.36 En caso de falla del Servicio, COMTECO RL, a requerimiento de la USUARIA o USUARIO, deberá proveer el informe respectivo, indicando fecha y hora de la misma, así como las causas por las cuales el Servicio no estuvo disponible.
- 7.37 Para la medición del tiempo de interrupción del Servicio, éste será tomado a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO comunique a COMTECO RL sobre la existencia de la falla. Caso aplique un descuento, éste será calculado de acuerdo a las horas de interrupción del Servicio.
- 7.38 Solamente se computarán los tiempos de interrupción cuando el origen de la falla sea de responsabilidad de COMTECO RL
- 7.39 Ante una supuesta falla del equipo provisto por COMTECO RL, se procederá a su revisión para determinar el origen y responsabilidad de la falla. Si la falla del dispositivo es verificada y la misma fue ocasionada por aspectos técnicos independientes al uso o manejo por parte de la USUARIA o USUARIO, COMTECO RL efectuará el reemplazo del mismo, sin costo alguno. Si se comprueba que la falla del dispositivo fue originada por el mal manejo, uso indebido, daño u otro, atribuible a la USUARIA o USUARIO, COMTECO RL procederá al cobro del mismo de acuerdo al valor comercial.
- 7.40 Por razones de necesidad técnica, COMTECO RL podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los USUARIOS que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.
- 7.41 Las interrupciones causadas por la naturaleza, terremotos, inundaciones, vandalismo, incendio, caso fortuito, fuerza mayor y daños totales o parciales en el Servicio, no son de responsabilidad de COMTECO RL y no serán considerados en la medición del tiempo de interrupción o para cualquier reclamo de devolución de parte de la USUARIA o USUARIO, COMTECO RL, reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.
- 7.42 COMTECO RL atenderá los reclamos por desperfectos de la Red o del Sistema a cargo de COMTECO RL, haciéndose presente en el lugar de la falla en un tiempo no mayor a lo establecido en la normativa vigente, desde el momento en que la USUARIA o USUARIO notifique a COMTECO RL El tiempo para solucionar la falla dependerá de la gravedad de la misma. COMTECO RL realizará la reparación de la falla de la planta externa de la red si ésta sufrió algún daño por degradación o vandalismo y no así la reparación de equipos de la USUARIA o USUARIO.

9. PARÁMETROS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los servicios Multimedia son provistos bajo parámetros de calidad establecidos por la entidad regulatoria sectorial, para cada uno de los servicios que forman parte de los servicios multimedia

10. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS

- 13.1 Los procedimientos establecidos para la atención de consultas y emergencias y/o servicios de información y asistencia son los siguientes:
- COMTECO RL brindará a la USUARIA o USUARIO servicios de información, consultas y asistencia administrativa y técnica, en su oficina de Atención al Cliente, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 y sábados de 8:00 a 12:00; asimismo, brindará acceso a su centro de llamadas (call center), el horario de atención del Call Center se encuentra establecido en la página web de la cooperativa.

- Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar a la USUARIA o USUARIO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros; a través de los siguientes códigos: para reporte de averías N° 101, de gestión comercial N° 4200400, y de consulta de facturación N° 102, asistencia técnica al USUARIO en el servicio 4522222.
- La oficina de COMTECO RL está ubicada en la Av. Ballivián Nro. 713, Edificio COMTECO.
- Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO RL tendrá un cargo para la USUARIA o USUARIO.

13.2 Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamaciones

- La USUARIA o USUARIO o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar reclamación en primera instancia ante COMTECO RL, dentro de los veinte (20) días siguientes al conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, en la oficina de ODECO o a través de la línea 4524040.
- COMTECO RL registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- Si la reclamación es por el monto consignado en su factura, para evitar el corte de servicio la USUARIA o USUARIO deberá pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas, si la reclamación directa es declarada improcedente y la USUARIA o USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos, deberá pagar el monto total de la factura observada. Si la reclamación resultará procedente, COMTECO RL se sujetará al procedimiento de reclamaciones.
- COMTECO RL dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en el plazo de tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación, o a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando a la USUARIA o USUARIO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.
- COMTECO RL se pronunciará a la reclamación directa mediante una Resolución por: la procedencia; improcedencia o parcialmente procedente. Se decide por la procedencia de la reclamación, cuando la totalidad de las observaciones fueron aceptadas y resueltas; se decide por la improcedencia, cuando ninguna de las observaciones fueron aceptadas y finalmente se decide por la parcialmente procedente, cuando una parte de las observaciones fueron aceptadas y resueltas.
- COMTECO RL notificará al USUARIO con la resolución en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en el que la resolución fue emitida en el lugar o medio señalado expresamente por la USUARIA o USUARIO: domicilio real, laboral, electrónica (e-mail-SMS-Fax símil). Si al momento de cumplir con la notificación el USUARIO no se encontrase, se podrá hacer cargo de ella cualquier otra persona que se encuentre en el lugar, haciendo constar la relación que tiene con la USUARIA o USUARIO y la identificación de la personal que recibe la notificación.
- La USUARIA o USUARIO tiene derecho a plantear su reclamación administrativa ante la autoridad de regulación o en COMTECO RL, en el plazo de diez (15) días hábiles de ser notificado con la Resolución, en los siguientes casos: por ser declarada improcedente, parcialmente procedente o su objeto y/o finalidad hubiere sido incorrectamente atendida y/o resuelta.

11. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACION AL SERVICIO

10.11 Derechos de la USUARIA o USUARIO

- s) Acceder a los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.

- t) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la USUARIA o USUARIO.
- u) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- v) Acceder gratuitamente a los servicios en casos de emergencia, que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- w) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- x) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus servicios, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- y) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- z) Suscribir contratos de los servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- aa) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- bb) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- cc) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- dd) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- ee) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- ff) Reclamar ante COMTECO RL. y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIA o USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- gg) Recibir protección de COMTECO RL. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- hh) Disponer, como USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- ii) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- jj) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

10.12 Obligaciones de la USUARIA o USUARIO

- z) Contar con el equipo receptor (televisor) y permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO RL., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio, así como una vez resuelto el contrato para el retiro de los equipos y/o materiales instalados de propiedad de COMTECO RL., caso contrario la USUARIA o USUARIO asumirá el valor de los mismos al precio vigente de mercado.
- aa) Efectuar el cableado e infraestructura interna necesaria para la prestación del servicio, en el domicilio y/o efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo del cableado e infraestructura interna. El cuidado y mantenimiento de la infraestructura interna dentro del domicilio, así como el equipo terminal es de responsabilidad de la USUARIA o USUARIO
- bb) No grabar, reproducir ni transmitir total o parcialmente, para uso comercial, por cualquier medio, ninguno de los programas emitidos por el Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video - Servicio Satelital Directo.

- cc) No efectuar conexiones a otros televisores por su propia cuenta, caso contrario COMTECO RL. queda liberada de toda responsabilidad por posibles daños causados debido a una mala instalación y la USUARIA o USUARIO responderá por los daños ocasionados en el equipamiento entregado.
- dd) Pagar sus facturas puntualmente a COMTECO RL., por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, según las ofertas comerciales elegidas y en el plazo establecido.
- ee) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- ff) En caso de interrupción o cualquier molestia en el Servicio, la USUARIA o USUARIO, deberá comunicar la falla a COMTECO oportunamente.
- gg)
- hh) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de COMTECO RL.
- ii) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- jj) Contar con el cableado interno dentro de la vivienda o edificio, hasta el punto terminal o caja de distribución, así como el equipo terminal.
- kk) Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO RL., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio.
- ll) Una vez concluido el contrato devolver los equipos instalados de propiedad de COMTECO RL. o en su defecto permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO RL., previa acreditación, para el retiro de los equipos y/o materiales instalados de propiedad de COMTECO RL.; caso contrario, la USUARIA o USUARIO asumirá el valor de los mismos al precio vigente de mercado.
- mm) Utilizar el servicio exclusivamente y solo para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que realice de los servicios contratados.
- nn) Asumir responsabilidad sobre el suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos terminales de su propiedad.
- oo) La titularidad del uso del servicio es intransferible, constituyéndose la USUARIA o USUARIO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- pp) Mantener inalterable la instalación del servicio que realiza COMTECO RL., si existiesen modificaciones por cuenta propia, se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u por las ocasionadas a la red de COMTECO RL.
- qq) Mantener en condiciones adecuadas los equipos, materiales y/o accesorios instalados que sean de propiedad de COMTECO RL., asumiendo la responsabilidad de su devolución en perfecto estado de funcionamiento, a la finalización o rescisión del contrato.
- rr) No conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- ss) No alterar equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos correspondientes.
- tt) No realizar, promover, fomentar o estimular fraude a la red o al servicio.
- uu) No comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión de servicios suscrito con COMTECO RL.
- vv) Comunicar a COMTECO RL. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de provisión del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- ww) Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días calendario de anticipación.
- xx) Asumir la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución del contrato suscrito con COMTECO RL.
- yy) Declarar a la suscripción del contrato de provisión de servicio, tácita o expresa, lo siguiente:
 - Que todos los datos que suministra y que se consignan en documento y formularios que han sido suscritos por la USUARIA o USUARIO, son exactos, fidedignos y correctos.
 - Que previa la firma de presente contrato de provisión de servicio, COMTECO RL. le ha informado de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias del o los servicios suministrados por COMTECO RL., cuyos términos y condiciones también se encuentran a disposición en oficinas de COMTECO RL. durante horas laborables.
 - Que está en conocimiento y acepta que el o los servicios que contrató y/o utiliza, pueden verse afectados o sufrir interferencias, cortes o interrupciones intempestivas, problemas técnicos o haber interrupción por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que COMTECO RL. no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran

sucedir durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa vigente. COMTECO RL. será responsable cuando así fuere determinado conforme a las disposiciones en vigor.

