

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA TL N° 055412010
La Paz, 15 de julio de 2010

REF: APROBAR LOS TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTAR LOS SERVICIOS: LOCAL DE TELECOMUNICACIONES, COMPLEMENTARIO CENTREX, ALQUILER DE CIRCUITOS, RURAL, TELEFONOS PÚBLICOS, TRANSMISIÓN DE DATOS, DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES, MLTLTIMEDIA, VALOR AGREGADO A TRAVÉS DE LA RED INTERNET, VALOR AGREGADO AUDIOTEXTO, VALOR AGREGADO DE MENSAJERIA DE VOZ, POR PARTE DE LA COOPERATIVA DE TELECOMLTNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA LIMITADA - COMTECO LTDA.

VISTOS:

La solicitud presentada por Pedro Solares C., representante legal de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA LIMITADA - COMTECO LTDA., mediante nota GAR EXT 33012009, de 22 de octubre de 2009, para la aprobación de los Términos y Condiciones para prestar los servicios: Local de Telecomunicaciones, Complementario Centrex, Alquiler de Circuitos, Rural, Teléfonos Públicos, Transmisión de Datos, Distribución de Señales, Multimedia, Valor Agregado a través de la Red Internet, Valor Agregado Audiotexto, Valor Agregado de Mensajería de Voz; la nota CITE: ATT 04810 DTTL-DUA 136012009, de 23 de diciembre de 2009; nota GAR EXT 05512010, de 3 de febrero de 2010 y; Nota de Comunicación Interna N° DTL-DDU INF 003812010, de 31 de mayo de 2010 de la Unidad de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Acceso Universal, dependiente de la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes y; todo lo que se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que mediante nota GAR EXT 33012009, de 22 de octubre de 2009, remitida por Pedro Solares C., representante de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA LIMITADA - COMTECO LTDA., presenta una propuesta de Términos y Condiciones para prestar los servicios: Local de Telecomunicaciones, Complementario Centrex, Alquiler de Circuitos, Rural, Teléfonos Públicos, Transmisión de Datos, Distribución de Señales, Multimedia, Valor Agregado a través de la Red Internet, Valor Agregado Audiotexto, Valor Agregado de Mensajería de Voz.

Que mediante nota ATT 04810 DTTL-DUA 1360/2009, de 23 de diciembre de 2009, emitida por la Unidad de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Acceso Universal, dependiente de la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones de la A.T.T., se elevan observaciones a la propuesta de Términos y Condiciones, presentada por la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA LIMITADA - COMTECO LTDA., para prestar servicios.

Que mediante nota GAR EXT 055/2010, de 3 de febrero de 2010, remitida Pedro Solares C., representante legal de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA LIMITADA - COMTECO LTDA., se solicita la aprobación de los Términos y Condiciones para prestar los servicios: Local de Telecomunicaciones, Complementario Centrex, Alquiler de Circuitos, Rural, Teléfonos Públicos, Transmisión de Datos, Distribución de Señales, Multimedia, Valor Agregado a través

2.
P

de la Red Internet, Valor Agregado Audiotexto, Valor Agregado de Mensajería de Voz, subsanando las observaciones realizadas a la propuesta presentada anteladamente.

Que la Nota de Comunicación Interna N° DTL-DDU INF 03812010, de 31 de mayo de 2010, emitido por la Unidad de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Acceso Universal, establece que la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA LIMITADA - COMTECO LTDA. ha subsanado las observaciones realizadas a los Términos y Condiciones elevados anteriormente. En ese sentido, éstos contienen los requisitos mínimos establecidos en el ordenamiento jurídico, por lo que recomienda que sean aprobados mediante una Resolución Administrativa Regulatoria.

CONSIDERANDO:

Que el inciso h) del artículo 4, de la Ley N° 1632, de 5 de julio de 1995, Ley de Telecomunicaciones establece que la Superintendencia de Telecomunicaciones, ahora la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes, cuenta con la atribución de aprobar los modelos de contratos de adhesión entre el Proveedor de Servicios y los usuarios, de acuerdo a reglamento.

Que el artículo 295, del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 24132, de 27 de septiembre de 1995, dispone que todos los proveedores de servicios presentarán al Ente Regulador del Sector de Telecomunicaciones los términos y condiciones propuestos para cada servicio ofrecido, salvo que el contrato de concesión establezca una manera distinta de prestar los servicios.

Que el inciso a) del artículo 295, del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones, establece que los términos y condiciones propuestos serán revisados por el Ente Regulador Sectorial de Telecomunicaciones, el cual notificará al proponente de cualquier modificación dentro de sesenta (60) días calendario, a partir de la recepción de la propuesta.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 138, del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero del 2009, dispone la extinción de todas las superintendencias del Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE en un plazo máximo de sesenta (60) días, debiendo ser asumidas sus competencias y atribuciones por los Ministerios correspondientes o por una nueva entidad a crearse por norma expresa.

Que, en ese sentido, mediante Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril del 2009, se crean las Autoridades de Fiscalización y Control Social en los sectores de Transportes y Telecomunicaciones; Agua Potable y Saneamiento Básico; Electricidad; Bosques y Tierra; Pensiones y Empresas.

Que, el parágrafo 1 del artículo 4, del Decreto Supremo N° 0071, dispone que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones de las ex Superintendencias Sectoriales serán asumidas por las Autoridades de Fiscalización y Control Social, en lo que no contravenga a lo dispuesto por la Constitución Política del Estado. En ese sentido, el artículo 13 de la citada norma dispone que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (A.T.T.) fiscaliza, controla, supervisa y regula las actividades de telecomunicaciones y transportes, considerando la Ley N° 1632 y sus reglamentos y los Decretos Supremos N° 24178, de 8 de diciembre de 1995 y Decreto Supremo N° 24573, de 31 de julio de 1997, en tanto no contradigan lo dispuesto en la CPE.

Que el inciso d) del artículo 17, del Decreto Supremo N° 0071, señala como competencia de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes: "Regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades por parte de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora, y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales".

CONSIDERANDO:

Que analizados los antecedentes, la Nota de Comunicación Interna N° DTL-DDU INF 038/2010, de 31 de mayo de 2010, evidenció que los Términos y Condiciones propuestos por la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA LIMITADA - COMTECO LTDA., para prestar los servicios: Local de Telecomunicaciones, Complementario Centrex, Alquiler de Circuitos, Rural, Teléfonos Públicos, Transmisión de Datos, Distribución de Señales, Multimedia, Valor Agregado a través de la Red Internet, Valor Agregado Audiotexto, Valor Agregado de Mensajería de Voz, contienen los requisitos establecidos por el ordenamiento jurídico, por lo que, corresponde que éstos sean aprobados.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes, en uso de las facultades y atribuciones conferidas mediante Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR los Términos y Condiciones para prestar los servicios: Local de Telecomunicaciones, Complementario Centrex, Alquiler de Circuitos, Rural, Teléfonos Públicos, Transmisión de Datos, Distribución de Señales, Multimedia, Valor Agregado a través de la Red Internet, Valor Agregado Audiotexto, Valor Agregado de Mensajería de Voz, por parte de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA LIMITADA - COMTECO LTDA., según el anexo adjunto a la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que cualquier modificación a los Términos y Condiciones para la prestación de servicios, aprobados en el Artículo Primero precedente, se realice únicamente observando las disposiciones contenidas en el Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 24132.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Lic. Mario A. Sapiencia Arrieta
DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES


Dra. Paola Ergueta Peredo
DIRECTORA JURÍDICA
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE
TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO LOCAL DE TELECOMUNICACION

I. DESCRIPCION DEL SERVICIO

El Servicio Local de Telecomunicaciones es el servicio que **permite** la transmisión bidireccional de comunicaciones conmutadas de voz en tiempo real que se presta entre abonados conectados a la Red Pública mediante equipo terminal fijo y ubicados dentro de un área **geográfica** definida en el contrato de concesión, servida por una o varias centrales de comunicación local, utilizando línea física o frecuencias **electromagnéticas** específicas para este servicio.

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, bajo las siguientes características:

1.1. Servicio Local de Telefonía Fija: Es el servicio que brinda COMTECO Ltda., a través de sus redes de transmisión y centrales de **conmutación** que le permiten al ABONADO 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 las siguientes condiciones:

a) **Categorías Línea Socio:**

Para estas categorías, el ABONADO debe adquirir un Certificado de Aportación que le permite contar con una línea telefónica para realizar y recibir llamadas tanto locales 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.

Entre estas categorías se encuentra la línea socio única, línea gemela y/o otras según se establezca en la estructura tarifaria vigente.

b) **Categorías Línea No Socio:**

Para estas categorías no se necesita contar con un Certificado de Aportación y el ABONADO puede obtener una línea telefónica que le permite realizar y recibir llamadas tanto locales 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.

Entre estas categorías se encuentra la línea alquiler, educativa, línea ejecutiva, línea vip, línea social y/o otras según se establezca en la estructura tarifaria vigente. La línea social se otorga bajo modalidad de prepago, no **cuenta** con tarifa básica y es **tarifado** a partir de la primera llamada generada.

c) **Llamadas multimedidas:**

El 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.

1.2. Servicios Relacionados a los Servicios Concedidos

COMTECO Ltda. suministra diversos Servicios Relacionados al Servicio Local de Telecomunicaciones, que el ABONADO 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 el ABONADO. 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) **Traslados y Reinstalaciones:**

Traslado de Línea: Permite al ABONADO trasladar una línea telefónica de un domicilio a otro dentro de la misma ciudad. Si el traslado es fuera del área de servicio de una central o URA, se **procederá** al cambio de número telefónico. La tarifa contempla una determinada longitud de cable de bajada.

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

4

b) 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 el ABONADO 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 el ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

Receso o Depósito: Permite al ABONADO suspender temporalmente el servicio, colocando la línea telefónica en receso o depósito. Esta condición puede implicar un cambio de número telefónico a momento de reinstalación de la línea, salvo que se solicite el mantenimiento de número.

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

c) Facilidades al Abonado:

Cambio de Numero Telefónico: Permite al ABONADO solicitar el cambio de su número telefónico.

Exclusión de la Guía: Permite al ABONADO solicitar su exclusión de figurar en la Guía Telefónica que periódicamente emite COMTECO Ltda.

d) Servicios Tecnológicos:

Bloqueo de Línea: Permite al ABONADO solicitar el bloqueo temporal de su línea telefónica.

Desbloqueo de Línea: Permite al ABONADO solicitar el desbloqueo de la línea telefónica para la que solicitó previamente el bloqueo temporal.

Bloqueo Permanente Cat. A: Permite al ABONADO 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 al ABONADO la habilitación y uso de un "Código Secreto" PM 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 al ABONADO obtener un nuevo "Código Secreto" PIN.

Llamada en Espera: Permite al ABONADO 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 al ABONADO 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, el ABONADO recibe su llamada en un segundo teléfono fijo o móvil, previamente programado.
- **Transferencia Automática en Caso de Ocupado:** Cuando su teléfono está ocupado, el ABONADO recibe la segunda llamada en un segundo teléfono fijo o móvil, previamente programado.
- **Transferencia Temporal:** Permite al ABONADO 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 al ABONADO 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 el ABONADO 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 al ABONADO 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 al ABONADO 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 el ABONADO debe contar con un mínimo de tres (3) líneas telefónicas. La habilitación y uso generan dos conceptos de cobro.

Inclusión Número Central Piloto: Permite al ABONADO adicionar líneas telefónicas secundarias a la central piloto.

Desconexión Número Central Piloto: Permite al ABONADO dar de baja una línea secundaria de la central piloto.

e) Otros Servicios Relacionados a los Servicios Concedidos:

Acceso Conmutado a ISP: Permite al ABONADO la conexión a un Proveedor de Servicio Internet (ISP), mediante el **discado** telefónico.

Instalación de Derivados: Permite al ABONADO la instalación de otros aparatos telefónicos en el mismo domicilio de la línea telefónica principal.

Inversión de Polaridad: Permite al ABONADO 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 al ABONADO 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.

Servicio CENTREX: Permite al ABONADO 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 del ABONADO 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 del ABONADO, 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 al ABONADO 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. **También** permite al ABONADO 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.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA OPTAR POR EL SERVICIO

- 2.1. Es de exclusiva responsabilidad del ABONADO contar con el Equipo Terminal para la puesta en funcionamiento del servicio, el mismo que deberá cumplir con los requisitos técnicos mínimos siguientes: 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.
- 2.2. En caso de que COMTECO Ltda. provea algún equipo terminal o accesorios para la conexión del servicio, es responsabilidad del ABONADO 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, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado,
- 2.3. El **lugar** de instalación de la roseta para el Equipo Terminal, debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.

3. SOLICITUD Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO

- 3.1. 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

A. P

con el servicio previa firma del **formulario** y del respectivo Contrato de Suministro de Servicio Local de Telecomunicaciones de COMTECO Ltda.

- 3.2. COMTECO Ltda. instalará y habilitará el servicio al ABONADO dentro los quince (15) **días** hábiles siguientes a la suscripción del contrato de suministro conforme a los **términos** establecidos en su Contrato de Concesión.
- 3.3. El costo de **instalación** debe ser cancelado a la firma del contrato, según a la tarifa vigente, el que da derecho a la instalación de una línea telefónica hasta el domicilio del ABONADO, contemplando una determinada longitud del cable de bajada o acometida.
- 3.4. COMTECO Ltda. proveerá el Servicio al ABONADO, de forma indefinida mientras **esté** vigente el contrato de suministro.

4. **FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE**

- 4.1. En la primera quincena de cada mes, COMTECO Ltda. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, debiendo el ABONADO 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 Ltda.
- 4.2. La validez de los pagos esta sujeto a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos
- 4.3. Si el ABONADO no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) **días** calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO Ltda., dentro de los diez (10) **días** calendario siguientes, procederá al corte de los servicios consignados en la factura.
- 4.4. El incumplimiento de pago en los plazos establecidos **constituirá** al ABONADO 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, quedando en tal caso el ABONADO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza, sin excepción.
- 4.5. Al ingresar el ABONADO 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.
- 4.6. El servicio será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del **día** hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague el monto total adeudado, interés por mora y el cargo de rehabilitación correspondiente o a partir de la fecha pactada **mediante** arreglo de pago de la deuda que originó el corte.
- 4.7. Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO Ltda. de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley de Telecomunicaciones N° 1632 y su Reglamento. Toda **modificación**, cambio o ajuste tarifario se publicará para conocimiento del ABONADO de conformidad con el Artículo 159 del **D.S. 24132** y sus modificaciones.
- 4.8. Los datos personales suministrados por el ABONADO para fines de facturación, **podrán** ser cambiados cuando el ABONADO lo solicite de forma escrita con treinta (30) **días** de anticipación.