- Que está en conocimiento y acepta las variaciones de las tarifas establecidas por COMTECO RL. que serán previamente publicadas en un medio de prensa escrita y/o de acuerdo a la normativa y puestas a conocimiento de la entidad reguladora.
 - Que, en caso de destrucción, deterioro total o parcial, pérdida o daño, de los equipos proporcionados por COMTECO RL. para la prestación del servicio a la USUARIA o USUARIO, asume la responsabilidad de la reposición de los mismos o la cancelación al valor a precio vigente de mercado.
 - Que está en pleno conocimiento y acepta los términos generales y condiciones de provisión de servicios, mismos que forman parte integrante e inseparable del contrato de provisión de servicio para todos los efectos legales.
 - Que autoriza a COMTECO RL. a obtener, en los términos y condiciones permitidas por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En caso que la USUARIA o USUARIO se constituya en mora, autoriza a COMTECO RL., para que su nombre sea remitido a empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones.
- zz) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato de provisión de servicio suscrito con COMTECO RL.

10.13 Derechos de COMTECO RL

- v) Cobrar y recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- w) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de la USUARIA o USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- x) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- y) Cobrar a la USUARIA o USUARIO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- z) Recibir el pago de la totalidad de la deuda para rehabilitar los servicios que se encuentren en corte por mora.
- aa) Realizar modificaciones en la Grilla de señales de acuerdo a criterios empresariales, pudiendo incrementar, disminuir o reemplazar la misma en función a la demanda del mercado u otras causas de fuerza mayor que serán comunicadas a la USUARIA o USUARIO con al menos tres (3) días de anticipación a través del Canal Guía.
- bb) Modificar las tarifas de los servicios de acuerdo al marco regulatorio vigente, pudiendo incluir nuevas categorías tarifarias, modificarlas o discontinuarlas, dentro lo permitido en la ley y sus reglamentos.
- cc) Disponer el corte inmediato del servicio caso de existir indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios; así como en caso de peligro o daño inminente o actual a la red de COMTECO RL.
- dd) COMTECO RL. declina toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito, fuerza mayor, actuación de terceros, de la propia USUARIA o USUARIO o de toda persona autorizada por él.
- ee) COMTECO RL. no se responsabiliza de daños incluyendo, entre otros, lucro cesante, interrupción de actividad, pérdida de información o cualquier otra pérdida pecuniaria, que se derive de la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.

- ff) COMTECO RL. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

10.14 Obligaciones de COMTECO RL

- y) Proveer los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- z) Proporcionar a la USUARIA o USUARIO, información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios.
- aa) Proveer gratuitamente los servicios en casos de emergencia que determine la autoridad de regulación del sector de telecomunicaciones.
- bb) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la USUARIA o USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- cc) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- dd) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la USUARIA o USUARIO.
- ee) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- ff) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la ley.
- gg) Facilitar a las USUARIAS o USUARIOS en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios, determinados en reglamento.
- hh) Instalar el servicio en el domicilio solicitado por la USUARIA o USUARIO, de acuerdo al contrato de provisión de servicio, los términos generales y condiciones para la provisión del servicio, la ley sectorial y sus reglamentos.
- ii) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el corte.
- jj) Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO RL. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

10.15 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

- 10.15.1 Continuidad:** Los servicios se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.

Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO RL de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Por razones de necesidad técnica, COMTECO RL podrá programar interrupciones del servicio para realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o migración de redes y/o servicios, en cuyo caso tramitará la autorización previa de la autoridad de regulación e informará a los USUARIOS que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad reguladora.

En caso de interrupciones del servicio por emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de COMTECO RL, reportará a la autoridad de regulación en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

- 10.5.7. Calidad:** Los servicios provistos responderán a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- 10.5.8. Protección:** Se reconoce de vital importancia la participación de la USUARIA y USUARIO en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.
- 10.5.9. Información Oportuna y Clara:** Los operadores o proveedores de servicios en telecomunicaciones están obligados a proporcionar la información relacionada con la USUARIA o USUARIO de manera oportuna y clara.
- 10.5.10. Prestación Efectiva:** En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la USUARIA o USUARIO recibió el servicio que contempla la facturación.
- 10.5.11. Secreto de las comunicaciones:** Todo operador o proveedor tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

17. SUSPENSION TEMPORAL

La USUARIA o USUARIO, en cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, la suspensión temporal de la siguiente manera:

- 17.1. Deberá solicitar de forma escrita a COMTECO RL, la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses en un mismo periodo de 12 meses, para lo cual COMTECO RL tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, la USUARIA o USUARIO debe cancelar todas sus deudas pendientes con COMTECO RL por el servicio puesto en suspensión temporal.
- 17.2. Cumplido el plazo de la suspensión temporal se procederá con la rehabilitación del servicio en el plazo máximo de un (1) día. La baja o rescisión del servicio, se efectuará a solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, COMTECO RL deberá proceder en un plazo máximo de un día.
- 17.3. No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a la USUARIA o USUARIO por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

18. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

- 18.1. En el uso de los Servicio Multimedia, se establecen las siguientes prohibiciones:
 - i) Usar los servicios en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
 - j) Efectuar conexiones o modificaciones de equipos y/o instalaciones del servicio por cuenta propia o a través de terceros ajenos a COMTECO RL
 - k) Grabar y/o reproducir y/o retransmitir total o parcialmente, para uso comercial, por cualquier medio, programas emitidos por el servicio de COMTECO RL
 - l) Ceder, delegar, transferir o subarrendar total o parcialmente a terceros a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de provisión de servicio, en todo o en parte, sin el previo consentimiento escrito por parte de COMTECO RL
 - m) Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de provisión del servicio.
 - n) Efectuar por cuenta propia traslados, conexión de derivados o modificaciones en la instalación del servicio.
 - o) Ocasionar daños a la red de COMTECO RL, inminente o actual.
 - p) Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.

- 18.2. El incumplimiento de las prohibiciones por parte de la USUARIA o USUARIO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y la USUARIA o USUARIO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados. En caso que la USUARIA o USUARIO ocasione peligro inminente o actual de daño a la red de COMTECO RL o a terceras personas o cause daños y/o perjuicios a las instalaciones y/o equipos a través de los cuales hace uso de los servicios; COMTECO RL procederá al corte del servicio de acuerdo a disposiciones legales en vigencia y podrá presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades llamadas por ley, asumiendo la USUARIA o USUARIO todos los daños y perjuicios que deriven de sus actos, ya sea ante COMTECO RL y/o terceros perjudicados.

19. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

- 19.1. COMTECO RL suspenderá definitivamente el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:
- a) A solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, para cuyo efecto deberá hacerse presente en oficinas de Atención al Cliente, o utilizar los medios establecidos, debiendo presentar la solicitud con treinta (30) días de anticipación. COMTECO RL procederá a la baja definitiva del servicio a partir del mes siguiente, previa devolución de los equipos y accesorios que se hubieren entregado a la USUARIA o USUARIO en calidad de préstamo, para brindar el servicio.
 - b) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO RL inminente o actual.
 - c) COMTECO R.L. podrá resolver el contrato en caso de que la USUARIA o USUARIO, no hubiera cancelado su obligación pendiente a partir de los siguientes quince días (15) días calendario después de producido el corte por mora, sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial.
 - d) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las partes en el contrato de suministro de servicio.
 - e) Por caso fortuito o fuerza mayor.
 - f) De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio.
- 19.2. La USUARIA o USUARIO mantiene la obligación de pago por el servicio efectivamente recibido hasta la fecha de resolución de contrato. Las obligaciones pendientes de pago a la resolución del contrato no se extinguen y éstas podrán ser ejecutadas por la vía que en derecho corresponda.
- 19.3. La resolución del contrato de provisión de servicio, sea tácita o expresa, no implicará la extinción de las obligaciones de la USUARIA o USUARIO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO RL a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado de acuerdo a la normativa vigente.

20. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE COMTECO RL

COMTECO RL quedará exenta de responsabilidad y de ejecutar su obligación de proveer el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:

- i) Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que establece la normativa vigente.
- j) Por imposibilidad de hacer efectiva la instalación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO RL o atribuibles a la propia USUARIA o USUARIO, o a personas autorizadas por ella.
- k) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo receptor de la USUARIA o USUARIO, así como el cableado interno de la vivienda y/o edificio.
- l) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la USUARIA o USUARIO y/o terceros ajenos a COMTECO RL que efectúen instalaciones, reparaciones y/o modificaciones en los equipos y/o instalaciones.

- m) Cuando la USUARIA o USUARIO utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la seguridad nacional, la moral o a las buenas costumbres.
- n) Cuando la USUARIA o USUARIO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO RL inminente o actual.
- o) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio de la USUARIA o USUARIO.
- p) Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de suministro de servicio.

La responsabilidad de COMTECO RL, queda limitada hasta el punto terminal de la acometida instalada por el personal técnico de COMTECO RL en el domicilio de la USUARIA o USUARIO, asumiendo la USUARIA o USUARIO la responsabilidad sobre la calidad del servicio por la conexión interna y equipos terminales.

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

- 21.1. COMTECO RL establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo autorización judicial.
- 21.2. COMTECO RL establecerá medidas y procedimientos para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y la protección de los datos personales de la USUARIA o USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 21.3. Se tiene establecido que el personal de COMTECO RL está obligado a la protección de los datos personales y la intimidad de la USUARIA o USUARIO, no pudiendo ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.
- 21.4. La base datos donde se encuentra la información de la USUARIA o USUARIO, solo puede ser accedido por funcionarios previamente autorizados que cuentan con Nombre de Usuario y Contraseña para el control y la gestión de todos los accesos a la información; adicionalmente, se registran en archivos los eventos de acceso con nombre, fecha y hora.

22. CAMBIOS EN LA LEY, SUS REGLAMENTOS Y OTRAS NORMAS SECTORIALES

Los presentes Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios y las cláusulas contenidas en el Contrato de Provisión de Servicios están enmarcados en la ley y reglamentos vigentes aplicables al sector de telecomunicaciones. Cualquier modificación futura de la ley, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para la USUARIA o USUARIO y COMTECO RL, sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos Generales y Condiciones para la Provisión de Servicios.

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Conste por el tenor del presente Documento Privado, que los suscribientes acuerdan celebrar un CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, que surtirá los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA (DE LAS PARTES).- Son PARTES intervinientes:

1.1. La Cooperativa de Telecomunicaciones Cochabamba R.L., legalmente establecida con NIT 1009379021, con domicilio en la Av. Ballivián N° 713, representada legalmente por su Gerente Comercial, que en adelante se denominará como COMTECO.