5. **PARÁMETROS DE CALIDAD**

- 5.1. El Servicio Local de Telecomunicaciones es provisto bajo **parámetros** de calidad establecidos por la entidad regulatoria sectorial, que se encuentran definidos en el contrato de concesión de COMTECO Ltda.
- 5.2. Los parámetros de calidad con los que es suministrado 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 completicidad en comunicaciones locales
 - d) **Llamadas de Larga Distancia Nacional Completadas**, mejor del **75%** de completicidad en comunicaciones nacionales.
 - e) Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas, mejor del 60% de completicidad 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

2
Q

5.3. En caso de imperiosa necesidad, se procederá a la **interrupción** del servicio por motivo de mantenimiento de redes y/o servicios, en cuyo caso COMTECO Ltda. **comunicará** al ABONADO con diez (10) días de anticipación.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

6.1. Son derechos del ABONADO los siguientes:

- a) Recibir de COMTECO Ltda. un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.
- b) Requerir la habilitación o suspensión temporal o definitiva de los servicios contratados.
- c) Figurar gratuitamente con su nombre, dirección y número telefónico en la guía telefónica de líneas locales.
- d) Pedir la no inclusión de su nombre, dirección y número telefónico en la guía telefónica.
- e) Recibir gratuitamente cada año la guía telefónica.
- f) Realizar gratuitamente llamadas a números cortos asignados para emergencias.
- g) Realizar gratuitamente llamadas a la línea 101 de COMTECO Ltda. para recibir **asistencia** técnica y plantear reclamos
- h) Solicitar otros servicios relacionados al servicio local de telecomunicaciones.
- i) Acudir en primera instancia a la oficina ODECO dispuesta por COMTECO Ltda., para hacer efectivo su reclamo por algún inconveniente suscitado en la facturación o en la provisión del servicio.
- j) Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, toda vez que COMTECO Ltda. declare improcedente la reclamación de primera instancia o no la resuelva en el plazo de diez (10) días hábiles.

6.2. Son obligaciones del ABONADO las siguientes:

- a) Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO Ltda., previa acreditación, para fines de **instalación, inspección y mantenimiento** del servicio.
- b) Pagar puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios contratados de acuerdo a las tarifas vigentes y según las ofertas comerciales elegidas.
- c) El ABONADO mantiene la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución de contrato suscrito con COMTECO Ltda.,
- d) Utilizar el servicio exclusivamente para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto.
- e) Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de **anticipación**.
- f) El suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos terminales es responsabilidad **del** ABONADO.
- g) La titularidad del uso del servicio telefónico es intransferible, constituyéndose el ABONADO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- h) El ABONADO es responsable de los actos relacionados al uso de los servicios, de todos los usuarios que tienen acceso al **servicio** en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión y control.
- i) El ABONADO es responsable de 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 ocasionadas a la Red de COMTECO Ltda.
- j) Comunicar a COMTECO Ltda. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de suministro del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número **telefónico**, etc.).
- k) Cumplir con **las** demás obligaciones asumidas en virtud del contrato suscrito con COMTECO Ltda.

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE COMTECO LTDA.

7.1. Son derechos de COMTECO Ltda. los siguientes:

R
P

- a) Cobrar al ABONADO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios.
- b) Reasignar o modificar el número del ABONADO, comunicándole por escrito con un plazo de anticipación de noventa (90) o ciento veinte (120) días calendario de anticipación a la ejecución, según corresponda conforme al Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones.
- c) Disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso ilegal del servicio, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de daños y perjuicios.
- d) Disponer el corte del servicio en caso de peligro o daño a la red de COMTECO Ltda. de acuerdo al Artículo 306 del D.S. 24132.
- 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, actuación de terceros, del propio ABONADO o de toda persona autorizada por él.
- 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 la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.
- g) COMTECO Ltda. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

7.2. Son obligaciones de COMTECO Ltda. las siguientes:

- a) Instalar la línea telefónica en el domicilio solicitado por el ABONADO, de acuerdo al contrato, los términos y condiciones, la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos.
- b) Proporcionar al ABONADO un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.
- c) Poner a disposición del ABONADO la factura mensual a través de los puntos de cobranza establecidos.
- d) A solicitud expresa del ABONADO, 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. o en la página www.comteco.com.bo. La entrega de dicho detalle fuera del plazo determinado, podrá efectuarse según disponibilidad técnica y a precio establecido en el tarifario vigente.
- e) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origina el corte.
- f) Incluir en la guía telefónica anual, el número telefónico asignado al ABONADO junto a su nombre y dirección.
- 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 un centro de información y prestar asistencia técnica dentro los límites de la red de COMTECO Ltda.

8. 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.
- c) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal del ABONADO, o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.
- d) Por daños ocasionados al servicio por la intervención del ABONADO y/o terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones y/o modificaciones en los equipos y/o instalaciones.
- e) Cuando el ABONADO 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/o generar tráfico de voz desde Redes Privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- g) Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de **daño** a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- h) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio del ABONADO.
- i) Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de suministro de servicio.

9. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

- 9.1. El ABONADO 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.
- 9.2. 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 4524040.
- 9.3. COMTECO Ltda. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- 9.4. Si la reclamación es por el monto consignado en su factura, el ABONADO **está** obligado a pagar la cantidad total oportunamente, salvo que el monto reclamado sea tres veces la cantidad mensual de cualquiera de sus facturas de los tres (3) últimos meses anteriores, en cuyo caso **pagará** el monto no reclamado, quedando el saldo **sujeto** al resultado del procedimiento de reclamaciones.
- 9.5. 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 y a los **diez** (10) días hábiles en los demás casos, comunicando al ABONADO la **resolución** dentro los cinco (5) días siguientes.
- 9.6. 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.
- 9.7. El ABONADO 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 o de ser declarada improcedente la reclamación.

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

- 10.1. COMTECO Ltda. **establecerá** medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 10.2. COMTECO Ltda. **establecerá** medidas y procedimientos para mantener la **confidencialidad** de la información personal del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 10.3. Se tiene establecido que la información, datos o documentos del ABONADO, utilizados o manejados por **funcionarios** de COMTECO Ltda., no pueden ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.
- 10.4. La base de datos donde se encuentra la información del ABONADO, 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.

11. SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMACIONES Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

- 11.1. COMTECO Ltda. brindará al ABONADO 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**, o a través de **líneas telefónicas** de lunes a sábado en horario de **7:00** a **22:00** y domingo de **8:00** a **21:00**.
- 11.2. Las reclamaciones por fallas técnicas en el servicio local de telecomunicaciones serán recepcionadas en la línea gratuita 101, establecida normativamente.

A. P

- 11.3. Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar al ABONADO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros a través de los siguientes códigos de servicios especiales: 102 Información de deuda telefónica; 103 Atención al cliente para instalaciones; 104 Información de números telefónicos; 107 Información de tiempo.
- 11.4. A través del Servicio Local de Telecomunicaciones, el ABONADO podrá acceder a servicios de emergencia establecidos normativamente, 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.
- 11.5. Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO Ltda. tendrá un cargo para el ABONADO,

12. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

12.1. 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.

12.2. El incumplimiento de parte del ABONADO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y el ABONADO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados.

13. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

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

- a) A solicitud expresa del ABONADO, 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.
- b) Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- c) En caso de que el ABONADO 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.

13.2. El ABONADO mantiene la obligación de pago por el servicio efectivamente recibido hasta la fecha de resolución del 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.

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

R.
P

RAR TL N° 0554/2010

las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para el ABONADO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

✍

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

I. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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 un ABONADO funcionen como líneas de una Centralita Privada o PBX instalada virtualmente en el domicilio del ABONADO, 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.

P.
P

- n) **Simultaneous Ringing:** Permite asignar un grupo de números a un número raíz para que cuando ingrese una llamada a este número raíz también ingresara al resto de números que se encuentran en el grupo.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA OPTAR POR EL SERVICIO

- 2.1 Es de exclusiva responsabilidad del ABONADO contar con las líneas telefónicas y sus respectivos equipos terminales, sobre las que operará el Servicio CENTREX.
- 2.2 Sobre la base de la oferta comercial de COMTECO Ltda., el ABONADO 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. SOLICITUD Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO

- 3.1 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 ABONADO contará con el servicio previa firma del formulario y del respectivo contrato de suministro del servicio.
- 3.2 COMTECO Ltda. habilitará el servicio al ABONADO dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de suministro.
- 3.3 El costo de habilitación del Servicio CENTREX será incluido en la facturación mensual del Servicio Local de Telecomunicaciones, según a la tarifa vigente.
- 3.4 COMTECO Ltda. proveerá el Servicio al ABONADO, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de suministro.

4. FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE

- 4.1 En la primera quincena 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 el ABONADO cancelar la misma dentro del 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 Ltda.
- 4.2 Lavalidez de los pagos está sujeta a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos.
- 4.3 Si el ABONADO no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO Ltda., dentro de los diez (10) días calendario siguientes, procederá al corte de los servicios consignados en la factura.
- 4.4 El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá al ABONADO 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, quedando en tal caso el ABONADO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza, sin excepción.
- 4.5 Al ingresar el ABONADO 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.
- 4.6 El servicio será rehabilitado dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague el monto total adeudado, interés por mora y el cargo de rehabilitación correspondiente o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte.
- 4.7 Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO Ltda. de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley de Telecomunicaciones N° 1632 y su Reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario se publicará para conocimiento del ABONADO de conformidad con el Artículo 159 del D.S. 24132 y sus modificaciones.
- 4.8 Los datos personales suministrados por el ABONADO para fines de facturación, podrán ser cambiados cuando el ABONADO lo solicite de forma escrita con treinta (30) días de anticipación.

Y.
P

5. PARÁMETROS DE CALIDAD

- 5.1 El Servicio CENTREX es provisto bajo los parámetros de calidad establecidos por la entidad reguladora sectorial para el Servicio Local de Telecomunicaciones de COMTECO Ltda.
- 5.2 En caso de imperiosa necesidad, se procederá a la interrupción del servicio por motivo de mantenimiento de redes y/o servicios, en cuyo caso COMTECO Ltda. comunicará al ABONADO con diez (10) días de anticipación.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

6.1 Son derechos del ABONADO los siguientes:

- a) Recibir de COMTECO Ltda. un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.
- b) Requerir la **habilitación** o suspensión temporal o definitiva de los servicios contratados.
- c) Realizar gratuitamente llamadas a la **línea** 101 de COMTECO Ltda. para recibir asistencia técnica y plantear reclamos.
- d) Acudir en primera instancia a la oficina ODECO dispuesta por COMTECO Ltda., para hacer efectivo su reclamo por algún inconveniente suscitado en la facturación o en la provisión del servicio.
- e) Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, toda vez que COMTECO Ltda. declare improcedente la reclamación de primera instancia o no la resuelva en el plazo de diez (10) días hábiles.

6.2 Son obligaciones del ABONADO las siguientes:

- a) Pagar puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios contratados de acuerdo a las tarifas vigentes y según las ofertas comerciales elegidas.
- b) El ABONADO mantiene la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución de contrato suscrito con COMTECO Ltda.
- c) Utilizar el servicio exclusivamente para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto.
- d) Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de anticipación.
- e) El suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos terminales es responsabilidad del ABONADO.
- f) La titularidad del uso del servicio es intransferible, constituyéndose el ABONADO en el **único** y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- g) El ABONADO es responsable de los actos relacionados al uso de los servicios, de todos los usuarios que tienen acceso al servicio en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión y control.
- h) Comunicar a COMTECO Ltda. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de suministro del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- i) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato suscrito con COMTECO Ltda.

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE COMTECO LTDA.

7.1 Son derechos de COMTECO Ltda. los siguientes:

Cobrar al ABONADO por las prestaciones de los servicios.

Reasignar o modificar los números **asignados** al ABONADO, comunicándole por escrito con al menos noventa (90) o ciento veinte (120) días calendario de anticipación a la ejecución, según corresponda conforme al Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones.

Disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso ilegal del servicio, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de **daños** y perjuicios.

Disponer el corte del servicio en caso de peligro o daño a la red de COMTECO Ltda. de acuerdo al Artículo 306 del D.S. 24132.

Y.
P

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, del propio ABONADO o de toda persona autorizada por él.

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.

COMTECO Ltda. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

7.2 Son obligaciones de COMTECO Ltda. las siguientes:

Proporcionar al ABONADO un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.

Poner a disposición del ABONADO la factura mensual a través de los puntos de cobranza establecidos.

A solicitud expresa del ABONADO, 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. La entrega de dicho detalle fuera del plazo determinado, podrá efectuarse según disponibilidad técnica y a precio establecido en el tarifario vigente.

Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el corte.

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.

Mantener un centro de **información** y prestar asistencia técnica dentro los límites de la red de COMTECO Ltda.

8. 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:

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

Por imposibilidad de hacer efectiva la **habilitación, rehabilitación** o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO Ltda.

Por deficiente funcionamiento, **daño y/o** deterioro en el equipo terminal del ABONADO, o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.

Cuando el ABONADO 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.

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.

Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de **daño** a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.

Por problemas de funcionamiento originados por descargas **eléctricas** a los equipos instalados para el servicio en el domicilio del ABONADO.

Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de suministro de servicio.

9. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

9.1 El ABONADO 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.

9.2 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 4524040.

9.3 COMTECO Ltda. registrará e individualizará la **reclamación** asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

R.
P

- 9.4 Si la reclamación es por el monto consignado en su factura, el ABONADO está obligado a pagar la cantidad total oportunamente, salvo que el monto reclamado sea tres veces la cantidad mensual de cualquiera de sus facturas de los tres (3) últimos meses anteriores, en cuyo caso pagará el monto no reclamado, quedando el saldo sujeto al resultado del procedimiento de reclamaciones.
- 9.5 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 y a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando al ABONADO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.
- 9.6 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.
- 9.7 El ABONADO 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 o de ser declarada improcedente la reclamación.

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

- 10.1 COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 10.2 COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para mantener la confidencialidad de la información personal del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 10.3 Se tiene establecido que la información, datos o documentos del ABONADO, utilizados o manejados por funcionarios de COMTECO Ltda., no pueden ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.
- 10.4 La base de datos donde se encuentra la información del ABONADO, 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.

11. SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMACIONES Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

- 11.1 COMTECO Ltda. brindará al ABONADO 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, o a través de líneas telefónicas de lunes a sábado en horario de 7:00 a 22:00 y domingo de 8:00 a 21:00.
- 11.2 En los horarios no cubiertos, se facilitará un sistema de mensajes que tienen la prioridad de ser atendidos al inicio de la siguiente jornada.
- 11.3 Las reclamaciones por fallas técnicas en el servicio serán recepcionadas en la línea gratuita 101, establecida normativamente.
- 11.4 Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO Ltda. tendrá un cargo para el ABONADO.

12. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

- 12.1 En el uso del servicio, se establecen las siguientes prohibiciones:
- 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.
 - 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.
 - Ceder, transferir o subarrendar total o parcialmente a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de suministro.
 - 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.
- 12.2 El incumplimiento de parte del ABONADO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y el ABONADO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados.

13. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

- 13.1 COMTECO Ltda. suspenderá definitivamente el servicio, sin que medie trámite alguno, en los siguientes casos:
- a) A solicitud expresa del ABONADO, 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.
 - b) Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
 - c) En caso de que el ABONADO 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.
- 13.2 El ABONADO 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.

14. 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 el ABONADO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

R. P

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE ALQUILER DE CIRCUITOS

DESCRIPCION DEL SERVICIO

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 al ABONADO 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 del ABONADO.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA OPTAR POR EL SERVICIO

Es de exclusiva responsabilidad del ABONADO 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:

- Red LAN debidamente instalada y configurada.
- Puerto libre en el Hub o Switch (para varias PC's).
- Puesta a tierra menor a 8 Ohms.
- Servidores debidamente instalados y configurados.
- Energía eléctrica estable.

En caso que COMTECO Ltda. provea algún equipo terminal o accesorios para la **conexión** del servicio, es responsabilidad del ABONADO 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**, asumir la **cancelación** del valor de los mismos al precio vigente de mercado.