1.2. (PERSONA NATURAL)

El/la señor(a), C.I. N°, cuyas generales se detallan en Hoja de Servicio adjunta al presente, que en adelante se denominará como USUARIO(A).

1.3. (PERSONA JURIDICA)

La empresa/Institución, con NIT N°, Matricula N°, con domicilio legal en, legalmente representada por el Sr(a), con C.I. N°, en virtud al Poder Especial de fecha, otorgado ante la Notaría de Fe Pública N° a cargo del Dr.(a); que en lo sucesivo se denominara como USUARIO(A), cuyos datos se detallan en Hoja de Servicio.

Asimismo, podrán denominarse de manera individual PARTE y conjuntamente como las PARTES..

SEGUNDA (ANTECEDENTES).- El o los servicios que el USUARIO(A) puede solicitar y que pueden ser provistos por COMTECO, según las características detalladas en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, tienen las siguientes descripciones.

2.1. Servicio de Acceso a Internet: Es el servicio al público de acceso a la red internet que se presta a usuarias y usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo o móvil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas.

2.2. Servicio Local: Es el servicio telefónico al público que se presta entre usuarias y usuarios conectados a la red pública, mediante equipo terminal fijo o de cobertura restringida y ubicados dentro de un área geográfica definida, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas específicas para este servicio.

2.3. Servicio de Distribución de señales: Es el servicio al público que se proporciona únicamente por suscripción a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas por el USUARIO(A). Estos servicios incluyen la distribución de programación de televisión y/o audio por cualquier medio.

2.4 Servicio de Larga Distancia Nacional: Es el servicio al público, conmutado o dedicado que se presta a personas individuales o colectivas para realizar comunicaciones entre centrales de conmutación utilizadas para servicios en áreas locales, a través de líneas fijas y/o móviles, incluyendo poblaciones rurales desde centrales ubicadas en ASLs

2.5. Servicio de Larga Distancia Internacional: Es el servicio al público, conmutado o dedicado que se presta a otra u otras personas individuales o colectivas que se utiliza para realizar comunicaciones entre un área situada dentro del territorio nacional y otra situada en el extranjero.

2.6. Servicio de Portadores: Es el servicio prestado a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto-punto o punto-multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos a distintas velocidades, en la conformación de redes públicas o privadas que permitan efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo.

2.7. Servicio de Acceso Público: Es el servicio al público provisto a través de teléfonos públicos, puestos públicos de cabinas, locutorios, telecentros, infocentros, u otros, por medio de aparatos terminales que puede incluir teléfonos tradicionales, máquinas de facsímil, computadoras o cualquier tipo de equipo terminal, utilizados con monedas, fichas, tarjetas; o por pago en efectivo.

2.8. Servicio Rural: Es el servicio provisto al público para realizar comunicaciones mediante equipo terminal fijo, domiciliario o de acceso al público, dentro de un área rural o entre el área rural y cualquier punto dentro del territorio nacional

2.9. Servicio de Valor Agregado: Es el servicio al público que utiliza aplicaciones específicas y no emplean circuitos propios de transmisión, salvo que sean provistos por un operador. Estas aplicaciones tienen efecto en el formato, contenido, código, protocolo, almacenaje o aspectos similares de la información transmitida por la usuaria y el usuario o le proveen información adicional, diferente o reestructurada, o le permiten interacción con información almacenada. No incluyen servicios de voz en tiempo real ni el acceso a internet.

2.10. Servicio de Voz sobre Internet: Es el servicio que permite la prestación de comunicación de voz mediante la red internet desde y hacia la red pública telefónica y otra red de servicio del mismo tipo.

2.11. Servicio de Reventa: Es el servicio al público, conmutado o de transmisión, que es prestado por un proveedor que no opera una red pública, pero que utiliza la infraestructura de circuitos y/o centrales de una red pública operada por otro titular.

Los SERVICIOS contratados poseen las características descritas en sus respectivos Anexos de Solicitud de Provisión de Servicios, documentos que forman parte integrante e indivisible del presente CONTRATO

TERCERA (OBJETO DEL CONTRATO).- El presente contrato tiene por objeto la prestación de los SERVICIOS de telecomunicaciones solicitados y seleccionados por el USUARIO(A) de acuerdo al siguiente detalle:

Servicio de Acceso a Internet
Servicio Local
Servicio de Distribución de Señales (X)
Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional
Servicio de Portadores
Servicio de Acceso Público
Servicio de Valor Agregado
Servicio de Voz sobre Internet
Servicio de Reventa
Otros (especificar).....

CUARTA (TERMINOS Y CONDICIONES).- Los SERVICIOS de telecomunicaciones contratados por el USUARIO (A) a COMTECO, se someterán a los Términos Generales y Condiciones de cada servicio en particular, los mismos que el USUARIO(A) declara tener conocimiento y que forman parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato, para todos los efectos legales. Los Términos Generales y Condiciones de cada servicio se encuentran publicados en el sitio web www.comteco.com.bo y a disposición del USUARIO(A) en las oficinas de atención al cliente de COMTECO.