Los lugares de instalación de equipos y/o accesorios para el Equipo Terminal, debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.

SOLICITUD Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO

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 ANEXO al contrato y el ABONADO **contará** con el servicio previa firma del formulario y del respectivo Contrato de Suministro del Servicio de Alquiler de Circuitos de COMTECO Ltda.

COMTECO Ltda. **instalará** y habilitará el servicio al ABONADO dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de suministro.

El costo de instalación debe ser cancelado a la firma del contrato, según a la tarifa vigente, el que da derecho a la instalación del servicio en los puntos solicitados por el ABONADO.

COMTECO Ltda. proveerá el Servicio al ABONADO, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de suministro.

FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE

En la primera quincena de cada mes, COMTECO Ltda. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, debiendo el ABONADO 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 Ltda.

La validez de los pagos esta sujeto a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos.

2. P

Si el ABONADO no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO Ltda., dentro de los diez (10) días calendario siguientes, procederá al corte de los servicios consignados en la factura.

El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá al ABONADO 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, quedando en tal caso el ABONADO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza sin excepción.

Al ingresar el ABONADO 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.

El servicio será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague el monto total adeudado, interés por mora y el cargo de rehabilitación correspondiente o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO Ltda. de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley de Telecomunicaciones N° 1632 y su Reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario se publicará para conocimiento del ABONADO de conformidad con el Artículo 159 del D.S. 24132 y sus modificaciones.

Los datos personales suministrados por el ABONADO para fines de facturación, podrán ser cambiados cuando el ABONADO lo solicite de forma escrita con treinta (30) días de anticipación.

PARÁMETROS DE CALIDAD

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 de COMTECO Ltda.

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

En caso de imperiosa necesidad, se procederá a la interrupción del servicio por motivo de mantenimiento de redes y/o servicios, en cuyo caso COMTECO Ltda. comunicara al ABONADO con diez (10) días de anticipación.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Son derechos del ABONADO los siguientes:

Recibir de COMTECO Ltda. un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.

Realizar gratuitamente llamadas a la línea 101 de COMTECO Ltda. para recibir asistencia técnica y plantear reclamos.

Según corresponda, por cortes de servicio que excedan de doce (12) horas y que sean de responsabilidad de COMTECO Ltda., el ABONADO recibirá un crédito en la próxima factura a ser emitida, en proporción a la duración del corte de servicio, prorrateando la tarifa fija cobrada por la prestación del servicio.

Acudir en primera instancia a la oficina ODECO dispuesta por COMTECO Ltda., para hacer efectivo su reclamo por algún inconveniente suscitado en la facturación o en la provisión del servicio.

Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, toda vez que COMTECO Ltda. declare improcedente la reclamación de primera instancia o no la resuelva en el plazo de diez (10) días hábiles.

Son obligaciones del ABONADO las siguientes:

Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO Ltda., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio.

Pagar puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios contratados de acuerdo a las tarifas vigentes y según las ofertas comerciales elegidas.

A.
P

El ABONADO mantiene la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución de contrato suscrito con COMTECO Ltda.

Utilizar el servicio exclusivamente para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto.

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, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado

Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de anticipación.

El suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos terminales es responsabilidad del ABONADO.

La titularidad del uso del servicio es intransferible, constituyéndose el ABONADO en el Único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.

El ABONADO es responsable de los actos relacionados al uso de los servicios, de todos los usuarios que tienen acceso al **servicio** en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión y control.

El ABONADO es responsable de 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 ocasionadas a la Red de COMTECO Ltda.

Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO Ltda., previa acreditación, una vez resuelto el contrato por cualquiera de las **causales** establecidas en el presente documento, para el retiro de equipos, materiales y accesorios instalados que sean de propiedad de COMTECO Ltda., debiendo en caso contrario asumir la cancelación del valor de los mismos a precios vigentes de mercado.

Comunicar a COMTECO Ltda. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de suministro del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).

Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato suscrito con COMTECO Ltda.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE COMTECO LTDA.

Son derechos de COMTECO Ltda. los siguientes:

Cobrar al ABONADO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios.

Disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso ilegal del servicio, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de **daños** y perjuicios.

Disponer el corte del servicio en **caso** de peligro o daño a la red de COMTECO Ltda. de acuerdo al Artículo 306 del D.S. 24132.

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, del propio ABONADO o de toda persona autorizada por él.

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.

COMTECO Ltda. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

Son obligaciones de COMTECO Ltda. las siguientes:

- a) Instalar el servicio en los puntos solicitados por el ABONADO, de acuerdo al contrato, los términos y condiciones, la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos.
- b) Proporcionar al ABONADO un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.
- c) Poner a **disposición** del ABONADO la factura mensual a través de los puntos de cobranza establecidos.

K
D

- d) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el corte.
- e) 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.
- f) Mantener un centro de **información** y prestar asistencia técnica dentro los límites de la red de COMTECO Ltda.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE COMTECO ETDA.

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

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

Por imposibilidad de hacer efectiva la instalación, reparación o continuidad del servicio por **causas** ajenas a COMTECO Ltda.

Por deficiente funcionamiento, **daño** y/o deterioro en el equipo terminal del ABONADO, o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.

Por **daños** ocasionados al servicio por la intervención del ABONADO y/o terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones y/o modificaciones en los equipos y/o instalaciones.

Cuando el ABONADO 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.

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.

Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de **daño** a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.

Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio del ABONADO.

Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de suministro de servicio.

PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

El ABONADO 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.

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

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 y a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando al ABONADO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.

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, adoptara todas las medidas necesarias para cumplir con el pronunciamiento en un plazo de veinte (20) días hábiles.

El ABONADO 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 o de ser declarada improcedente la reclamación.

MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOEABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

2
D

COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para mantener la confidencialidad de la información personal del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

Se tiene establecido que la información, datos o documentos del ABONADO, utilizados o manejados por funcionarios de COMTECO Ltda., no pueden ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.

La base datos donde se encuentra la **información** del ABONADO, 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.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMACIONES Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

COMTECO Ltda. brindará al ABONADO servicios de información, wnsultas 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**, o a través de líneas telefónicas de lunes a sábado en horario de **7:00 a 22:00** y domingo de **8:00 a 21:00**.

Las reclamaciones por fallas técnicas en el Servicio de Alquiler de Circuitos serán recepcionadas en la línea gratuita 101, establecida normativamente.

Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar al ABONADO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros a **través** del código de servicios especiales 103 de atención al cliente.

Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO Ltda. **tendrá** un cargo para el ABONADO.

PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

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, transferir o subarrendar total o parcialmente a cualquier titulo el servicio contratado **y/o** las obligaciones y derechos emanados del contrato de suministro.
- d) Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del wntrato de suministro.
- e) Efectuar por cuenta propia traslado o modificaciones en las instalaciones.
- f) Ocasionar **daños** a la red de COMTECO Ltda., inminente o actual.
- g) Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.

El incumplimiento de parte del ABONADO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y el ABONADO asumirá total responsabilidad por los **daños** y perjuicios ocasionados.

FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

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

- a) A solicitud expresa del ABONADO, 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 al ABONADO en calidad de préstamo, para brindar el servicio.
- b) Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual

- c) En caso de que el ABONADO 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.

El ABONADO 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.

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 el ABONADO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

h
p

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO RURAL

DESCRIPCION DEL SERVICIO

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:

Servicio Rural Domiciliario: Es el servicio que brinda COMTECO Ltda., a través de sus redes de transmisión y centrales de conmutación que le permiten al ABONADO 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:

Categorías Línea Socio:

Para estas categorías, establecidas en la estructura tarifaria vigente, el ABONADO 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.

Categorías Línea No Socio:

Para estas categorías, establecidas en la estructura tarifaria vigente, no se necesita contar con un Certificado de Aportación y el ABONADO 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.

Llamadas multimedidas:

El 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.

Servicios Relacionados a los Servicios Concedidos

COMTECO Ltda. suministra diversos Servicios Relacionados al Servicio Rural, que el ABONADO 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 el ABONADO. 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) Traslados y Reinstalaciones:

Traslado de Línea: Permite al ABONADO trasladar una línea telefónica de un domicilio a otro dentro de la misma localidad rural.

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

b) 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 el ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

K
P

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 el ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

Receso o Depósito: Permite al ABONADO suspender temporalmente el servicio, colocando la línea telefónica en receso o depósito. Esta condición puede implicar un cambio de número telefónico a momento **de** reinstalación de la línea, salvo que se solicite el mantenimiento de número.

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

c) Facilidades al Abonado:

Cambio de Numero Telefónico: Permite al ABONADO solicitar el cambio de su número telefónico.

Exclusión de la Gula: Permite al ABONADO solicitar su exclusión de figurar en la Guía Telefónica que periódicamente emite COMTECO Ltda.

d) Servicios Tecnológicos:

Bloqueo de Línea: Permite al ABONADO solicitar el bloqueo temporal de su línea telefónica.

Desbloqueo de Línea: Permite al ABONADO solicitar el desbloqueo de la línea telefónica para la que solicitó previamente el bloqueo temporal.

Bloqueo Permanente Cat. A: Permite al ABONADO 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 al ABONADO 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 al ABONADO obtener un nuevo "Código Secreto" PIN.

Llamada en Espera: Permite al ABONADO 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 al ABONADO 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, el ABONADO recibe su llamada en un segundo teléfono fijo o móvil, previamente programado.

Transferencia Automática en Caso de Ocupado: Cuando su teléfono está **ocupado**, el ABONADO recibe la segunda llamada en un segundo teléfono fijo o móvil, previamente programado.

Transferencia Temporal: Permite al ABONADO 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 al ABONADO 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 el ABONADO 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 al ABONADO 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 al ABONADO 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

4
P

telefónico, mediante la selección de la línea libre para recepcionar la llamada. Para este servicio el ABONADO debe contar con un mínimo de tres (3) líneas telefónicas. La habilitación y uso generan dos conceptos de cobro.

Inclusión Número Central Piloto: Permite al ABONADO adicionar líneas telefónicas secundarias a la central piloto.

Desconexión Número Central Piloto: Permite al ABONADO dar de baja una línea secundaria de la central piloto.

e) Otros Servicios Relacionados a los Servicios Concedidos:

Acceso **Conmutado** a ISP: Permite al ABONADO la conexión a un Proveedor de Servicio Internet (ISP), mediante el **discado** telefónico.

Instalación de Derivados: Permite al ABONADO la **instalación** de otros aparatos telefónicos en el mismo domicilio de la línea telefónica principal.

Inversión de Polaridad: Permite al ABONADO 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 al ABONADO 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 al ABONADO 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 al ABONADO 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.

Servicio Rural de Acceso al Público: Es el servicio que brinda COMTECO Ltda., 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.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA OPTAR POR EL SERVICIO

Es de exclusiva responsabilidad del ABONADO contar con el Equipo Terminal para la puesta en funcionamiento del servicio, el mismo que deberá cumplir con los requisitos técnicos mínimos siguientes: 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.

En caso de que COMTECO Ltda. provea algún equipo terminal o accesorios para la conexión del servicio, es responsabilidad del ABONADO 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**, asumir la **cancelación** del valor de los mismos al precio vigente de mercado.

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

SOLICITUD Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO

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 de Servicio Rural Domiciliario de COMTECO Ltda.

COMTECO Ltda. instalará y habilitará el servicio al ABONADO dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de suministro.

El costo de instalación debe ser cancelado a la **firma** del contrato, según a la tarifa vigente, el **que** da derecho a la **instalación** de una línea telefónica hasta el domicilio del ABONADO.

COMTECO Ltda. proveerá el Servicio al ABONADO, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de suministro.

A. P

FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE

En la primera quincena de cada mes, COMTECO Ltda. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, debiendo el ABONADO 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 Ltda.

La validez de los pagos esta **sujeto** a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos.

Si el ABONADO no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO Etlda., dentro de los diez (10) días calendario siguientes, procederá al corte de los servicios consignados en la factura.

El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá al ABONADO 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, quedando en tal caso el ABONADO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza, sin excepción.

Al ingresar el ABONADO 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.

El servicio será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague el monto total adeudado, interés por mora y el cargo de rehabilitación correspondiente o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

Las tarifas vigentes **podrán** ser modificadas por COMTECO Ltda. de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley de Telecomunicaciones N° 1632 y su Reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste **tarifario** se publicará para conocimiento del ABONADO de conformidad con el Artículo 159 del D.S. 24132 y sus modificaciones.

Los datos personales suministrados por el ABONADO para fines de facturación, podrán ser cambiados cuando el ABONADO lo solicite de forma escrita con treinta (30) días de anticipación.

PARÁMETROS DE CALIDAD

El Servicio Rural es provisto bajo parámetros de calidad establecidos por la entidad reguladora sectorial, que se encuentran definidos en el contrato de concesión de COMTECO Etlda. y/o en la normativa vigente.

En caso de imperiosa necesidad, se procederá a la interrupción del servicio por motivo de mantenimiento de redes y/o servicios, en cuyo caso COMTECO Ltda. comunicará al ABONADO con diez (10) días de anticipación.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Son derechos del ABONADO los siguientes:

- a) Recibir de COMTECO Ltda. un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, **conforme** a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.
- b) Requerir la habilitación o suspensión temporal o definitiva de los servicios contratados.
- c) Figurar gratuitamente con su nombre, dirección y número telefónico en la guía telefónica de líneas locales.
- d) Pedir la no inclusión de su nombre, dirección y número telefónico en la **guía** telefónica.
- e) Recibir gratuitamente cada **año** la guía telefónica.
- f) Realizar gratuitamente llamadas a números cortos asignados para emergencia.
- g) Realizar gratuitamente llamadas a la **línea** 101 de COMTECO Ltda, para recibir asistencia técnica y plantear reclamos
- h) Solicitar otros servicios relacionados al servicio rural.
- i) Acudir en primera instancia a la oficina ODECO dispuesta por COMTECO Ltda., para hacer efectivo su reclamo por algún inconveniente suscitado en la facturación o en la provisión del servicio.

H
P

- j) Acudir en **segunda** instancia ante la Autoridad de **Fiscalización** y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, toda vez que COMTECO Ltda. declare improcedente la **reclamación** de primera instancia o no la resuelva en el plazo de diez (10) días hábiles.

Son obligaciones del ABONADO las siguientes:

- a) Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO Ltda., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio.
- b) Pagar puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios contratados de acuerdo a las **tarifas** vigentes y según las **ofertas** comerciales elegidas.
- c) El ABONADO mantiene la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución de contrato suscrito con COMTECO Ltda.
- d) Utilizar el **servicio** exclusivamente para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto.
- e) 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, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado.
- f) Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de anticipación.
- g) El suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y **reparación** de equipos terminales es responsabilidad del ABONADO.
- h) La titularidad del uso del servicio **telefónico** es intransferible, **constituyéndose** el ABONADO en el **único** y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- i) El ABONADO es responsable de los actos relacionados al uso de los servicios, de todos los usuarios que tienen acceso al **servicio** en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión y control.
- j) El ABONADO es responsable de 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 ocasionadas a la Red de COMTECO Ltda.
- k) Comunicar a COMTECO Ltda. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de suministro del servicio (razón social, apoderado legal, **dirección**, apartado postal, número telefónico, etc.).
- l) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato suscrito con COMTECO Ltda.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE COMTECO LTDA.