La solicitud de habilitación de cada servicio o el cambio de alguna característica por parte del USUARIO (A), podrán ser atendidos por COMTECO mediante formulario de solicitud de servicio, carta de solicitud firmada por el USUARIO(A), correo electrónico, vía Internet (web), aplicaciones (app) o cualquier otro, puesto a disposición por COMTECO de acuerdo a procedimiento establecido y publicado en su página web, que formarán parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

QUINTA (VIGENCIA DEL CONTRATO) El presente CONTRATO tendrá un plazo de un (1) año, mismo que entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción

del mismo y admite renovaciones tácitas por periodos similares o indeterminados de tiempo, siempre y cuando no existiere el aviso por cualquiera de las partes, comunicando a la otra por escrito la decisión de rescindir el Contrato, dicho aviso deberá ser realizado con anticipación de treinta (30) días calendario a la fecha de finalización del plazo, manteniendo las obligaciones económicas que estuvieren pendientes de pago por el servicio efectivamente recibido.

El USUARIO(A) acepta cumplir con las características, plazos y vigencia del plan solicitado o de la promoción en la que haya tomado el servicio y en caso de una rescisión anticipada, deberá restituir a COMTECO los beneficios tarifarios recibidos.

SEXTA (PLAZOS PARA LA INSTALACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO).- Los plazos y requisitos para la instalación, habilitación, deshabilitación y rehabilitación de los SERVICIOS se encuentran adscritos y sujetos a los respectivos Términos Generales y Condiciones de provisión del servicio.

En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables, antes o durante la instalación del(os) SERVICIO(S), las partes de mutuo acuerdo, darán por resuelto el contrato de manera automática ante la imposibilidad de proveer el SERVICIO

SEPTIMA (TITULARIDAD).- La titularidad del uso del SERVICIO es intransferible, constituyéndose el USUARIO(A) en el único y exclusivo responsable por la utilización de los SERVICIOS por parte de las personas que tengan acceso a los mismos y de todos los actos de terceros relacionados a su uso, no pudiendo comercializar, delegar, transferir, ceder, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en el presente contrato y los términos y condiciones, caso contrario procederá la suspensión inmediata o el corte de servicio.

OCTAVA (ESTRUCTURA TARIFARIA).- Las tarifas, planes, categorías y demás condiciones generales del(los) servicio(s) que rigen el presente contrato se sujetarán a las establecidas en el tarifario vigente, conforme los principios generales para la determinación de la estructura tarifaria establecida en los Reglamentos a la Ley N° 164.

Las nuevas tarifas, promociones, planes, categorías y características tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha de su publicación en el sitio web o en medios escritos de circulación nacional o regional, o de radiodifusión, según establece la normativa vigente. Las tarifas, promociones, planes y categorías vigentes, además de sus características, estarán disponibles en el sitio web www.comteco.com.bo.

NOVENA (FACTURACIÓN, COBRANZA y CORTE).-

9.1 La factura será emitida por mensualidad vencida, debiendo el USUARIO(A) cancelar la misma dentro los siguientes treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de su puesta a disposición en las oficinas o entidades financieras autorizadas por COMTECO para su cobro. La validez de los pagos realizados está sujeta a que COMTECO pueda hacerlos efectivos. Si el USUARIO(A), pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no cancela su factura, éste(a) se constituirá en mora y COMTECO podrá proceder al corte total de los SERVICIOS consignados en la factura.

9.2 El corte de los SERVICIOS generará un cargo de Reconexión según la estructura tarifaria vigente, importe que deberá ser cancelado de forma conjunta e indivisible con la deuda que originó el corte, para la rehabilitación del SERVICIO.

9.3 Pasada la fecha de corte COMTECO se reserva el derecho de proceder al retiro de los equipos, dispositivos, accesorios y/o material de instalación de su propiedad.

9.4 Cualquier cambio que el USUARIO(A) desee realizar a su razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de los datos consignados en la Solicitud de Suministro de Servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá ser solicitado de forma escrita con un mínimo de diez (10) días de anticipación respecto al último día del mes correspondiente, caso contrario COMTECO procederá a la emisión de la factura con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación, que tiene periodicidad mensual.

9.5 El USUARIO(A) reconoce que todo cambio de tarifa que resulte de la modificación de las características de los SERVICIOS contratados y solicitados en su calidad de titular, a través de los medios destinados y establecidos para el efecto, deberá pagar la nueva tarifa resultante del cambio realizado.

9.6 En caso que el USUARIO(A) requiera de Servicios Adicionales durante la prestación de un SERVICIO, éstos se otorgarán previo pago de las tarifas establecidas en la tabla de Servicios Adicionales del Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

DECIMA (CALIDAD DEL SERVICIO).- Los SERVICIOS contratados se prestarán de acuerdo a los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente y aplicable. Las metas de calidad de cada servicio serán publicadas en una página web, cuya dirección será comunicada de acuerdo a normativa vigente, en los formatos que apruebe el ente regulador competente.

La calidad podrá verse afectada, por:

- a) Interferencias externas producidas por terceras personas ajenas a COMTECO
- b) Factores climáticos que afecten al SERVICIO
- c) Cuando el SERVICIO no pueda ser provisto en condiciones normales por hechos o eventos no imputables a COMTECO

DECIMA PRIMERA (DERECHOS Y OBLIGACIONES).- Los derechos y obligaciones del USUARIO(A), así como los derechos y obligaciones de COMTECO, se encuentran detallados en los términos generales y condiciones de cada uno de los servicios contratados.