Son derechos de COMTECO Ltda. los siguientes:

- a) Cobrar al ABONADO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios.
- b) Reasignar o modificar el número del ABONADO, **comunicándole** por escrito con al menos noventa (90) o ciento veinte (120) días calendario de anticipación a la ejecución, según corresponda conforme al Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones.
- c) Disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso ilegal del servicio, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de **daños** y perjuicios.
- d) Disponer el corte del servicio en caso de peligro o daño a la red de COMTECO Ltda. de acuerdo al Artículo 306 del D.S. 24132.
- 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, **actuación** de terceros, del propio ABONADO o de toda persona autorizada por él.
- 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 la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.
- g) COMTECO Ltda. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

R. P

Son obligaciones de COMTECO Ltda. las siguientes:

- a) Instalar la línea telefónica en el domicilio solicitado por el ABONADO, de acuerdo al contrato, los **términos** y condiciones, la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos.
- b) Proporcionar al ABONADO un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.
- c) Poner a disposición del ABONADO la factura mensual a través de los puntos de cobranza establecidos.
- d) A solicitud expresa del ABONADO, 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. La entrega de dicho detalle fuera del **plazo** determinado, podrá efectuarse según disponibilidad técnica y a precio establecido en el **tarifario** vigente.
- e) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del **día** hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el **corte**.
- f) Incluir en la guía telefónica anual, el número telefónico asignado al ABONADO junto a su nombre y dirección.
- 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 una Lista de Espera Rural de las solicitudes recibidas en localidades rurales dentro del área de concesión de COMTECO Ltda.
- i) Mantener un centro de información y prestar asistencia técnica dentro los límites de la red de COMTECO Ltda.

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.
- c) Por deficiente funcionamiento, **daño** y/o deterioro en el equipo terminal del ABONADO. o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.
- d) Por daños ocasionados al servicio por la intervención del ABONADO y/o terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones y/o modificaciones en los equipos y/o instalaciones.
- e) Cuando el ABONADO 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/o generar tráfico de voz desde Redes Privadas y/u otros operadores nacionales o internacionales.
- g) Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de **daño** a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- h) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio del ABONADO.
- i) Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el **contrato** de suministro de servicio.

PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

El ABONADO 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.

h. p

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 Ltda. 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, el ABONADO está obligado a pagar la cantidad total oportunamente, salvo que el monto reclamado sea tres veces la cantidad mensual de cualquiera de sus facturas de los tres (3) últimos meses anteriores, en cuyo caso pagará el monto no reclamado, quedando el saldo sujeto al resultado del procedimiento de reclamaciones.

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 y a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando al ABONADO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.**

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.**

El ABONADO **podrá** recurrir a la vía administrativa ante la entidad 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 o de ser declarada improcedente la reclamación.

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

COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para mantener la confidencialidad de la información personal del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

Se tiene establecido que la información, datos o documentos del ABONADO, utilizados o manejados por funcionarios de COMTECO Ltda., no pueden ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.

La base de datos donde se encuentra la información del ABONADO, 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.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMACIONES Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

COMTECO Ltda. brindará al ABONADO 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**, o a través de líneas telefónicas de lunes a sábado en horario de **7:00 a 22:00** y domingo de **8:00 a 21:00**.

Las reclamaciones por fallas técnicas en el servicio rural serán recepcionadas en la línea gratuita 101, establecida normativamente.

Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar al ABONADO 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.

A través del Servicio Rural Domiciliario, el ABONADO podrá acceder a servicios de emergencia establecidos normativamente, entre los que se encuentran: 110 Radio Patrulla; 111 Organismo Operativo de Tránsito; 112 Voluntariado de Salvamento y Rescate; 119 Bomberos; 120 Patrulla de Auxilio Ciudadano PAC; 128 Sistema de Búsqueda y Salvamento; 911 Servicio de Emergencia.

Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO Ltda. **tendrá** un cargo para el ABONADO.

PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

2. Q

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, 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) Ocasionar daños a la red de COMTECO Ltda., inminente o actual.
- g) Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y **generen** interferencia o interrupciones en la red.

El incumplimiento de parte del ABONADO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y el ABONADO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados.

FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

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

A solicitud expresa del ABONADO, 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 al ABONADO en calidad de **préstamo**, para brindar el servicio.

Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de **daño** a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.

En caso de que el ABONADO no hubiera cancelado su **obligación** pendiente al sexto mes.

Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las partes en el contrato de suministro de servicio.

Por caso fortuito o fuerza mayor.

De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio

El ABONADO 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.

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 el ABONADO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

T.P

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELÉFONOS PÚBLICOS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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 Villaruel 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:

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.

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:

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

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. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA OPTAR POR EL 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. SOLICITUD Y HABILITACIÓN 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. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE

- 4.1 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.

P. P

- 4.2 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 por este motivo, al amparo del Artículo 140 del D.S. 24132 modificado por el D.S. 28994. 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 tarifavigente. El tarifador automático determina el precio que el USUARIO debe cancelar a la conclusión de su llamada.

5. PARÁMETROS DE CALIDAD

- 5.1 El Servicio de Teléfonos Públicos es provisto bajo parámetros de calidad establecidos por la entidad regulatoria sectorial, que se encuentran definidos en el contrato de concesión de COMTECO Ltda.
- 5.2 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.
- 5.3 En caso de imperiosa necesidad, se procederá a la interrupción del servicio por motivo de mantenimiento de redes y/o servicios, en cuyo caso COMTECO Ltda. comunicará públicamente a los USUARIOS con diez (10) días de anticipación.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- 6.1 Son derechos de los USUARIOS los siguientes:

Recibir de COMTECO Ltda. un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.

Recibir la devolución de la moneda introducida en el Teléfono Público Monedero de COMTECO Ltda. en caso de que la llamada no fuera completada.

Realizar gratuitamente llamadas a números cortos asignados para emergencia.

Realizar gratuitamente llamadas a la línea 101 de COMTECO Ltda. para recibir asistencia técnica y plantear reclamos.

Acudir en primera instancia a la oficina ODECO dispuesta por COMTECO Ltda., para hacer efectivo su reclamo por algún inconveniente suscitado en el cobro o en la provisión del servicio.

Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, toda vez que COMTECO Ltda. declare improcedente la reclamación de primera instancia o no la resuelva en el plazo de diez (10) días hábiles.

- 6.2 Son obligaciones de los USUARIOS las siguientes:

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.

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.

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.

Utilizar el servicio exclusivamente para los fines establecidos no pudiendo darle ningún uso distinto.

Informar a COMTECO Ltda. a través de los medios determinados, de cualquier desperfecto técnico identificado en los teléfonos públicos.

Mantener inalterable la instalación de teléfonos públicos, propendiendo al cuidado y conservación de los mismos en beneficio de la comunidad usuaria,

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE COMTECO LTDA.

- 7.1 Son derechos de COMTECO Ltda. los siguientes:

P. P

- 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. de acuerdo al Artículo 306 del D.S. 24132.
- d) 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, o de los propios USUARIOS.
- e) 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.
- f) COMTECO Ltda. no se responsabiliza por **daños** ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

7.2 Son obligaciones de COMTECO Ltda. las siguientes:

- a) Proporcionar a los USUARIOS un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.
- b) Instalar el servicio en lugares de fácil acceso para los USUARIOS
- c) 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.
- d) Mantener información tarifaria en los Locutorios, **Telecentros**, Puntos y similares, en lugar visible y de fácil lectura para el USUARIO.
- e) 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.
- f) Mantener un **centro de información** y prestar asistencia **técnica** dentro los límites de la red de COMTECO Ltda.

8. 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.
- c) Por **daños ocasionados** al servicio por la intervención del USUARIO y/o terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones y/o modificaciones en los equipos y/o instalaciones.
- d) Cuando algún 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.
- e) De ocurrir algún acto de vandalismo que inutilice el equipo **terminal**.
- f) Cuando algún USUARIO del servicio ocasione peligro de **daño** a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- g) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio.

9. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

9.1 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.

P. P.

- 9.2 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 4524040.
- 9.3 COMTECO Ltda. registrará e individualizará la reclamación **asignándole** un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- 9.4 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 y a los diez(10) días hábiles en los demás casos, comunicando al USUARIO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.
- 9.5 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.
- 9.6 El 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 o de ser declarada improcedente la reclamación.

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

COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del USUARIO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente,

11. SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMACIONES Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

- 11.1 COMTECO Ltda. brindará al 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, o a través de líneas telefónicas de lunes a sábado en horario de 7:00 a 22:00 y domingo de 8:00 a 21:00.
- 11.2 Las reclamaciones por fallas **técnicas** en el servicio de **teléfonos públicos** serán recepcionadas en la línea gratuita 101, establecida **normativamente**.
- 11.3 Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar al USUARIO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros a través de los siguientes códigos de servicios especiales: 103 Atención al cliente; 104 Información de números telefónicos; 107 Información de tiempo.
- 11.4 A través del Servicio de Teléfonos Públicos, el USUARIO podrá acceder a servicios de emergencia establecidos **normativamente**, 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.

12. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

- 12.1 En el uso del Servicio de **Teléfonos Públicos**, se establecen las siguientes prohibiciones:
- 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,
 - 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.
 - Comercializar sin autorización, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros haciendo uso de los teléfonos públicos.
 - Efectuar por cuenta propia traslado o modificaciones en la instalación de cualquier instalación de teléfonos públicos
 - Ocasionar **daños** a las instalaciones y/o equipos provistos por COMTECO Ltda.
 - 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.

12.2 Ante la ocurrencia de las prohibiciones establecida, se procederá a la suspensión inmediata del servicio y el USUARIO responsable asumirá los daños y perjuicios ocasionados.

13. FORMAS DE INTERRUPCIÓN 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.

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

Los presentes Términos y Condiciones 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, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para los USUARIOS y COMTECO Ltda., sin necesidad **modificación** expresa en los Términos y Condiciones.

2
P

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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 Area Local (LAN) separadas geográficamente con **diseños** personalizados y flexibles, adaptado a los requisitos del ABONADO 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. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA OPTAR POR EL SERVICIO

Es de exclusiva responsabilidad del ABONADO 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.

En caso de que COMTECO Ltda. provea algún equipos terminal o accesorios para la conexión del servicio, es responsabilidad del ABONADO 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, **asumir la cancelación** del valor de los mismos al precio vigente de mercado.

El lugar de instalación de los Equipos Terminales, debe ser accesible para las operaciones de **instalación** y pruebas de funcionamiento.

3. SOLICITUD Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO

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 de Servicio de Transmisión de Datos de COMTECO Ltda.

COMTECO Ltda. instalará y habilitará el servicio al ABONADO dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de suministro.

El costo de instalación debe ser cancelado a la firma del contrato, según a la **tarifa** vigente, el que da derecho a la instalación solicitada en los puntos determinados por el ABONADO.

COMTECO Ltda. proveerá el Servicio al ABONADO, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de suministro.

x. p

4, FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE

En la primera quincena de cada mes, COMTECO Ltda. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, debiendo el ABONADO 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 Ltda.

La validez de los pagos esta sujeto a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos.

Si el ABONADO no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO Ltda., dentro de los diez (10) días calendario siguientes, procederá al corte de los servicios consignados en la factura.

El incumplimiento de pago en los plazos establecidos **constituirá** al ABONADO 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, quedando en tal caso el ABONADO obligado **además** al pago de costas, **así** como de todos los gastos emergentes de la cobranza sin excepción.

Al ingresar el ABONADO en mora, sus datos serán dados de alta en la Central de Morosidad y permanecieran en la misma entretanto no cancele sus obligaciones, pudiendo aplicarse intereses por mora.

El servicio será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del **día** hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague el monto total adeudado, interés por mora y el cargo de rehabilitación correspondiente o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO Ltda. de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley de Telecomunicaciones N° 1632 y su Reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario se publicará para conocimiento del ABONADO de conformidad con el Artículo 159 del D.S. 24132 y sus modificaciones.

Los datos personales suministrados por el ABONADO para fines de facturación, podrán ser cambiados cuando el ABONADO lo solicite de forma escrita con treinta (30) días de anticipación.

5. PARÁMETROS DE CALIDAD

5.1 El Servicio de Transmisión de Datos es provisto bajo parámetros de calidad establecidos por la entidad regulatoria sectorial, que se encuentran definidos en el contrato de concesión de COMTECO Ltda.

5.2 **Las** condiciones de calidad con las que es suministrado 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 del ABONADO 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 el ABONADO 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 del ABONADO.

5.3 En caso de imperiosa necesidad, se procederá a la interrupción del servicio por motivo de mantenimiento de redes y/o servicios, en cuyo caso COMTECO Ltda. comunicará al ABONADO con diez (10) días de anticipación.

6, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

6.1 Son derechos del ABONADO los siguientes:

R. P

- a) Recibir de COMTECO Ltda. un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.
- b) Requerir la habilitación o **suspensión** temporal o definitiva de los servicios contratados
- c) Realizar llamadas a líneas especiales dispuestas por COMTECO Ltda. para recibir asistencia **técnica** y plantear reclamos.
- d) Solicitar otros servicios relacionados al servicio de transmisión de datos.
- e) Según corresponda, por cortes de servicio que excedan de doce (12) horas y que sean de responsabilidad de COMTECO Ltda., el ABONADO **recibirá un crédito** en la próxima factura a ser emitida, en proporción a la duración del corte de servicio, prorrateando la tarifa fija cobrada por la prestación del servicio.
- f) Acudir en primera instancia a la oficina ODECO dispuesta por COMTECO Ltda., para hacer efectivo su reclamo por algún inconveniente suscitado en la facturación o en la provisión del servicio.
- g) Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y **Transportes – ATT**, toda vez que COMTECO Ltda. declare improcedente la reclamación de primera instancia o no la resuelva en el plazo de diez (10) días hábiles.

6.2 Son obligaciones del ABONADO las siguientes:

- a) Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO Ltda., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio.
- b) Pagar puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios contratados de acuerdo a las tarifas vigentes y según las ofertas comerciales elegidas.
- c) El ABONADO **mantiene** la obligación de pago por los servicios **prestados** hasta la fecha de resolución de contrato suscrito con COMTECO Ltda.
- d) Utilizar el servicio exclusivamente para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto.
- e) 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, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado.
- f) Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de **anticipación**.
- g) El suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos terminales es responsabilidad del ABONADO.
- h) El ABONADO es responsable del **cableado** interno en sus instalaciones, **así como** el tendido de red interna, siendo responsable de la degradación o mal funcionamiento del servicio si son atribuibles a estas causas.
- i) La titularidad del uso del servicio es intransferible, **constituyéndose** el ABONADO en el único y exclusivo **responsable** por el uso **del** servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- j) El ABONADO es responsable de los actos relacionados al uso de los servicios, de todos los usuarios que tienen acceso al **servicio** en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su **supervisión** y control.
- k) El ABONADO es responsable de 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 ocasionadas a la Red de COMTECO Ltda.
- l) Comunicar a COMTECO Ltda. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de suministro del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- m) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato suscrito con COMTECO Ltda.

7. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE COMTECO LTDA.**

7.1 Son derechos de COMTECO Ltda. los siguientes:

- a) Cobrar al ABONADO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la **prestación de** los servicios.

R. P

- b) Disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso ilegal del servicio, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de daños y perjuicios.
- c) Disponer el corte del servicio en caso de peligro o **daño** a la red de COMTECO Ltda. de acuerdo al Artículo 306 del D.S. 24132.
- d) Supervisar los servicios prestados y los equipos instalados de propiedad de COMTECO Ltda. para su respectivo control.
- 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, actuación de terceros, del propio ABONADO o de toda persona autorizada por él.
- 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 la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.
- g) COMTECO Ltda. no se responsabiliza por **daños** ocasionados a terceros que se derive del uso del **servicio**.

7.2 Son obligaciones de COMTECO Ltda. las siguientes:

- a) Instalar el servicio en el domicilio solicitado por el ABONADO, de acuerdo al contrato, los **términos** y condiciones, la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos.
- b) **Proporcionar** al ABONADO un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.
- c) Poner a disposición del ABONADO la factura mensual a través de los puntos de **cobranza** establecidos.
- d) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas **del** día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origina el **corte**.
- e) 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.
- fj** Mantener un centro de información y prestar asistencia técnica dentro los límites de la red de COMTECO Ltda.

8. 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.
- c) Por deficiente funcionamiento, daño **y/o** deterioro en el equipo terminal del ABONADO, o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.
- d) Por **daños** ocasionados al servicio por la intervención del ABONADO **y/o** terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones **y/o** modificaciones en los equipos **y/o** instalaciones.
- e) Cuando el ABONADO 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/o** generar tráfico de voz desde Redes Privadas **y/u** otros operadores nacionales o internacionales.
- g) Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- h) Por problemas de **funcionamiento** originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio del ABONADO.
- i) Por virus informáticos o software instalado en las computadoras del ABONADO, cualquiera sea su origen, que ocasionen perjuicios, degraden o interrumpan el servicio.

R. P

- j) Por cambios en la configuración realizados por el ABONADO 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 el ABONADO requiere de una reconfiguración de tales equipos.
- k) Por problemas derivados en la transmisión de tráfico de voz digitalizada por la utilización de un número de canales de voz superior al contratado.
- l) Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de suministro de servicio

9. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

- 9.1 El ABONADO 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.
- 9.2 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 4524040.
- 9.3 COMTECO Ltda. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presenta la reclamación.
- 9.4 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 y a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando al ABONADO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.
- 9.5 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.
- 9.6 El ABONADO 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 o de ser declarada improcedente la reclamación.

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

- 10.1 COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 10.2 COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para mantener la confidencialidad de la información personal del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 10.3 Se tiene establecido que la información, datos o documentos del ABONADO, utilizados o manejados por funcionarios de COMTECO Ltda., no pueden ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.
- 10.4 La base de datos donde se encuentra la información del ABONADO, 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.

11. SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMACIONES Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

- 11.1 COMTECO Ltda. brindará al ABONADO 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, o a través de líneas telefónicas de lunes a sábado en horario de 7:00 a 22:00 y domingo de 8:00 a 21:00.
- 11.2 Las reclamaciones por fallas técnicas en el servicio de transmisión de datos serán recepcionadas en la línea habilitada para este fin.
- 11.3 Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar al ABONADO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados en oficinas de Atención al Cliente o a través de línea telefónica establecida al efecto.

- 11.4 Todo requerimiento adicional de asistencia **técnica** ajena a la responsabilidad de COMTECO Ltda. tendrá un cargo para el ABONADO.

12. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

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

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.

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.

Ceder, transferir o subarrendar total o parcialmente a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de suministro.

Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de suministro.

Efectuar por cuenta propia traslado de las instalaciones de accesos a transmisión de datos.

Ocasionar daños a la red de COMTECO Ltda., inminente o actual.

Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.

- 12.2 El incumplimiento de parte del ABONADO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y el ABONADO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados.

13. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

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

- a) A solicitud expresa del ABONADO, 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 al ABONADO en calidad de préstamo, para brindar el servicio.
- b) Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- c) En caso de que el ABONADO 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.

El ABONADO 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.

14. 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 el ABONADO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o **modificación** expresa en los Términos y Condiciones.

R. P

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES DE AUDIO Y VIDEO
POR MEDIO DE CABLE**

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Distribución de Señales se proporciona únicamente por suscripción, a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas por usuarios determinados y la comunicación se realiza en un sólo sentido. La Distribución de Señales por Medio de Cable, consiste en la distribución de canales múltiples de programación a ABONADOS, a través de cable físico, sean codificadas o no.

Su alcance abarca a la ciudad de Cochabamba, Quillacollo, Sacaba, Quillacollo y otras áreas, bajo las siguientes características:

1.1 Categorías de ABONADO: COMTECO Ltda. brinda el Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video por Medio de Cable (TV Cable), a través de sus redes de cables y de transmisión a ABONADOS que se suscriban a alguna de las categorías o planes establecidos en la estructura tarifaria vigente. En cada Plan se especifica el número de conexiones y el número de canales del servicio de distribución de señales.

1.2 Servicios Relacionados a los Servicios Concedidos: COMTECO Ltda. suministra diversos Servicios Relacionados al Servicio Distribución de Señales, que el ABONADO debe solicitarlos en oficinas de Atención al Cliente o a través de llamada telefónica. 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 al ABONADO 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 el ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.
- c) **Alquiler de Set Top Box Adicional:** Permite al ABONADO solicitar el alquiler de un Set Top Box adicional.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA OPTAR POR EL SERVICIO

2.1 Es de exclusiva responsabilidad del ABONADO contar con el equipo de recepción para la puesta en funcionamiento del servicio, el que mínimamente debe cumplir con la característica técnica de sintonizador de seriales 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 En caso de que COMTECO Ltda. provea algún equipo terminal o accesorios para la conexión del servicio, es responsabilidad del ABONADO 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, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado.

2.3 El lugar de instalación debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.

3. SOLICITUD Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO

3.1 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 "Solicitud de Instalación" y el ABONANDO contara con el servicio previa firma del formulario y del respectivo Contrato de Suministro del Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video por Medio de Cable (TV Cable) de COMTECO Ltda.

3.2 COMTECO Ltda. instalará y habilitará el servicio al ABONADO dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de suministro.

3.3 El costo de instalación debe ser cancelado a la firma del contrato, según a la tarifa vigente, el que da derecho a la instalación del servicio en el domicilio del ABONADO.

7. 8

- 3.4 Los equipos, materiales y accesorios de propiedad de COMTECO Ltda., que sean instalados en el domicilio del ABONADO para el funcionamiento del servicio, según detalle de la Hoja de Servicio, deben ser resguardados y conservados por el ABONADO quién asumirá total responsabilidad ante cualquier **daño** o pérdida de los mismos.
- 3.5 COMTECO Ltda. **proveerá** el Servicio al ABONADO, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de suministro.

4. FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE

- 4.1 En la primera quincena de cada mes, COMTECO Ltda. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, debiendo el ABONADO 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 Ltda.
- 4.2 Lavalidez de los pagos esta sujeto a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos.
- 4.3 Si el ABONADO no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO Ltda., dentro de los diez (10) días calendario siguientes, **procederá** al corte de los servicios consignados en la factura.
- 4.4 El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá al ABONADO 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, quedando en tal caso el ABONADO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza, sin excepción.
- 4.5 Al ingresar el ABONADO 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.
- 4.6 El servicio será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del **día** hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague el monto total adeudado, **interés** por mora y el cargo de rehabilitación correspondiente o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que **originó** el corte.
- 4.7 Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO Ltda. de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley de Telecomunicaciones N° 1632 y su Reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario se **publicará** para conocimiento del ABONADO de conformidad con el Artículo 159 del D.S. 24132 y sus modificaciones.
- 4.8 Los datos personales suministrados por el ABONADO para fines de facturación, podrán ser cambiados cuando el ABONADO lo solicite de forma escrita con treinta (30) días de anticipación.

5. PARÁMETROS DE CALIDAD

- 5.1 El Servicio de Distribución de **Señales** de Audio y Video por Medio de Cable (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 Ltda.
- 5.2 COMTECO Ltda. 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.
- 5.3 En caso de imperiosa necesidad, se procederá a la **interrupción** del servicio por motivo de mantenimiento de redes y/o servicios, en cuyo caso COMTECO Ltda. comunicará al ABONADO con diez (10) días de anticipación.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- 6.1 Son derechos del ABONADO los siguientes:
- Recibir de COMTECO Ltda. un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.
 - Requerir la habilitación o suspensión temporal o definitiva de los servicios contratados.
 - Recibir una **guía** mensual con la programación del servicio de TV Cable.
 - Realizar llamadas a números asignados para recibir **información** y asistencia técnica para resolver dificultades relacionadas con el servicio.

X. P

- e) Solicitar otros servicios relacionados al servicio local de telecomunicaciones.
- f) Según corresponda, por cortes de servicio que excedan de doce (12) horas y que sean de responsabilidad de COMTECO Ltda., el ABONADO recibirá un crédito en la próxima factura a ser emitida, en proporción a la duración del corte de servicio, prorrateando la tarifa fija cobrada por la prestación del servicio.
- g) Acudir en primera instancia a la oficina ODECO dispuesta por COMTECO Ltda., para hacer efectivo su reclamo por algún inconveniente suscitado en la facturación o en la provisión del servicio.
- h) Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, toda vez que COMTECO Ltda. declare improcedente la reclamación de primera instancia o no la resuelva en el plazo de diez (10) días hábiles.

6.2 Son obligaciones del ABONADO las siguientes:

- a) Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO Ltda., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio.
- b) Pagar puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios contratados de acuerdo a las tarifas vigentes y según las ofertas comerciales elegidas.
- c) El ABONADO mantiene la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución de contrato suscrito con COMTECO Ltda.
- d) Utilizar el servicio exclusivamente para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto.
- e) 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, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado.
- f) Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de anticipación.
- g) El suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos receptores es responsabilidad del ABONADO.
- h) La titularidad del uso del servicio es intransferible, constituyéndose el ABONADO en el Único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- i) El ABONADO es responsable de los actos relacionados al uso de los servicios, de todos los usuarios que tienen acceso al servicio en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión y control.
- j) El ABONADO es responsable de 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 ocasionadas a la Red de COMTECO Ltda.
- k) Mantener en condiciones adecuadas los equipos, materiales y/o accesorios instalados de propiedad de COMTECO Ltda., asumiendo la responsabilidad de su devolución en perfecto estado de funcionamiento a la rescisión del contrato. En caso de destrucción, deterioro total o parcial de los equipos, el ABONADO deberá asumir la reposición de los mismos cancelando su valor a precio vigente de mercado. El tiempo de interrupción del servicio debido a estas Causas será de responsabilidad del ABONADO en caso de que no se comunique oportunamente a COMTECO Ltda.
- l) Dar aviso por escrito a COMTECO Ltda., dentro las cuarenta y ocho (48) horas siguientes, en caso de transferencia, alquiler, venta o cualquier forma de cesión gratuita u onerosa del inmueble donde se encuentra instalado el servicio, reservándose COMTECO Ltda. el derecho de continuar prestando el servicio al cesionario o en su caso desconectar el mismo.
- m) Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO Ltda., una vez resuelto el contrato, para el retiro de los equipos y/o materiales instalados de propiedad de COMTECO Ltda.; caso contrario, el ABONADO asumirá el valor de los mismos al precio vigente de mercado.
- n) Comunicar a COMTECO Ltda. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de suministro del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- o) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato suscrito con COMTECO Ltda.

P. P

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE COMTECO LTDA.

7.1 Son derechos de COMTECO Ltda. los siguientes:

- a) Cobrar al ABONADO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos **complementarios** que sean **necesarios y/o** requeridos para la prestación de los servicios.
- b) 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 al ABONADO con al menos tres (3) **días** de anticipación a través del Canal Guía.
- c) Disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso ilegal del servicio, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de daños y perjuicios.
- d) Disponer el corte del servicio en caso de peligro o **daño** a la red de COMTECO Ltda. de acuerdo al Artículo 306 del D.S. 24132.
- 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, **actuación** de terceros, del propio ABONADO o de toda persona autorizada por él.
- 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 la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.
- g) COMTECO Ltda. no se responsabiliza por **daños** ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

7.2 Son obligaciones de COMTECO Ltda. las siguientes:

- a) Instalar el servicio en el domicilio solicitado por el ABONADO, de acuerdo al contrato, los términos y condiciones, la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos.
- b) Proporcionar al ABONADO un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.
- c) Poner a disposición del ABONADO la factura mensual a través de los puntos de cobranza establecidos
- d) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origina el corte.
- e) 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.
- f) Mantener un centro de **información** y prestar asistencia técnica dentro los límites de la red de COMTECO Ltda.

8. 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.
- c) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo receptor del ABONADO, o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.
- d) Por **daños** ocasionados al servicio por la **intervención** del ABONADO y/o terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones y/o modificaciones en los equipos y/o instalaciones.
- e) Cuando el ABONADO 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 el ABONADO del servicio ocasione peligro de **daño** a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.

R. P

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

9. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

- 9.1 El ABONADO 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.
- 9.2 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** 4524040.
- 9.3 COMTECO Ltda. registrará e **individualizará** la reclamación asignándole un numero correlativo que ser4 puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- 9.4 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 y a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando al ABONADO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.
- 9.5 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**.
- 9.6 El ABONADO 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 o de ser declarada improcedente la reclamación.

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

- 10.1 COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 10.2 COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para mantener la confidencialidad de la información personal del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 10.3 Se tiene establecido que la información, datos o documentos del ABONADO, utilizados o **manejados** por funcionarios de COMTECO Ltda., no pueden ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.
- 10.4 La base datos donde se encuentra la información del ABONADO, 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.

11. SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMACIONES Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

- 11.1 COMTECO Ltda. brindará al ABONADO 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**, o a través de líneas **telefónicas** de lunes a **sábado** en horario de **7:00 a 22:00** y domingo de **8:00 a 21:00**.
- 11.2 Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar al ABONADO en diversos aspectos relacionados con los servicios provistos, son prestados entre otros a **través** del código de servicio especial 103 Atención al cliente para instalaciones.
- 11.3 Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO Ltda. tendrá un cargo para el ABONADO.

R. P

12. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

12.1 En el uso del Servicio de Distribución de Señales por Medio de Cable (TV Cable), 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 Ltda.
- c) Grabar y/o reproducir y/o retransmitir total o parcialmente, para uso comercial, por cualquier medio, programas emitidos por el servicio de COMTECO Ltda.
- d) Ceder, transferir o subarrendar total o parcialmente a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de suministro.
- e) Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de suministro.
- f) Efectuar por cuenta propia traslados, conexión de derivados o modificaciones en la instalación del servicio.
- g) Ocasionar daños a la red de COMTECO Ltda., 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 parte del ABONADO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y el ABONADO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados.

13. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

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

- a) A solicitud expresa del ABONADO, para cuyo efecto deberá hacerse presente en oficina 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 al ABONADO en calidad de préstamo, para brindar el servicio.
- b) Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- c) En caso de que el ABONADO 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.

13.2 El ABONADO 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.

14. 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 el ABONADO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

R P

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS MULTIMEDIA

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los Servicios Multimedia consisten en la provisión simultánea de comunicación de voz, datos, mensajes, imágenes y/o video, provistas por conexiones mixtas físicas o **inalámbricas** o tecnologías convergentes, cuyo acceso y recepción puede realizarse a través de equipos terminales fijos y/o convergentes. En el marco vigente, los Servicios Multimedia constan de la combinación de los servicios Local de Telecomunicaciones, Banda Ancha de **Internet**, Distribución de **Señales** y otros según se establezca en la estructura tarifaria que se publique, para los cuales COMTECO Ltda. 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:

- 1.1 Servicio Local de Telefonía Fija: Es el servicio que le permiten al ABONADO 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**.
- 1.2 Servicio de Distribución de Señales por medio de Cable: 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 **sólo** sentido. La **Distribución de Señales por Medio de Cable**, consiste en la distribución de canales múltiples de programación a ABONADOS, a **través de cable físico**, sean codificadas o no.
- 1.3 Servicio de Banda Ancha de **Internet**: Acceso a la red **Internet** de forma permanente por medio de ADSL, Cable **Módem** o **WiFi**, al que se pueden conectar una o varias PC's simultáneamente, que pueden conformar una red LAN, para uso exclusivo del ABONADO para **su conexión y tráfico** permanente las veinticuatro (24) horas del **día** a una determinada velocidad de transmisión, sin interferir las **señales** de los otros servicios las que pueden transmitirse simultáneamente.
- 1.4 Servicios Relacionados a los Servicios Concedidos: Son servicios complementarios como ser traslados, reinstalaciones, rehabilitaciones, **reconexiones**, o facilidades para el ABONADO.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA OPTAR POR EL SERVICIO

- 2.1 Es de exclusiva responsabilidad del ABONADO contar con los Equipos Terminales para la puesta en funcionamiento de los servicios **multimedia**, los que deben cumplir con los requisitos **técnicos** correspondientes.
- 2.2 En caso de que COMTECO Ltda. provea algún equipo terminal o accesorios para la conexión del servicio, es responsabilidad del ABONADO 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**, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado.
- 2.3 El **lugar** de instalación de los Equipos Terminales, debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.

3. SOLICITUD Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO

- 3.1 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 de Servicios Multimedia de COMTECO Ltda.
- 3.2 COMTECO Ltda. instalará y habilitará el servicio al ABONADO dentro los quince (15) **días** hábiles siguientes a la **suscripción** del contrato de suministro conforme a los términos establecidos en sus Contratos de Concesión.
- 3.3 El costo de instalación debe ser cancelado a la firma del contrato, según a la tarifa vigente, el que da derecho a la **instalación** de las conexiones hasta el domicilio del ABONADO.
- 3.4 COMTECO Ltda. proveerá el Servicio al ABONADO, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de suministro.

R. 4

4. FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE

- 4.1 En la primera quincena de cada mes, COMTECO Ltda. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, debiendo el ABONADO 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 Ltda.
- 4.2 La validez de los pagos esta sujeto a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos.
- 4.3 Si el ABONADO no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO Ltda., dentro de los diez (10) días calendario siguientes, procederá al corte de los servicios consignados en la factura.
- 4.4 El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá al ABONADO 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, quedando en tal caso el ABONADO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza, sin excepción.
- 4.5 Al ingresar el ABONADO 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.
- 4.6 El servicio será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague el monto total adeudado, interés por mora y el cargo de rehabilitación correspondiente o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte.
- 4.7 Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO Ltda. de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley de Telecomunicaciones N° 1632 y su Reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario se publicará para conocimiento del ABONADO de conformidad con el Artículo 159 del D.S. 24132 y sus modificaciones.
- 4.8 Los datos personales suministrados por el ABONADO para fines de facturación, podrán ser cambiados cuando el ABONADO lo solicite de forma escrita **wn** treinta (30) días de anticipación.

5. PARÁMETROS DE CALIDAD

- 5.1 Los Servicios Multimedia son provistos bajo parámetros de calidad establecidos por la entidad regulatoria sectorial, que se encuentran definidos en los contratos de concesión de COMTECO Ltda.
- 5.2 Los parámetros de calidad con los que es suministrado el Servicio, principalmente corresponde a parámetros de los servicios que componen la oferta multimedia.
- 5.3 En caso de imperiosa necesidad, se procederá a la interrupción del servicio por motivo de mantenimiento de redes y/o servicios, en cuyo caso COMTECO Ltda. comunicará al ABONADO con diez (10) días de anticipación.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- 6.1 Son derechos del ABONADO los siguientes:
 - a) Recibir de COMTECO Ltda. un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de concesión y en la normativa vigente.
 - b) Requerir la habilitación o suspensión temporal o definitiva de los servicios contratados.
 - c) Figurar gratuitamente con su nombre, dirección y número telefónico en la guía telefónica de líneas locales.
 - d) Pedir la no inclusión de su nombre, dirección y número telefónico en la guía telefónica.
 - e) Recibir gratuitamente cada año la guía telefónica.
 - f) Realizar gratuitamente llamadas a números cortos asignados para emergencia.
 - g) Realizar gratuitamente llamadas a la línea 101 de COMTECO Ltda. para recibir asistencia técnica y plantear reclamos.
 - h) Solicitar otros servicios relacionados a los servicios multimedia.

P.
P

- i) Según corresponda, por cortes de servicio que excedan de doce (12) horas y que sean de responsabilidad de COMTECO Ltda., el ABONADO recibirá un crédito en la próxima factura a ser emitida, en proporción a la duración del corte de servicio, prorrateando la tarifa fija cobrada por la prestación del servicio.
- j) Acudir en primera instancia a la oficina ODECO dispuesta por COMTECO Ltda., para hacer efectivo su reclamo por algún inconveniente suscitado en la facturación o en la provisión del servicio.
- k) Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, toda vez que COMTECO Ltda. declare improcedente la **reclamación** de primera instancia o no la resuelva en el plazo de diez (10) días hábiles.

6.2 Son obligaciones del ABONADO las siguientes:

- a) Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO Ltda., previa **acreditación**, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio.
- b) Pagar puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios contratados de acuerdo a las tarifas vigentes y según las ofertas comerciales elegidas.
- c) El ABONADO mantiene la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de **resolución** de contrato suscrito con COMTECO Ltda.
- d) Utilizar el servicio exclusivamente para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto.
- e) Solicitar la suspensión **del** servicio con treinta (30) **días** de anticipación.
- f) El suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos terminales es responsabilidad del ABONADO.
- g) La titularidad del uso del servicio es intransferible, constituyéndose el ABONADO en el Único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- h) El ABONADO es responsable de los actos relacionados al uso de los servicios, de todos los usuarios que tienen acceso al **servicio** en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo **su supervisión** y control.
- i) El ABONADO es responsable de 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 ocasionadas a la Red de COMTECO Ltda.
- j) Comunicar a COMTECO Ltda. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de suministro del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- k) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato suscrito con COMTECO Ltda.

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE COMTECO LTDA.

7.1 Son derechos de COMTECO Ltda. los siguientes:

- a) Cobrar al ABONADO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios.
- b) Reasignar o inodificar el número del ABONADO, comunicándole por escrito con al menos noventa (90) o ciento veinte (120) días calendario de anticipación a la **ejecución**, según corresponda conforme al Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones.
- c) Disponer el corte de servicio en caso de **fraude** o uso ilegal del servicio, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de **daños** y perjuicios.
- d) Disponer el corte del servicio en caso de peligro o daño a la red de COMTECO Ltda. de acuerdo al Artículo 306 del D.S. 24132.
- 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, actuación de terceros, del propio ABONADO o de toda persona autorizada por él.
- 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 la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo.

P

g) COMTECO Ltda. no se responsabiliza por **daños** ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

7.2 Son obligaciones de COMTECO Ltda. las siguientes:

Instalar el servicio en el domicilio solicitado por el ABONADO, de acuerdo al contrato, los términos y condiciones, la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos.

Proporcionar al ABONADO un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en el respectivo contrato de **concesión** y en la normativa vigente.

Poner a disposición del ABONADO la factura mensual a **través** de los puntos de cobranza establecidos.

A solicitud expresa del ABONADO, 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 disposicibn de cada factura mensual. La entrega de dicho detalle fuera del plazo determinado, podrá efectuarse según disponibilidad **técnica** y a precio establecido en el tarifario vigente.

Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el corte.

Incluir en la guía telefónica anual, el número telefónico asignado al ABONADO junto a su nombre y dirección.

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.

Mantener un centro de información y prestar asistencia técnica dentro los límites de la red de COMTECO Ltda.

8. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE COMTECO LTDA.

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

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

Por imposibilidad de hacer efectiva la **instalación, reparación** o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO Ltda

Por deficiente funcionamiento, daño **y/o** deterioro en el equipo terminal del ABONADO, o por no ajustarse a normas **técnicas** establecidas.

Por daños ocasionados al servicio por la **intervención** del ABONADO **y/o** terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones **y/o** modificaciones en los equipos **y/o** instalaciones.

Cuando el ABONADO 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.

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.

Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de **daño** a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.

Por problemas de funcionamiento originados por descargas **eléctricas** a los equipos instalados para el servicio en el domicilio del ABONADO.

Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de suministro de servicio.

9. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

El ABONADO 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.

14
P

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

Si la reclamaciones por el monto consignado en su factura, el ABONADO está obligado a pagar la cantidad total oportunamente, salvo que el monto reclamado sea tres veces la cantidad mensual de cualquiera de sus facturas de los tres (3) últimos meses anteriores, en cuyo caso pagará el monto no reclamado, quedando el saldo sujeto al resultado del procedimiento de reclamaciones.

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 y a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando al ABONADO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.

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.

El ABONADO 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 o de ser declarada improcedente la reclamación.

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

COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para mantener la confidencialidad de la información personal del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

Se tiene establecido que la información, datos o documentos del ABONADO, utilizados o manejados por funcionarios de COMTECO Ltda., no pueden ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.

La base datos donde se encuentra la información del ABONADO, 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.

11. SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMACIONES Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

COMTECO Ltda. brindará al ABONADO 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, o a través de líneas telefónicas de lunes a sábado en horario de 7:00 a 22:00 y domingo de 8:00 a 21:00.

Las reclamaciones por fallas técnicas en el servicio serán recepcionadas en la línea gratuita 101, establecida normativamente.

Los servicios de información, asistencia y consulta para ayudar al ABONADO 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.

A través del servicio telefónico, el ABONADO podrá acceder a servicios de emergencia establecidos normativamente, entre los que se encuentran: 110 Radio Patrulla; 111 Organismo Operativo de Tránsito; 112 Voluntariado de Salvamento y Rescate; 119 Bomberos; 120 Patrulla de Auxilio Ciudadano PAC; 128 Sistema de Búsqueda y Salvamento; 911 Servicio de Emergencia.

Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO Ltda. tendrá un cargo para el ABONADO.

12. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

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

P. P

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.

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.

Ceder, transferir o subarrendar total o parcialmente a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de suministro.

Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de suministro.

Efectuar por cuenta propia traslado o modificaciones en la instalación del servicio.

Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.

El incumplimiento de parte del ABONADO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y el ABONADO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados.

13. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

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

A solicitud expresa del ABONADO, para cuyo efecto deberá hacerse presente en oficinas de Atención al, debiendo la solicitud presentarse con treinta (30) días de anticipación. COMTECO Ltda. procederá a la baja definitiva del servicio a partir del mes siguiente.

Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.

En caso de que el ABONADO no hubiera cancelado su obligación pendiente al sexto mes.

Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las partes en el contrato de suministro de servicio.

Por caso fortuito o fuerza mayor

De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio.

El ABONADO 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.

14. 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 el ABONADO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

2. 2

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO A TRAVÉS DE LA RED INTERNET**DESCRIPCION DEL SERVICIO**

Los Servicios de Valor Agregado son aquellos que utilizan una Red Pública y aplicaciones de procesamiento computarizado, y no emplean circuitos propios de transmisión, salvo que sean provistos por un concesionario. Estas aplicaciones actúan en el formato, contenido, código, protocolo de la información transmitida por el usuario o le proveen información adicional, diferente o reestructurada, o lo involucran con información almacenada. No incluyen Servicios Básicos de Telcomunicaciones o cualquier servicio que involucre proporcionar comunicaciones conmutadas de voz en tiempo real entre usuarios de Redes Públicas, inclusive en forma digital.

Los Servicios de Valor Agregado a través de la Red Internet consisten en el acceso a la red mundial Internet por diversas tecnologías y a diferentes velocidades para hacer uso de servicios como acceso a páginas o sitios World Wide Web, correo electrónico, búsqueda de información, transferencias de archivos FTP, grupos de noticias o de debates, sesiones de trabajo en computadoras o Telnet, sesiones interactivas a través de teclado, IRC, etc.

Su alcance abarca a las áreas de servicio local de la ciudad de Cochabamba y al área extendida rural en forma de acceso conmutado, bajo las siguientes características:

- 1.1 Acceso Conmutado (Dial Up): Conexión en la que el USUARIO accede a la red Internet a través de una línea telefónica, utilizando una computadora personal (PC) y un módem, u otro dispositivo de acceso, y marcando un número telefónico determinado.

En esta modalidad, se pueden acceder por horas o de forma ilimitada, o utilizando Tarjetas Pre-pago de diferentes cortes, que permiten el control de consumo. Cada tarjeta contiene un login y password necesarios para que el USUARIO los introduzca al momento de ingresar a la red Internet. El sistema de administración de cuentas de COMTECO Ltda. reconoce el login y password y automáticamente otorga vía libre a la conexión hasta que el tiempo de crédito de la tarjeta sea consumido.

- 1.2 Enlace Dedicado (On Line): Acceso a la red Internet a través de un módem y/o enrutador y una línea arrendada y dedicada (alquiler de circuito), tendida entre el nodo de COMTECO Ltda. y el punto terminal, y utilizada exclusivamente por el ABONADO para su conexión y tráfico permanente las veinticuatro (24) horas del día a una determinada velocidad de transmisión. Por este medio, el ABONADO dispone de una conexión permanente para una o varias PC's simultáneamente, que pueden conformar una red LAN.
- 1.3 Línea Digital de Abonado Asimétrica ADSL: Acceso a la red Internet de forma permanente por medio de la línea telefónica del ABONADO o una línea arrendada y dedicada (alquiler de circuito) tendida entre el nodo de COMTECO Ltda. y el punto terminal, y a través de un módem ADSL al que se pueden conectar una o varias PC's simultáneamente, que pueden conformar una red LAN.

La línea ADSL es utilizada exclusivamente por el ABONADO para su conexión y tráfico permanente las veinticuatro (24) horas del día a una determinada velocidad de transmisión, donde la velocidad de bajada en el sentido proveedor a ABONADO es mayor a la velocidad de subida. No se interfiere las comunicaciones telefónicas, las que pueden realizarse simultáneamente.

- 1.4 Cable Módem: Acceso a Internet en forma permanente utilizando la red coaxial de un proveedor de TV Cable, que conecta la terminal o red local del cliente por medio de un módem de cable al nodo de COMTECO Ltda. Permite una conexión y tráfico permanente las veinticuatro (24) horas del día a una determinada velocidad de transmisión y no se interfiere las señales de TV Cable, las que pueden transmitirse simultáneamente.
- 1.5 WiFi: Acceso a Internet en forma permanente por medio de una tecnología con extensión inalámbrica para Redes de Área Local y que proporciona conexión a altas velocidades. No se necesitan cables, se puede conectar en cualquier punto dentro del área de cobertura, no necesita efectuar llamadas telefónicas para conexión y puede conectar hasta varias PC's al mismo tiempo.
- 1.6 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.
- 1.7 Web Hosting: Almacenamiento y publicación de páginas Web del ABONADO en servidores de propiedad de COMTECO Ltda., 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.

Se oferta hospedaje No Virtual de servidor compartido y hospedaje Virtual de servidor profesional con nombre y dominio propio. Los motores de búsqueda permiten la ubicación del ABONADO a través de los siguientes parámetros: por actividad, por producto terminado, por nombre en orden alfabético. Existen diversas capacidades de memoria para el hospedaje.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA OPTAR POR EL SERVICIO

- 2.1 Es de exclusiva responsabilidad del ABONADO contar con los medios y el Equipo Terminal correspondiente para la puesta en funcionamiento del servicio, los mismos que deberán cumplir con los requisitos mínimos siguientes: contar con conexión de línea telefónica, módem de 14400 bps, procesador 486 DX-2 de 66 MHz, RAM 8 MB y Sistema Operativo Windows o Macintosh, espacio disponible en disco duro de 30 MB.
- 2.2 En caso de que COMTECO Ltda. provea algún equipo terminal o accesorios para la conexión del servicio, es responsabilidad del ABONADO 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, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado.
- 2.3 El lugar de instalación del Equipo Terminal, debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.

SOLICITUD Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO

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 de Servicios de Valor Agregado a través de la Red Internet de COMTECO Ltda, Según aclaración que se realice en la publicación de la estructura tarifaria, algunos planes o categorías no necesitan de la suscripción expresa del contrato de suministro de servicio.

COMTECO Ltda. instalará y habilitará el servicio al ABONADO dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de suministro, salvo los casos en los que el servicio queda habilitado con tan solo **discar** al número telefónico de acceso **dial up**.

Según corresponda, el costo de instalación debe ser cancelado a la firma del contrato, de acuerdo a la tarifa vigente, el que da derecho a la instalación de un **módem** y configuración en el domicilio del ABONADO.

COMTECO Ltda. **proveerá** el Servicio al ABONADO, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de suministro o el crédito contratado.

FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE

En planes post pago, en la primera quincena de cada mes, COMTECO Ltda. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, **conjuntamente** al servicio de telefonía básica, debiendo el ABONADO 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 Ltda. El consumo es cobrado en la factura de telefonía básica en renglón independiente y los impulsos generados por el uso del servicio se cobran conforme a la tasación aplicada por COMTECO Ltda.

La validez de los pagos esta **sujeto** a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos.

Si el ABONADO no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) **días** calendario de vencido el plazo **máximo** de pago establecido, COMTECO Ltda., dentro de los diez (10) días calendario siguientes, procederá al corte de los **servicios** consignados en la factura.

El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá al ABONADO 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, quedando en tal caso el ABONADO obligado además al pago de costas, **así** como de todos los gastos emergentes de la cobranza, sin excepción.

El servicio será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del **día hábil** siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague el monto total adeudado, interés por **mora** y el cargo de rehabilitación correspondiente o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

2
P

Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO Ltda. de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley de Telecomunicaciones N° 1632 y su Reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario se publicará para conocimiento del ABONADO de conformidad con el Artículo 159 del D.S. 24132 y sus modificaciones.

En el Acceso Conmutado (Dial Up), por la llamada telefónica que se realiza al número determinado para la **conexión** al servicio de COMTECO Ltda., el ABONADO **deberá** pagar el costo de la misma al respectivo operador de Telefonía Básica. El cobro de acceso conmutado telefónico se realiza de forma independiente y en base a las disposiciones de tasación vigentes en COMTECO Ltda., siendo de responsabilidad del ABONADO su cumplimiento.

Los datos personales suministrados por el ABONADO para fines de facturación, podrán ser cambiados cuando el ABONADO lo solicite de forma escrita con treinta (30) días de anticipación.

PARÁMETROS DE CALIDAD

Los Servicios de Valor Agregado a través de la Red Internet son provistos bajo parámetros de calidad establecidos por la entidad regulatoria sectorial, según a la normativa vigente.

Los parámetros de calidad con los que es suministrado el Servicio, principalmente son los siguientes:

Para el acceso conmutado **Dial Up**, sobre la base del número de usuarios, se **utilizará** un factor de 1/15-20, es decir que por cada 15 a 20 usuarios se habilitará un canal o **línea telefónica** de acceso. Para mejora de la calidad, se hace uso de tecnología digital entre la central telefónica y el equipo de acceso, mediante flujos E1 de 30 canales.

Los módems en central, para el acceso conmutado **Dial Up**, son de 28.8 Kbps como mínimo, con posibilidad de llegar hasta 56 Kbps dependiendo del estado y características de la línea telefónica. Adicionalmente, se tiene cinco líneas telefónicas para casos de emergencia.

En enlaces dedicados, la velocidad contratada implica velocidad máxima permanente.

Para accesos de banda ancha mediante ADSL, Cable Módem o **inalámbrico**, sobre la base del número de usuarios, se utiliza un factor de 6:1, pudiendo los módems soportar 32 Kbps como mínimo y máximo de 24Mbps dependiendo del estado y características del medio utilizado, sea par telefónico de cobre, red **coaxial** de televisión o inalámbrico.

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.

En caso de imperiosa necesidad, se procederá a la interrupción del servicio por motivo de mantenimiento de redes y/o servicios, en cuyo caso COMTECO Ltda. **comunicará** al ABONADO con diez (10) días de anticipación.

El mantenimiento preventivo que COMTECO Ltda. brinda a los módems, 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.

El mantenimiento preventivo a Servidores DNS, E-MAIL, consiste entre otros en: limpieza en hardware, **chequeo funcional** del sistema y depuración de información.

El mantenimiento correctivo a Servidores **DNS**, E-MAIL, consiste entre otros en: re-arranque del sistema, instalación de software y recuperación de Información.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

6.1 Son derechos del ABONADO los siguientes:

- a) Recibir de COMTECO Ltda. un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en la normativa vigente.
- b) Requerir la habilitación o suspensión temporal o definitiva de los servicios contratados
- c) Solicitar otros servicios relacionados a los servicios de valor agregado a través de la red Internet.
- d) Según corresponda, por cortes de servicio que excedan de doce (12) horas y que sean de responsabilidad de COMTECO Ltda., el ABONADO **recibirá** un crédito en la próxima factura a ser emitida, en proporción a la duración del corte de servicio, prorrateando la tarifa fija cobrada por la prestación del servicio.

2. p

- e) Acudir en primera instancia a la oficina ODECO dispuesta por COMTECO Ltda., para hacer efectivo su reclamo por algún inconveniente suscitado en la facturación o en la provisión del servicio.
- f) Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, toda vez que COMTECO Ltda. declare improcedente la reclamación de primera instancia o no la resuelva en el plazo de diez (10) días hábiles.

6.2 Son obligaciones del ABONADO las siguientes:

- a) Permitir el acceso a su domicilio al personal de COMTECO Ltda., previa acreditación, para fines de instalación, inspección y mantenimiento del servicio.
- b) Pagar puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios contratados de acuerdo a las tarifas vigentes y según las ofertas comerciales elegidas.
- c) El ABONADO mantiene la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución de contrato suscrito con COMTECO Ltda.
- d) Utilizar el servicio exclusivamente para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto.
- e) Velar por la privacidad y seguridad del uso de su Login y Password.
- f) Mantener debidamente configurados su hardware y software de comunicación hacia la red Internet, constituyéndose el ABONADO en el directo responsable del mantenimiento de sus equipos.
- g) 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, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente de mercado.
- h) 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.
- i) Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de anticipación.
- j) El suministro, instalación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos terminales es responsabilidad del ABONADO.
- k) La titularidad del uso del servicio es intransferible, constituyéndose el ABONADO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.
- l) El ABONADO es responsable de los actos relacionados al uso de los servicios, de todos los usuarios que tienen acceso al servicio en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión y control.
- m) El ABONADO es responsable de 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 ocasionadas a la Red de COMTECO Ltda.
- n) Comunicar a COMTECO Ltda. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de suministro del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).
- o) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato suscrito con COMTECO Ltda.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE COMTECO LTDA.

Son derechos de COMTECO Ltda. los siguientes:

Cobrar al ABONADO por los servicios provistos, el costo de instalaciones y equipos complementarios que sean necesarios y/o requeridos para la prestación de los servicios.

Cobrar el servicio en la factura del número y/o contrato telefónico señalado por el ABONADO en la correspondiente Hoja de Solicitud de Servicio.

Disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso ilegal del servicio, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de daños y perjuicios.

h. e

Disponer el corte del servicio en caso de peligro o **daño** a la red de COMTECO Ltda. de acuerdo al Artículo 306 del D.S. 24132.

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, del propio ABONADO o de toda persona autorizada por él.

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.

COMTECO Ltda. no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

Son obligaciones de COMTECO Ltda. las siguientes:

Instalar el servicio en el domicilio solicitado por el ABONADO, según corresponda, de acuerdo al contrato, los términos y condiciones, la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos.

Proporcionar al ABONADO un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en la normativa vigente.

Poner a disposición del ABONADO post pago la factura mensual a través de los puntos de cobranza establecidos.

Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (**24**) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el corte.

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.

Mantener un centro de información y prestar asistencia técnica dentro los límites de la red de COMTECO Ltda.

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:

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

Por imposibilidad de hacer efectiva la instalación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO Ltda., entre ellos el corte de la línea de acceso conmutado **Dial Up**.

Por deficiente funcionamiento, **daño y/o** deterioro en el equipo **terminal** del ABONADO, o por **no** ajustarse a normas técnicas establecidas.

Por daños ocasionados al servicio por la intervención del ABONADO y/o terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones y/o modificaciones en los equipos y/o instalaciones.

Cuando el ABONADO 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.

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.

Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.

Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas a los equipos instalados para el servicio en el domicilio del ABONADO.

Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de suministro de servicio.

PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

El ABONADO 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.

COMTECO Ltda. registrará e individualizará la reclamación **asignándole** un numero correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

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** y a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando al ABONADO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.

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.

El ABONADO 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 o de ser declarada improcedente la **reclamación**.

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

- 10.1 COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 10.2 COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para mantener la confidencialidad de la información personal del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 10.3 Se tiene establecido que la información, datos o documentos del ABONADO, utilizados o manejados por funcionarios de COMTECO Ltda., no pueden ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.
- 10.4 La base datos donde se encuentra la información del ABONADO, 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.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMACIONES Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

COMTECO Ltda. brindará al ABONADO 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**, o a través de la línea **telefónica 4200135** de lunes a sábado en horario de **7:00 a 22:00** y domingo de **8:00 a 21:00**.

Adicionalmente, COMTECO Ltda. **podrá** otorgar con discreción un soporte de asistencia técnica desde sus dependencias y difundir el buen uso del servicio por medio de cursos o seminarios.

Todo requerimiento adicional de asistencia **técnica** ajena a la responsabilidad de COMTECO Ltda. tendrá un cargo para el ABONADO.

PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

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

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.

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.

Ceder, transferir o subarrendar total o parcialmente a cualquier titulo el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de suministro.

Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de suministro.

Efectuar por cuenta propia traslado o modificaciones en las instalaciones

R. P

Ocasionar **daños** a la red de COMTECO Ltda., inminente o actual.

Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.

El incumplimiento de parte del ABONADO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y el ABONADO asumirá total responsabilidad por los **daños** y perjuicios ocasionados.

FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

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

A solicitud expresa del ABONADO, 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 al ABONADO en calidad de **préstamo**, para brindar el servicio.

Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de **daño** a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.

En caso de que el ABONADO post pago no hubiera cancelado su obligación pendiente al sexto mes.

Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por cada una de las partes en el contrato de suministro de servicio.

Por caso fortuito o fuerza mayor

De evidenciarse el desarrollo de actividades ilegales y/o fraude en la utilización del servicio.

13.2 El ABONADO post pago 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.

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 el ABONADO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los **Términos** y Condiciones.

A.
P

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE AUDIOTEXTO

DESCRIPCION DEL SERVICIO

Los Servicios de Valor Agregado son aquellos que utilizan una Red Pública y aplicaciones de procesamiento computarizado, y no emplean circuitos propios de transmisión, salvo que sean provistos por un concesionario. Estas aplicaciones actúan en el formato, contenido, código, protocolo de la información transmitida por el usuario o le proveen información adicional, diferente o reestructurada, o lo involucran con información almacenada. No incluyen Servicios Básicos de Telecomunicaciones o cualquier servicio que involucre proporcionar comunicaciones conmutadas de voz en tiempo real entre usuarios de Redes Públicas, inclusive en forma digital.

Los Servicios de Valor Agregado de Audiotexto son servicios telefónicos interactivos de información y entretenimiento a los cuales los ABONADOS y/o USUARIOS acceden mediante mensajes pre-grabados y menús interactivos, que utilizan una red pública y aplicaciones de procesamiento computarizado, de respuesta automática o semiautomática, grabación, reconocimiento de voz, distribuidores de llamadas que permiten a los usuarios acceder desde un terminal telefónico mediante menú interactivo a bancos de información y bases de datos para escuchar o grabar datos por medio de señales audibles, las comunicaciones pueden ser transferidas a una operadora designada para consultas de atención inmediata referidas a temas específicos previamente establecidos.

Su alcance abarca al área de servicio local de Cochabamba, bajo las siguientes características:

SVA Audibles de Información: Servicios que proveen información especializada de carácter vocal a los cuales los ABONADOS acceden a través de la red telefónica, recibiendo información de una operadora o una grabación. Los tipos de información son de carácter variado tal como: utilidad pública, profesional, bancaria, cultural, cines, transporte, noticias, hogar, etc.

SVA Audibles de Entretenimiento: Son aquellos servicios de entretenimiento de carácter vocal a los cuales los ABONADOS acceden a través de la red telefónica, recibiendo información de entretenimiento a través de una operadora o una grabación. Los tipos de información son de carácter variado tal como: concursos, chiste del día, horóscopo, etc.

SVA Obtención de Información: Recolección de información y datos mediante plataforma de contestación automática programable, dirigida a clientes Empresas, Industria, Marketing, etc.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA OPTAR POR EL SERVICIO

Para acceder a los Servicios de Valor Agregado de Audiotexto, el ABONADO o USUARIO debe contar con acceso a cualquier línea telefónica Fija, Móvil y/o Teléfono Público a nivel local y/o rural, y proceder a la marcación del número asignado al servicio de Audiotexto, tras lo cual recibe como respuesta inmediata un mensaje vocal automático. COMTECO Ltda. dimensionará para el efecto el número necesario de canales de acceso según al nivel de la demanda.

No existe restricción tecnológica para acceder a gran parte de los servicios ofertados, salvo la necesidad de contar con aparato telefónico con teclado en modo de tonos.

SOLICITUD Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO

Por tratarse de un servicio que opera sobre la red pública, el servicio de Audiotexto se halla permanentemente habilitado, no siendo necesaria una solicitud expresa o la suscripción previa de un contrato de suministro.

COMTECO Ltda. habilitará el servicio en la fecha de su puesta en vigencia, según se fije en comunicado público, y en los horarios establecidos en el mismo comunicado.

En este servicio, opera una solicitud y aceptación tácita a momento en que el ABONADO o USUARIO proceda a la marcación del número telefónico asignado al servicio.

COMTECO Ltda. proveerá el servicio de forma indefinida o hasta la fecha establecida para su finalización.

FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE

En la primera quincena de cada mes, COMTECO Ltda. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, conjuntamente al servicio de telefonía básica, debiendo el ABONADO cancelar la misma dentro del 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

7, P

autorizados por COMTECO Ltda. El consumo es cobrado en la factura de telefonía básica en renglón independiente y en función al tiempo de uso y/o cantidad de impulsos generados hacia los números asignados al servicio.

La validez de los pagos esta sujeto a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos.

Si el ABONADO no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) días calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO Ltda., dentro de los diez (10) días calendario siguientes, procederá al corte de los servicios consignados en la factura.

El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá al ABONADO en mora sin necesidad de intimación o requerimiento judicial o extrajudicial previo, ni de otro acto, formalidad o requisito, pudiendo COMTECO Etda. interponer en cualquier momento la correspondiente acción ejecutiva, quedando en tal caso el ABONADO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza, sin excepción.

El servicio será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague el monto total adeudado, interés por mora y el cargo de rehabilitación correspondiente o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO Ltda. de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley de Telecomunicaciones N° 1632 y su Reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario se publicará para conocimiento del ABONADO y/o USUARIO de conformidad con el Artículo 159 del D.S. 24132 y sus modificaciones.

Los datos personales suministrados por el ABONADO para fines de facturación, podrán ser cambiados cuando el ABONADO lo solicite de forma escrita con treinta (30) días de anticipación.

PARÁMETROS DE CALIDAD

Los Servicios de Valor Agregado de Audiotexto son provistos bajo parámetros de calidad establecidos por la entidad regulatoria sectorial, según a la normativa vigente.

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 Básica.

En caso de imperiosa necesidad, se procederá a la interrupción del servicio por motivo de mantenimiento de redes y/o servicios, en cuyo caso COMTECO Ltda. comunicará al ABONADO con diez (10) días de anticipación.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Son derechos del ABONADO los siguientes:

Recibir de COMTECO Ltda. un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en la normativa vigente.

Acudir en primera instancia a la oficina ODECO dispuesta por COMTECO Ltda., para hacer efectivo su reclamo por algún inconveniente suscitado en la facturación o en la provisión del servicio.

Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, toda vez que COMTECO Ltda. declare improcedente la reclamación de primera instancia o no la resuelva en el plazo de diez (10) días hábiles.

Son obligaciones del ABONADO las siguientes:

Pagar puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios utilizados de acuerdo a las tarifas vigentes y según las ofertas comerciales elegidas.

Comunicar oportunamente a COMTECO Ltda. sobre cualquier dificultad técnico/administrativo en el servicio.

Utilizar el servicio exclusivamente para los fines establecidos no pudiendo darle ningún uso distinto.

El ABONADO es responsable de los actos relacionados al uso de los servicios, de todos los usuarios que tienen acceso al servicio en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión y control.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE COMTECO LTDA.

Son derechos de COMTECO Ltda. los siguientes:

- Cobrar el servicio en la factura del número telefónico desde el cual el ABONADO accedió al servicio de Audiotexto.
- Disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso ilegal del servicio, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de **daños** y perjuicios.
- Disponer el corte del servicio en caso de peligro o daño a la red de COMTECO Ltda. de acuerdo al Artículo 306 del D.S. 24132.
- 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, del propio ABONADO o de toda persona autorizada por él.
- 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.
- COMTECO Ltda. no se responsabiliza por **daños** ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.
- COMTECO Ltda. se reserva el derecho de modificar, **añadir** o suprimir los contenidos de los servicios de Audiotexto conforme a necesidades y exigencias comerciales.

Son obligaciones de COMTECO Ltda. las siguientes:

- Proporcionar al ABONADO o USUARIO un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en la normativa vigente.
- Mantener información actualizada en los correspondientes servicios de Audiotexto.
- Informar al ABONADO o USUARIO sobre la tarifa establecida a través de un aviso automático previo a la prestación del servicio requerido.
- Poner a disposición del ABONADO la factura mensual a través de los puntos de cobranza establecidos.
- Mientras se encuentre vigente la obligación de COMTECO Ltda. de proporcionar el servicio, se obliga a mantenerlo operativo durante las horas y **días** pre-establecidos, excepto en aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito.
- Mantener un centro de información y prestar asistencia técnica dentro los límites de la red de COMTECO Ltda.

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:

- Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que **estable** la normativa vigente.
- Por **imposibilidad** de hacer efectiva la continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO Ltda.
- Por deficiente funcionamiento, **daño** y/o deterioro en el equipo terminal del ABONADO, o por no ajustarse a **normas** técnicas establecidas.
- Cuando el ABONADO 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.
- Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de **daño** a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual
- Por problemas de funcionamiento originados por descargas **eléctricas** a los equipos instalados para el servicio en el domicilio del ABONADO.

PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

El ABONADO 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.

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

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 y a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando al ABONADO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.

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.

El ABONADO 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 o de ser declarada improcedente la reclamación.

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

COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para mantener la confidencialidad de la información personal del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

Se tiene establecido que la información, datos o documentos del ABONADO, utilizados o manejados por funcionarios de COMTECO Ltda., no pueden ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.

La base de datos donde se encuentra la información del ABONADO, 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.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMACIONES Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

COMTECO Ltda. brindará al ABONADO 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**, o a través de las líneas telefónicas de lunes a **sábado** en horario de **7:00 a 22:00** y domingo de **8:00 a 21:00**.

Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO Ltda. tendrá un cargo para el ABONADO.

PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

En el uso de los Servicios de Valor Agregado de Audiotexto, se establecen las siguientes prohibiciones:

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.

Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros.

Ocasionar daños a la red de COMTECO Ltda., inminente o actual.

Conectar equipos terminales que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y generen interferencia o interrupciones en la red.

El incumplimiento de parte del ABONADO, dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y el ABONADO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados.

FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

Por la naturaleza del servicio, no aplicada una forma expresa de conclusión de la provisión del servicio al ABONADO. Con tan solo evitar la marcación del número telefónico asignado a los servicios de Audiotexto, el ABONADO no será objeto de ningún cobro o facturación por los mismos.

El ABONADO mantiene la **obligación** de pago por el servicio efectivamente recibido. Las obligaciones pendientes de pago no se extinguen y éstas podrán ser ejecutadas por la vía que en derecho corresponda.

CAMBIOS EN LA LEY, SUS REGLAMENTOS Y OTRAS NORMAS SECTORIALES

Los presentes **Términos y Condiciones** 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 el ABONADO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o **modificación** expresa en los Términos y Condiciones.

R. P

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE MENSAJERÍA DE VOZ

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los Servicios de Valor Agregado son aquellos que utilizan una Red Pública y aplicaciones de procesamiento computarizado, y no emplean circuitos propios de **transmisión**, salvo que sean provistos por un concesionario. Estas aplicaciones actúan en el formato, contenido, código, protocolo de la información transmitida por el usuario o le proveen información adicional, diferente o reestructurada, o lo **involucran** con información almacenada. No incluyen Servicios Básicos de Telecomunicaciones o cualquier servicio que involucre proporcionar comunicaciones **conmutadas** de voz en tiempo real entre usuarios de Redes Públicas, inclusive en forma digital.

Los Servicios de Valor Agregado de **Mensajería de Voz** consisten en la asignación al ABONADO de una Casilla de Voz sin necesidad de que cuente con una línea telefónica. Dicha casilla es representada por un número telefónico al que pueden llamar desde cualquier teléfono y desde cualquier parte, para depositar un mensaje de voz, el cual puede ser recuperado por el ABONADO titular de la casilla llamado desde cualquier teléfono, incluso desde un **teléfono público**, ingresando un código de identificación personal e **interactuando** con el sistema para seleccionar el mensaje **que** desea escuchar, **reubicar** o borrar.

Su alcance abarca a las áreas de servicio local de la ciudad de **Cochabamba** y al área extendida rural en forma de acceso conmutado.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA OPTAR POR EL SERVICIO

Para la recuperación de mensajes de voz, el ABONADO debe contar con acceso a cualquier línea telefónica Fija, Móvil o **Teléfono Público** a nivel local o rural, y proceder a la marcación del número asignado a su Casilla de Voz, tras lo cual debe operar con un sistema de respuesta de voz interactiva.

No existe restricción tecnológica para acceder al servicio, salvo la necesidad de contar con aparato telefónico con teclado en modo de tonos.

SOLICITUD Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO

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 ABONADO contará con el servicio previa firma del formulario y del respectivo Contrato de Suministro de Servicios de Valor Agregado de Mensajería de Voz de COMTECO Ltda.

COMTECO Ltda. habilitará el servicio al ABONADO dentro los quince (**15**) días hábiles siguientes a la **suscripción** del contrato de suministro.

COMTECO Ltda. proveerá el servicio al ABONADO, de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de suministro.

FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE

En la primera quincena de cada mes, COMTECO Ltda. emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, debiendo el ABONADO 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 Ltda. El consumo es cobrado en la factura de la línea telefónica **señalada** por el ABONADO.

La validez de los pagos está sujeta a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos.

Si el ABONADO no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) **días** calendario de vencido el plazo máximo de pago establecido, COMTECO Ltda., dentro de los diez (10) días calendario siguientes, **procederá** al corte de los servicios consignados en la factura.

El incumplimiento de pago en los plazos establecidos constituirá al ABONADO 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, quedando en tal caso el ABONADO obligado además al pago de costas, así como de todos los gastos emergentes de la cobranza, sin excepción.

El servicio **será** rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del **día hábil** siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague el monto total adeudado, interés por mora y el cargo de rehabilitación correspondiente o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que **originó** el corte.

R.
P

Las tarifas vigentes podrán ser modificadas por COMTECO Ltda. de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley de Telecomunicaciones N° 1632 y su Reglamento. Toda modificación, cambio o ajuste tarifario se publicará para conocimiento del ABONADO de conformidad con el Artículo 159 del D.S. 24132 y sus modificaciones.

Los datos personales suministrados por el ABONADO para fines de facturación, podrán ser cambiados cuando el ABONADO lo solicite de forma escrita con treinta (30) días de anticipación.

PARÁMETROS DE CALIDAD

Los Servicios de Valor Agregado de Mensajería de Voz son provistos bajo parámetros de calidad establecidos por la entidad regulatoria sectorial, según a la normativa vigente.

COMTECO Ltda. garantiza la calidad del servicio en cuanto a la accesibilidad al número telefónico asignado a la Casilla de Voz, estando respaldada la calidad por los parámetros con los que opera la Red Pública del Servicio de Telefonía Básica.

En caso de imperiosa necesidad, se procederá a la interrupción del servicio por motivo de mantenimiento de redes y/o servicios, en cuyo caso COMTECO Ltda. comunicara al ABONADO con diez (10) días de anticipación.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Son derechos del ABONADO los siguientes:

Recibir de COMTECO Ltda. un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en la normativa vigente.

Requerir la **habilitación** o suspensión temporal o definitiva de los servicios contratados.

Según corresponda, por cortes de servicio que excedan de doce (12) horas y que sean de responsabilidad de COMTECO Ltda., el ABONADO **recibirá** un crédito en la próxima factura a ser emitida, en proporción a la duración del corte de servicio, prorrateando la tarifa fija cobrada por la prestación del servicio.

Acudir en primera instancia a la oficina ODECO dispuesta por COMTECO Ltda., para hacer efectivo su reclamo por algún inconveniente suscitado en la facturación o en la provisión del servicio.

Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, toda vez que COMTECO Ltda. declare impropcedente la reclamación de primera instancia o no la resuelva en el plazo de diez (10) días hábiles.

Son obligaciones del ABONADO las siguientes:

Pagar puntualmente a COMTECO Ltda., por los servicios contratados de acuerdo a las tarifas vigentes y según las ofertas comerciales elegidas.

El ABONADO mantiene la obligación de pago por los servicios prestados hasta la fecha de resolución de contrato suscrito con COMTECO Ltda.

Utilizar el servicio exclusivamente para los fines contratados no pudiendo darle ningún uso distinto.

Solicitar la suspensión del servicio con treinta (30) días de anticipación.

La titularidad del uso del servicio es intransferible, constituyéndose el ABONADO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio como por todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.

El ABONADO es responsable de los actos relacionados al uso de los servicios, de todos los usuarios que tienen acceso al servicio en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión y control,

Comunicar a COMTECO Ltda. de cualquier cambio en los datos suministrados en el contrato de suministro del servicio (razón social, apoderado legal, dirección, apartado postal, número telefónico, etc.).

Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud del contrato suscrito con COMTECO Ltda.

R.
P

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE COMTECO LTDA.

Son derechos de COMTECO Ltda. los siguientes:

- Cobrar el servicio en la factura del número y/o contrato telefónico **señalado** por el ABONADO en la correspondiente Hoja de Solicitud de Servicio.
- Disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso ilegal del servicio, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de **daños** y perjuicios.
- Disponer el corte del servicio en caso de peligro o **daño** a la red de COMTECO Ltda de acuerdo al Artículo 306 del D.S. 24132.
- 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, del propio ABONADO o de toda persona autorizada por él.
- 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.
- COMTECO Ltda. no se responsabiliza por **daños** ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio.

Son obligaciones de COMTECO Ltda. las siguientes:

- Proporcionar al ABONADO un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, conforme a los requisitos y obligaciones establecidos en la normativa vigente.
- Poner a disposición del ABONADO la factura mensual a **través** de los puntos de cobranza establecidos.
- Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas del **día** hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que origino el corte.
- 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.
- Mantener un centro de información y prestar asistencia **técnica** dentro los límites de la red de COMTECO Ltda.

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:

- Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que estable la normativa vigente.
- Por imposibilidad de hacer efectiva la **habilitación** o continuidad del servicio por causas ajenas a COMTECO Ltda.
- Por **daños** ocasionados al servicio por la intervencibn del ABONADO y/o terceros ajenos a COMTECO Ltda. que efectúen instalaciones, reparaciones y/o modificaciones en los equipos y/o instalaciones.
- Cuando el ABONADO 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.
- Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de darlo a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- Ante incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de suministro de servicio

PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

El ABONADO o un tercero por **él**, previa identificacibn, **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.

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

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 y a los diez (10) días hábiles en los demás casos, comunicando al ABONADO la **resolución** dentro los cinco (5) días siguientes.

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.

El ABONADO 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 o de ser declarada improcedente la reclamación.

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

COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

COMTECO Ltda. establecerá medidas y procedimientos para mantener la confidencialidad de la información personal del ABONADO, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

Se tiene establecido que la información, datos o documentos del ABONADO, utilizados o manejados por funcionarios de COMTECO Ltda., no pueden ser divulgados o transmitidos a personas no autorizadas.

La base de datos **donde** se encuentra la **información** del ABONADO, 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.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMACIONES Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

11.1 COMTECO Ltda. **brindará** al ABONADO 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**, o a través de las **líneas telefónicas** de lunes a sábado en horario de **7:00 a 22:00** y domingo de **8:00 a 21:00**.

11.2 Todo requerimiento adicional de asistencia técnica ajena a la responsabilidad de COMTECO Ltda. tendrá un cargo para el ABONADO.

PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

12.1 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) Ceder, transferir o subarrendar total o parcialmente a cualquier título el servicio contratado y/o las obligaciones y derechos emanados del contrato de suministro.
- c) Comercializar, bajo cualquier modalidad, servicios a terceros, objeto del contrato de suministro
- d) Ocasionar daños a la red de COMTECO Ltda., inminente o actual.

12.2 El incumplimiento de parte del ABONADO, **dará** lugar a la suspensión inmediata del servicio y el ABONADO asumirá total responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados.

FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

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

- a) A solicitud expresa del ABONADO, 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.
- b) Cuando el ABONADO del servicio ocasione peligro de daño a la red de COMTECO Ltda. inminente o actual.
- c) En caso de que el ABONADO 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.

El ABONADO 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.

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 el ABONADO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

R.
P