DECIMA SEGUNDA (EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD).- COMTECO deslinda toda responsabilidad ante imposibilidad sobrevenida para brindar el servicio, originada por caso fortuito, avería súbita, emergencia grave o fuerza mayor, así como otras causales que se produzcan y se encuentren detallados en los Términos y Condiciones de cada servicio, lo que implica para COMTECO que no asume ninguna responsabilidad por daños o perjuicios que se generen, tales como: lucro cesante, interrupción de actividad comercial o cualquier otra afectación económica que se pudiera derivar por el uso de los SERVICIOS contratados o de su interrupción.

DECIMA TERCERA (ATENCION DE RECLAMACIONES).-

13.1 El USUARIO(A) o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar reclamación en primera instancia ante COMTECO en forma escrita o verbal, gratuita, dentro de los veinte (20) días siguientes al conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva, en la oficina de ODECO o a través de las líneas 4522590 y 3338000 para quienes suscriban servicios en Santa Cruz, o las que ese encuentren establecidas en la página Web en los días y horarios publicados en el sitio web www.comteco.com.bo.

13.2 COMTECO se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. El USUARIO(A) podrá recurrir a la vía administrativa ante la autoridad de regulación en caso de falta de atención a su reclamación por parte de COMTECO RL. en el plazo de quince (15) días hábiles, por rechazo de la reclamación o de ser declarada improcedente o parcialmente procedente.

DECIMA CUARTA (SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA).-

COMTECO brindará al USUARIO(A) en su oficina de Atención al Cliente y Centro de Llamadas (Call Center) servicios de información, consultas y asistencia administrativa y técnica, los días y horarios establecidos en su página web www.comteco.com.bo.

COMTECO, adicionalmente, podrá otorgar a su discreción un soporte de asistencia técnica desde sus dependencias y difundir el buen uso del servicio por medio de cursos o seminarios.

COMTECO informará los lugares, horarios de atención y demás condiciones de acceso a dichos medios, así como las posibles suspensiones de los medios señalados, mediante publicaciones en medios de circulación nacional o la página web www.comteco.com.bo.

Todo requerimiento adicional de soporte o asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO tendrá un cargo para el USUARIO(A).

DECIMA QUINTA (DECLARACIÓN EXPRESA).- El USUARIO(A) declara que todos los datos consignados en éste documento y formularios que han sido suscritos por él, son exactos, fidedignos y correctos; asimismo, declara expresamente lo siguiente:

15.1. Que previa la firma del presente CONTRATO, se ha informado de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias de los SERVICIOS, contenidas en los Términos Generales y Condiciones, documento al cual ha tenido acceso sin que medie limitación alguna, y que conoce que los Términos Generales y Condiciones, así como el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicio, forman parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

15.2. Que está en conocimiento y acepta que el o los servicios que contrató y/o utiliza, pueden verse afectados o sufrir interferencias, cortes o interrupciones intempestivas, problemas técnicos, interrupciones programadas u otros casos extraordinarios en los que COMTECO no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa vigente. COMTECO será responsable cuando así fuere determinado conforme a las disposiciones en vigor.

15.3. Que está en conocimiento y acepta las tarifas y los precios así como las variaciones de las tarifas inherentes a los servicios contratados.

15.4. Que está en conocimiento y acepta las características del plan contratado y las condiciones comerciales.

15.5. Que está en pleno conocimiento y acepta los términos generales y condiciones de prestación de servicios, mismos que forman parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

15.6. El USUARIO(A) autoriza a COMTECO obtener, en los términos y condiciones permitidas por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionadas a su capacidad de pago y la veracidad de sus datos personales consignados en éste contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En caso que el USUARIO(A) se constituya en mora, autoriza a COMTECO que su nombre sea remitido a empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones.

DECIMA SEXTA (INVOLABILIDAD Y PROTECCION DE LA INFORMACIÓN DE LA USUARIA Y USUARIO).- COMTECO establecerá las medidas y procedimientos para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales del USUARIO(A), de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, salvo en los casos excepcionales que establece la Ley.

DECIMA SEPTIMA (RESCISIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTRATO).- Tanto el USUARIO como COMTECO, podrá resolver de pleno derecho todos o cualquiera de los servicios de telecomunicaciones provistos, por las siguientes causales:

17.1. A solicitud escrita y expresa del USUARIO(A) presentada con treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de la terminación del contrato, utilizando los medios dispuestos por COMTECO.

17.2. En caso de que la resolución sea solicitada por el USUARIO(A) antes del cumplimiento del plazo del contrato, el USUARIO(A) perderá todo beneficio del cual pudo haberse favorecido por promociones y/o descuentos de tarifa o de instalación.

17.2. Cuando el USUARIO(A) instale equipos terminales que puedan causar daño o peligro inminente a la red de COMTECO o degraden la calidad del servicio con objeto de evadir o alterar el pago de las tarifas mensuales.

17.3. Cuando el USUARIO(A) no hubiera cancelado sus obligaciones de pago a partir de los quince (15) días calendario después de producido el corte por mora, sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial.

17.4. De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o de fraude en la utilización del servicio.

17.5. Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las PARTES en el presente contrato.

17.6. Cuando por imposibilidad técnica demostrada, no le sea posible a COMTECO continuar con la provisión del o los servicios contratados y/o no poder cumplir con las condiciones de suministro.

17.7. COMTECO notificará la intención de rescisión del contrato o publicará la misma por prensa en medios de circulación nacional o local según corresponda, misma que se hará efectiva vencido el plazo establecido en la notificación/publicación con el corte definitivo del servicio.

La rescisión del CONTRATO no implicará la extinción de las obligaciones del USUARIO(A) que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de resolverse la relación, tampoco implicará la renuncia de COMTECO a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto por el mes en que se hará efectiva de la resolución, el cual será facturado de acuerdo a la normativa vigente, pudiendo ser ejecutadas por la vía jurisdiccional que corresponda o mediante los medios de cobranza disponibles.

DECIMA OCTAVA (INTEGRIDAD DEL CONTRATO).- El presente CONTRATO estará conformado por los documentos requeridos por COMTECO, el "Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios", otros formularios de aplicación que se insertarán como Anexos previa aprobación de la autoridad reguladora y por los Términos Generales y Condiciones de cada SERVICIO específico contratado, así como por cualquier enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada en cualquier anexo mediante suscripción, anuncio, notificación o publicación en virtud de modificación normativa o comercial de COMTECO, asimismo forman parte del presente todas las modificaciones, altas y bajas realizadas por el USUARIO(A) a través de formularios escritos, adendas, cartas, misivas, correos electrónicos, faxes, grabaciones de llamadas u otros como ser los registros digitales provenientes del sitio web, todos ellos, forman parte plenamente integrante, inseparable e indivisible del presente contrato.

Todo aspecto que no se encuentre expresamente establecido en el presente contrato o en sus anexos, se sujetará a lo dispuesto en la normativa legal aplicable. En caso que el USUARIO(A) haya solicitado la celebración de contratos con condiciones especiales, dichas condiciones se sujetarán al marco jurídico aplicable y prevalecerán a las establecidas en el presente CONTRATO.

DECIMA NOVENA (VALIDEZ JURÍDICA DE TRANSACCIONES NO PRESENCIALES).- Las PARTES acuerdan que el USUARIO podrá, siguiendo los procedimientos establecidos por COMTECO, realizar transacciones correspondientes a la venta y post-venta de los SERVICIOS, como aceptar, habilitar y modificar las características de los SERVICIOS, acceder a información, detalles de llamadas y otros documentos establecidos en la normativa aplicable y a otras transacciones previamente establecidas, mediante canales no presenciales específicos tales como la página web, redes sociales, aplicaciones (apps) o por cualquier otro medio o mensaje electrónico de datos, siempre y cuando dichos canales y procedimientos estén previamente habilitados y expresamente comunicados por COMTECO en el sitio web www.comteco.com.bo. En algunos casos establecidos por COMTECO, se aplicarán para el efecto medidas de seguridad como números de identificación personal, claves o contraseñas que serán proporcionadas por COMTECO, cuyo uso y resguardo será de exclusiva responsabilidad del USUARIO(A) quedando COMTECO liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por un mal uso de los mismos.

Se establece que el consentimiento tácito o expreso del USUARIO(A), se tendrá por válido y manifestado una vez que la solicitud realizada en cualquiera de los medios señalados precedentemente, hubiera sido efectivamente enviado por el USUARIO(A) y recibido por COMTECO, de acuerdo a los procedimientos habilitados al efecto.

Las modificaciones que se soliciten a través de las modalidades señaladas precedentemente serán aceptadas por COMTECO, siempre y cuando el USUARIO(A) cumpla los requisitos preestablecidos para el cambio solicitado

VIGÉSIMA.- (FUERZA EJECUTIVA DEL CONTRATO): El USUARIO(A) acepta que el presente Contrato y los documentos que lo conforman, tienen fuerza ejecutiva para el caso de incumplimiento de pago de cualquier monto de dinero que sea consecuencia del presente contrato y de dichos documentos. La falta de pago antes referida constituirá en mora automática al USUARIO sin necesidad de requerimiento judicial alguno, haciéndose pasible a la acción ejecutiva

correspondiente. El USUARIO(A) acepta de manera expresa que las facturas que no fueron pagadas así como las liquidaciones que de manera unilateral realice COMTECO al efecto, forman parte integrante e indivisible del presente contrato y que la suma total de las mismas, constituye una suma líquida, exigible y de plazo vencido adeudada a COMTECO. Los gastos de cobro judicial o extrajudicial que tuvieran lugar para la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por el USUARIO(A).

VIGESIMA PRIMERA (ACEPTACIÓN).- Las PARTES descritas en la cláusula PRIMERA, aceptamos el presente contrato en su integridad y declaramos nuestra plena conformidad con todas y cada una de las cláusulas que anteceden, obligándonos a su fiel y estricto cumplimiento.

Cochabamba, ____ de _____ de 202__

Por COMTECO R.L.:

El/la Usuario(a):

.....
GERENTE COMERCIAL COMTECO R.L

Firma Usuario(a)/ Rpte. _____

Legal:

Nombre:

CI N°: