

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	8

APROBADO POR

DIVISION FACTURACION

ELABORADO

VERSIÓN N° 1

POR: Gestión de Calidad

POR: Encargado Facturación
Gestión por Procesos

FECHA: Octubre 2015

FECHA: Mayo 2018

art

I. ANTECEDENTES

I. TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

FACTURACION COMTECO

a) OBJETIVO

Describir actividades y niveles de responsabilidades para generar cargos de forma oportuna y efectiva por bienes y/o servicios a cada cliente y asignar factura a cada uno de los contratos procesados donde se asocian las cuentas por servicio de todos los productos que pertenecen a este contrato.

b) Alcance

Se inicia con la recopilación de datos para facturación y concluye con la elaboración de eventos propios y facturación recurrente para poner a disposición del cliente la cobranza de facturas.

c) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Encargado Facturación Servicios Básicos

d) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia de Administración y Finanzas
- Gerencia Comercial
- División Cobranzas y Cartera
- División Tecnologías de Información
- División de Ámbito Regulatorio e Interconexión

PROCEDIMIENTOS DE ENTRADA	PROCEDIMIENTOS DE SALIDA
Pre facturación COMTECO (COM-DFC-P01) Venta de Servicios (COM-DSC-P02)	Recaudos (ADM-DCB-P03)

e) **APLICATIVOS UTILIZADOS:** Procesos de Facturación Smart Flex (**FEPF**)
Proceso de liquidación de eventos propios (**LIQP**)
Comprobación de Contratos (**CNCRM_FVE**)
Sistema mediador (**T.I.**)
Verificación de Plan Comercial (**CNDPC**)
Dash Board (**EXCEL**)

f) DEFINICIONES

ABM: Es un conjunto de operaciones programadas que permiten realizar listados, modificar, borrar, etc. Asynchronous Balanced Mode (Modo Compensado Asíncronico), un modo de comunicación del HDLC y protocolos derivados.

BSS: Sistema de soporte a la facturación.

Cargado a la Base de Datos: Proceso que carga los registros en formato texto a tablas estructuradas en la Base de Datos, estas tablas son la fuente directa de los detalles de llamadas.

Cargos: Cobros relacionados en una cuenta de cobro que deben ser pagados por un usuario/suscriptor por la prestación de uno o varios servicios.

Causa del cargo: Motivo por el cual se genera el cargo a facturar a un suscriptor por la prestación de un servicio, por ejemplo: cambio de número, cancelación de deuda, nota débito, nota crédito, entre otros.

EDR's CDR: Call Detail Record, Registro de llamadas, estos registros son automáticamente generados y pueden ser bajados a la computadora en distintos formatos.

Dash Board (en EXCEL): También llamado panel de control o cuadro de mando, en un Dash Board se puede plasmar indicadores de cualquier información que se requiera. Para analizar estos indicadores se usan tablas dinámicas, segmentación de datos y gráficos dinámicos.

Ciclo de consumo: Agrupación de los suscriptores para efectos de realizar el proceso de Facturación de acuerdo con las políticas de administración de la Empresa de Servicios. Permite optimizar el Flujo de Caja de la empresa y la gestión de los procesos, especialmente de aquellos que involucran un trabajo de campo.

Ciclo de facturación: Es el tiempo transcurrido entre uno y otro vencimiento, dentro del cual se realizan todas las actividades necesarias para alcanzar el objetivo de Facturar y Cobrar los servicios prestados.

Consumo interno: Consumo de servicios propios, que presta la empresa.

Consumo externo: Consumo de servicios de proveedores externos, por interconexión con la red de la empresa

Cuenta de cobro: Documento generado por producto contratado, que relaciona los cobros que el cliente debe pagar al proveedor de servicios por los servicios prestados durante un período. Puede incluir servicios prestados por compañías de terceros a las cuales el proveedor les presta el servicio de facturación.

Factura: Documento que consolida el valor que debe pagar un suscriptor/usuario al proveedor de servicios en un período. Agrupa las cuentas por servicio emitidas en un período a un suscriptor por cada uno de los servicios contratados e incluye información de los saldos adeudados por el suscriptor, recargos por mora aplicados y saldos a favor.

Facturación recurrente: Modalidad de facturación periódica, generalmente mensual por consumo de productos y/o servicios.

Liquidación de eventos: Proceso automático que permite asignarle un valor monetizado a cada tipo de evento a ser facturado de acuerdo a un plan de liquidación, serie de reglas y tarifas vigentes aprobadas por la empresa

II. OPERATORIA

Jefe División Facturación

1. Planifica la facturación de los servicios de COMTECO R.L. y Boliviatel
2. Analiza y direcciona por tipo de atención
 - Liquidación de eventos propios, Procedimiento a)
 - Facturación Recurrente COMTECO, Procedimiento b)

a) FACTURACION NO RECURRENTE COMTECO

Usuarios de sistemas COMTECO

Viene del Procedimiento Venta de Servicios

1. Recibe de cliente solicitud de venta de productos, servicios u otros.
2. Verifica si es para pago inmediato
 - Si es pago inmediato, al paso siguiente
 - Caso contrario, al paso 4
3. Direcciona a cliente a Cajas, remitiéndose al Procedimiento Cajas de COMTECO, concluyendo el procedimiento.
4. Comunica a cliente que el cargo se efectuara en su factura recurrente, concluyendo el procedimiento.

b) LIQUIDACION DE EVENTOS PROPIOS

Encargado de Centrales y NETOP

1. Realiza grabación de EDR's de centrales Net Op y Cabecera en forma automática.
2. Envía archivos de información por red en forma automática a mediación de Soporte de T.I. (Tecnologías de Información).
3. Realiza grabación de EDR's de centrales en forma manual.
4. Envía archivos de información por red en forma automática a Soporte de T.I.

Mediación de T.I. (Tecnologías de Información)

5. Verifica consistencia de archivos.
6. Verifica que no se presenten archivos dañados.
 - Si existen archivos dañados, vuelve al inicio.
 - Caso contrario, al paso siguiente.
7. Verifica si CDR's están completos.
 - Si CDR's están completos, al paso siguiente.
 - Caso contrario, vuelve al inicio.
8. Almacena EDR's recolectados en base de datos GST_RECOTAS.
9. Almacena EDR's recolectados para liquidación de eventos propios ME REGIUNIF.
10. Realiza lectura de datos de forma automática.
11. Procesa archivos, clasifica en formato único de Smart Flex (ASCCII) en el mediador.
12. Almacena archivos en formato único de Smart Flex LE REGIUNIF.

Encargado de Liquidación

13. Recupera información en base de datos REGIUNIF y recolecta datos para liquidación.
14. Ejecuta la aplicación LIQP para proceso de información en forma diaria.
15. Tarifica los eventos procesados.

- Si eventos procesados están sin errores, al paso siguiente.
- Caso contrario, al paso 17.

16. Genera un archivo de liquidación en el sistema para enviar al proceso de generación de cargos.
17. Hace correr un proceso llamado “Recuperación Masiva de Inconsistencias” que el propio sistema recupera de forma automática.
18. Verifica la recuperación total de las inconsistencias.

- Si persisten algunas inconsistencias, al paso siguiente
- Caso contrario, al paso 22.

19. Solicita a soporte T.I. (Tecnologías de Información) genere un reporte de inconsistencias.
20. Verifica y soluciona de manera manual las inconsistencias.
21. Hace correr nuevamente el proceso llamado “Recuperación Masiva de Inconsistencias” que el propio sistema recupera de forma automática.
22. Genera un nuevo archivo de liquidación de eventos para enviar al proceso de generación de cargos.
23. Genera un reporte de liquidación de eventos para verificar que las tarifas estén correctamente apropiadas a los eventos liquidados.
24. Verifica si los resultados del proceso de liquidación de eventos están correctos.

- Si los resultados están correctos, al paso siguiente.
- Caso contrario, vuelve al paso 19.

25. Compara con la generación de cargos para encontrar diferencias entre lo liquidado y los cargos generados.
26. Genera un informe por correo electrónico a la Jefatura División Facturación con un resumen de los procesos de liquidación de eventos al final de cada periodo de facturación, concluyendo el procedimiento de Liquidación de Eventos Propios.

c) FACTURACION RECURRENTE COMTECO

Encargado de Liquidación

1. Realiza la Liquidación de eventos y baja del liquidador al sistema varias veces en el mes (viene de los procedimientos: Venta de Servicios, Instalación y Traslado).

Encargado de Facturación 1

2. Ejecuta en sistema Generación de cargos, varias corridas en el mes y una final.

Analista de Tecnologías de Información

3. Crea Back Up Generación de cargos y borra de sistema varias veces en el mes.

Grupo BSS

4. Realiza revisión de generación de cargos en sistema varias veces en el mes.

Encargado de Facturación 2

5. Introduce a sistema ajustes por Reclamos de facturación, varias entregas en el mes.

Encargado de Cartera

6. Introduce en sistema bajas y reversiones de servicios cada fin de mes.

Analista de Tecnologías de Información

7. Realiza generación de altas, bajas y modificaciones (ABMs), en sistema.

Encargado de Facturación 1

8. Realiza control de registros de los ABMs para enviar a Operadores en el formato establecido.

Encargado de Facturación 3

9. Ejecuta el proceso de facturación Banda Ancha La Paz, en sistemas.

Analista de Tecnologías de Información

10. Ejecuta disposición de facturas en cobranza Banda Ancha La Paz.
11. Desarrolla proceso de mediación entre sistemas.
12. Realiza recuperación masiva de inconsistencias de datos y negativos.
13. Realiza ajustes de generación de cargos

Grupo BSS

14. Efectúa revisión y aprobación de inconsistencias de generación de cargos.

Encargado de Facturación 1

15. Desarrolla actividad de facturación cruzada en sistema.
16. Ejecuta generación de cuentas o facturas en sistema (QR, dosificación de factura, etc).
17. Aprueba las inconsistencias en generación de cuentas.
18. Recepciona archivos de operadores en sistema.

19. Transforma los archivos de Operadores en el formato Smartflex.
20. Ejecuta simulación y vinculación de facturas en sistema.

Analista de Tecnologías de Información

21. Ejecuta cambio en fecha de disposición en sistema (en caso necesario).

Encargado de Liquidación

22. Realiza cierre de tablas en sistema.

Analista de Tecnologías de Información

23. Realiza cambio de tipo de comprobante y Boliviatel en sistema , cambio de nombre, cambio de dirección y Qrs.

Encargado de Facturación 1

24. Ejecuta control de calidad de generación de facturas por contrato en sistema.
25. Ejecuta impresión de facturas en sistema Smartflex.

Analista de Tecnologías de Información

26. Ejecuta disposición de facturas recurrentes del mes en sistema.

Encargado de Facturación 4

27. Revisa dosificación de facturación recurrente en sistema.
28. Ejecuta cierre de periodo en sistema, remitiéndose al procedimiento "Recaudos", concluyendo el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Reporte de archivos unificados	I	A	1	0
Reporte de inconsistencias	I	A	1	0
Contrato de servicios	I	M	1	0
Plan de facturación	I	M	1	0

F: Formulario I: Informe R: Reglamento P: Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

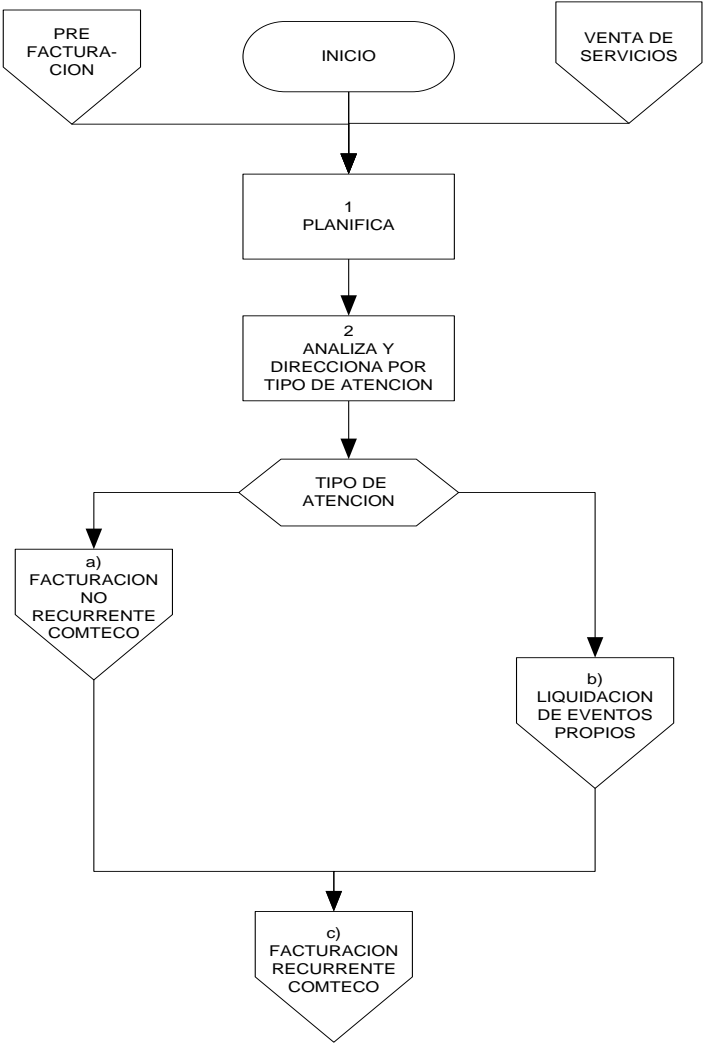
	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Generar cargos de forma oportuna y efectiva por bienes y/o servicios a cada cliente	Revisando reportes sistema	División de Facturación	Encargados de Facturación	Mensual
FÓRMULA	$\left[\frac{\text{Facturas de Servicios por cobrar COMTECO efectivamente emitidos}}{\text{Total de facturas por servicios COMTECO por cobrar}} \right] * 100$				
PARÁMETRO	<p style="text-align: center;">>= 97 % Óptimo Menor a 97% Observado</p>				

IV. ANEXOS

- Anexo 1. - Flujograma Procedimiento General
- Anexo 2. - Flujograma Procedimientos
- Anexo 3. - Cuadro Dash Board y Cuadro Liquidación de Eventos
- Anexo 4. - Matriz "IPP"
- Anexo 5. - Documentos (Contrato por Servicios T.F. – Int. TVC -Plan Comercial)

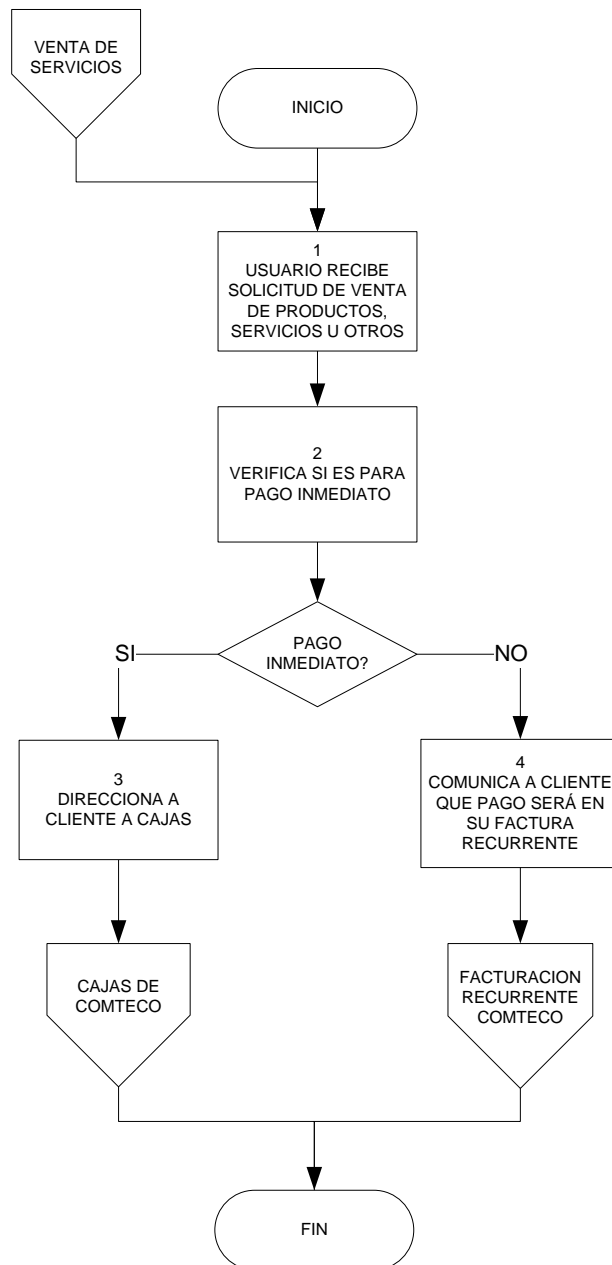
PROCEDIMIENTO: GENERAL DE FACTURACION COMTECO

JEFE DIVISION FACTURACION

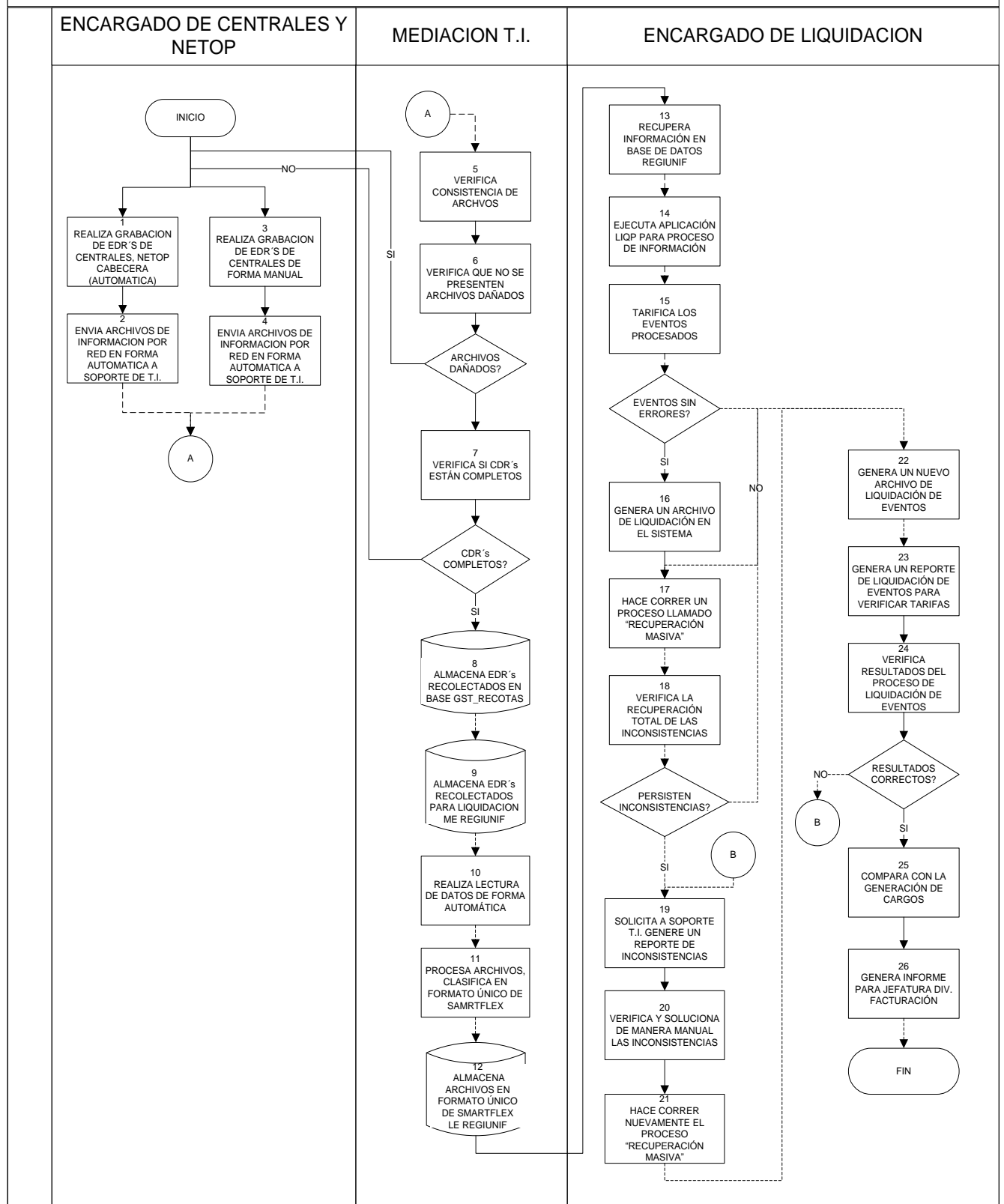


a) FACTURACION NO RECURRENTE

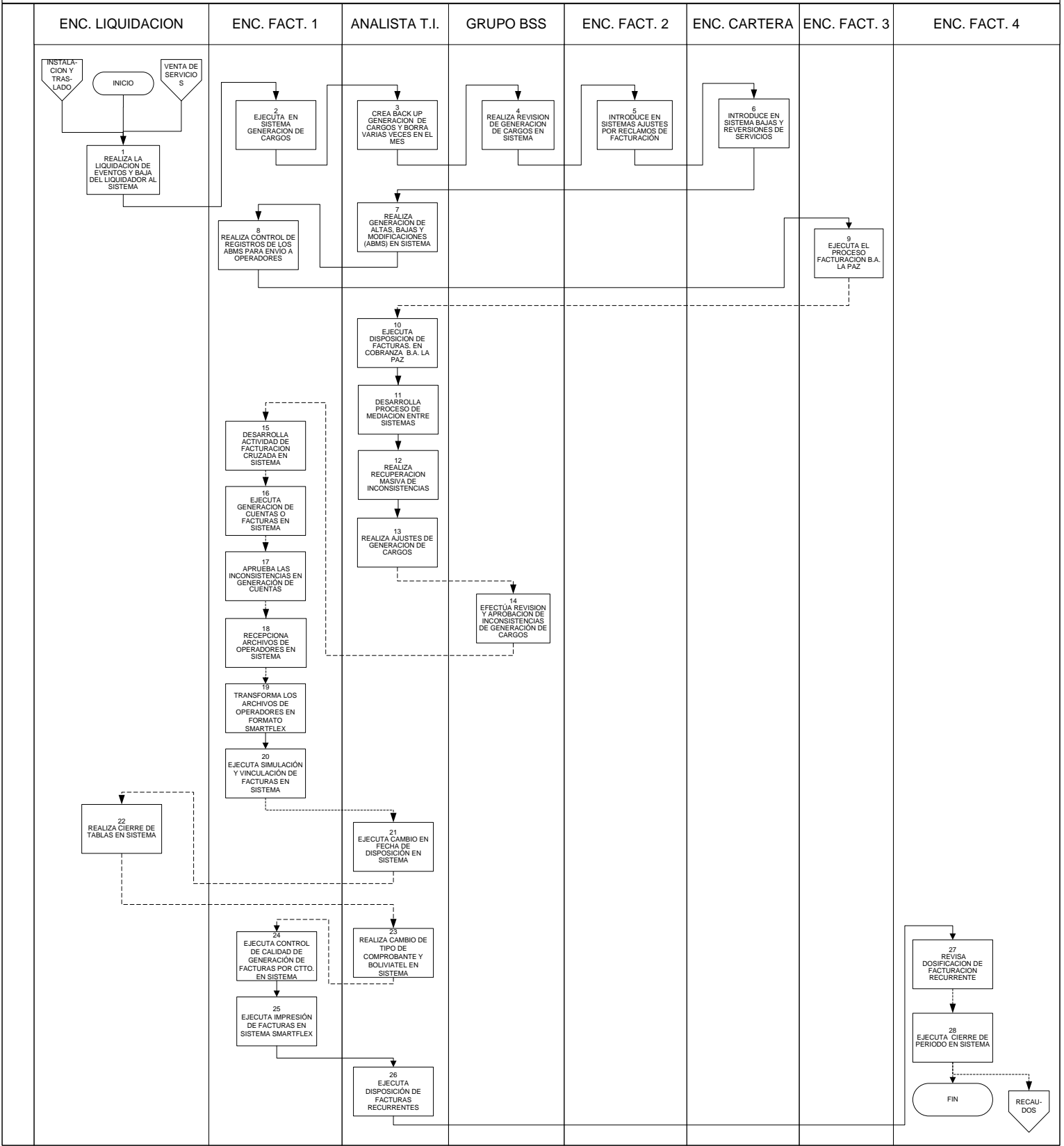
USUARIO DE SISTEMAS COMTECO



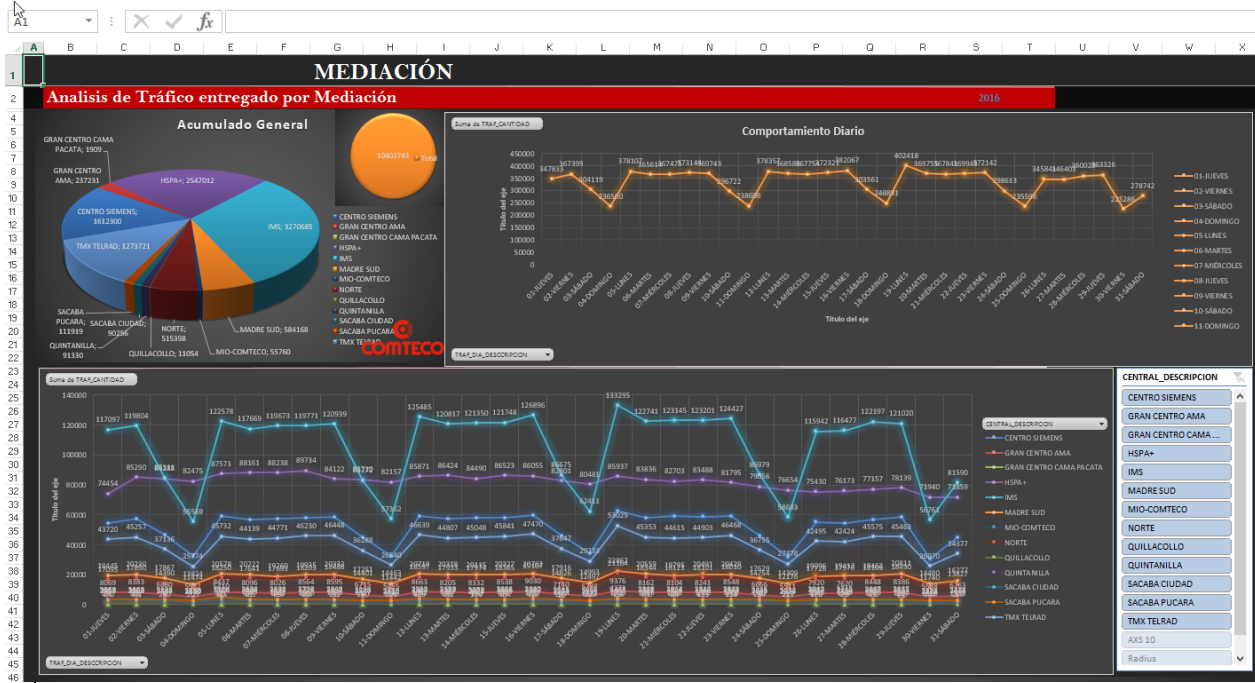
b) PROCEDIMIENTO: LIQUIDACION DE EVENTOS PROPIOS



c) FACTURACION RECURRENTE COMTECO



Anexo 3. – Cuadro Dash Board



Cuadro Liquidación de Eventos

Liquidación de Eventos Propios (LIQP) - jmontano@sfdi1 (COMTECO R.L.)

Archivo Parametrización Operación Ayuda

Configuración de la navegación


Estado de Procesos de Liquidación...	Código	Fecha Inicial	Fecha Final	Eventos Procesados	Notificación
Estado: TODOS	LCLE6 18033121	sábado, 31 de marzo de 2018 9:48:46 p. m.	domingo, 1 de abril de 2018 6:52:32 p. m.	122058	
Fecha Inicial:	LCLE5 18033121	sábado, 31 de marzo de 2018 9:48:46 p. m.	domingo, 1 de abril de 2018 6:52:22 p. m.	128630	
Fecha Final:	LCLE4 18033121	sábado, 31 de marzo de 2018 9:48:46 p. m.	domingo, 1 de abril de 2018 6:52:29 p. m.	116472	
Buscar Limpiar	LCLE1 18033121	sábado, 31 de marzo de 2018 9:48:45 p. m.	domingo, 1 de abril de 2018 6:52:37 p. m.	130313	
Archivos	LCLE2 18033121	sábado, 31 de marzo de 2018 9:48:45 p. m.	domingo, 1 de abril de 2018 6:52:26 p. m.	119489	
Condiciones Unidades Incluidas	LCLE3 18033121	sábado, 31 de marzo de 2018 9:48:45 p. m.	domingo, 1 de abril de 2018 6:52:14 p. m.	144132	
Consumos Tasados	LCLE3 18033010	viernes, 30 de marzo de 2018 10:43:30 a. m.	sábado, 31 de marzo de 2018 6:20:47 p. m.	56482	
Consumos Tasados Por Producto y Fechas	LCLE2 18033010	viernes, 30 de marzo de 2018 10:43:30 a. m.	sábado, 31 de marzo de 2018 6:21:15 p. m.	55093	
Control de Umbral	LCLE1 18033010	viernes, 30 de marzo de 2018 10:43:30 a. m.	sábado, 31 de marzo de 2018 6:20:43 p. m.	51661	
Estado de Procesos de Liquidación de Eventos	LCLE5 18033010	viernes, 30 de marzo de 2018 10:43:30 a. m.	sábado, 31 de marzo de 2018 6:20:43 p. m.	53995	
Estado de Procesos en Ejecución	LCLE6 18033010	viernes, 30 de marzo de 2018 10:43:30 a. m.	sábado, 31 de marzo de 2018 6:21:38 p. m.	54890	
Inconsistencias	LCLE4 18033010	viernes, 30 de marzo de 2018 10:43:30 a. m.	sábado, 31 de marzo de 2018 6:21:31 p. m.	58406	
Inconsistencias Asignadas	LCLE2 18032810	miércoles, 28 de marzo de 2018 10:00:30 a. m.	viernes, 30 de marzo de 2018 10:27:37 a. m.	105092	
Planes de Liquidación por Elemento de Medición	LCLE6 18032810	miércoles, 28 de marzo de 2018 10:00:30 a. m.	viernes, 30 de marzo de 2018 10:27:20 a. m.	105226	
Proceso Programado	LCLE5 18032810	miércoles, 28 de marzo de 2018 10:00:30 a. m.	viernes, 30 de marzo de 2018 10:27:19 a. m.	104070	
Procesos de Recarga	LCLE4 18032810	miércoles, 28 de marzo de 2018 10:00:30 a. m.	viernes, 30 de marzo de 2018 10:27:12 a. m.	109007	
Registro de Asignación de Inconsistencias	LCLE3 18032810	miércoles, 28 de marzo de 2018 10:00:30 a. m.	viernes, 30 de marzo de 2018 10:27:21 a. m.	108774	
Reporte de Desviación de Consumos	LCLE1 18032810	miércoles, 28 de marzo de 2018 10:00:30 a. m.	viernes, 30 de marzo de 2018 10:27:29 a. m.	99925	
Resumen Tráfico Destino	LCLE4 18032609	lunes, 26 de marzo de 2018 9:15:15 a. m.	miércoles, 28 de marzo de 2018 9:37:53 a. m.	228340	
Series Telefónicas	LCLE2 18032609	lunes, 26 de marzo de 2018 9:15:15 a. m.	miércoles, 28 de marzo de 2018 9:37:46 a. m.	218003	
Tarifas	LCLE5 18032609	lunes, 26 de marzo de 2018 9:15:15 a. m.	miércoles, 28 de marzo de 2018 9:37:46 a. m.	213340	
	LCLE6 18032609	lunes, 26 de marzo de 2018 9:15:15 a. m.	miércoles, 28 de marzo de 2018 9:38:07 a. m.	217106	
	LCLE3 18032609	lunes, 26 de marzo de 2018 9:15:15 a. m.	miércoles, 28 de marzo de 2018 9:37:46 a. m.	222600	
	LCLE1 18032609	lunes, 26 de marzo de 2018 9:15:15 a. m.	miércoles, 28 de marzo de 2018 9:38:07 a. m.	206714	
	LCLE1 18032109	miércoles, 21 de marzo de 2018 9:35:58 a. m.	viernes, 23 de marzo de 2018 11:43:29 a. m.	147509	
	LCLE5 18032109	miércoles, 21 de marzo de 2018 9:35:58 a. m.	viernes, 23 de marzo de 2018 11:43:31 a. m.	151207	
	LCLE3 18032109	miércoles, 21 de marzo de 2018 9:35:58 a. m.	viernes, 23 de marzo de 2018 11:43:10 a. m.	159488	
	LCLE2 18032109	miércoles, 21 de marzo de 2018 9:35:58 a. m.	viernes, 23 de marzo de 2018 11:43:39 a. m.	154081	
	LCLE4 18032109	miércoles, 21 de marzo de 2018 9:35:58 a. m.	viernes, 23 de marzo de 2018 11:43:10 a. m.	164783	

Anexo 4.- Matriz “IPP”

PROCEDIMIENTO : FACTURACIÓN COMTECO			
MATRIZ : INSUMO- PROCESO - PRODUCTO			
N°	INSUMO	PROCESO	PRODUCTO
1	EDR's CDR's	.- Mediación de T.I.: .- Verifica consistencia de archivos. .- Almacena EDR's, realiza lectura de datos, procesa archivos y clasifica en el mediador.	EDR's y CDR's almacenados en formato único de Smartflex
	Liquidación de eventos propios	.- Enc. de Liquidación: .- Recupera información y recolecta datos para liquidación .- Realiza lectura de datos de forma automática, procesa archivos y clasifica. .- Tarifica eventos procesados. .- Genera archivo de liquidación en sistema para enviar al proceso de generación de cargos. .- Genera reporte de liquidación de eventos y verifica que tarifas estén correctamente apropiadas a los eventos liquidados.	Eventos liquidados
3	Facturación recurrente	.- Enc. de Liquidación: .- Realiza liquidación de eventos y baja del sistema varias veces en el mes. .- Enc. de Facturación: .- Ejecuta en sistema generación de cargos varias corridas en el mes. .- Realiza control de registros ABMs para envío a operadores. .- Analista T.I.: .- Ejecuta disposición de facturas de cobranza, .- Realiza proceso de mediación entre sistemas y realiza ajustes de generación de cargos. .- Enc. de Facturación: .- Desarrolla actividad de facturación cruzada en sistema. .- Ejecuta generación de cuentas o facturas. .- Transforma archivos de operadores en formato Smartflex. .- Ejecuta simulación y vinculación de facturas. .- Enc. de Liquidación: .- Realiza cierre de tablas en sistema. .- Enc. de Facturación: .- Ejecuta impresión de facturas en sistema. .- Revisa dosificación de facturación recurrente en sistema y ejecuta cierre de periodo.	Cobro de factura recurrente (Recaudo)
4	"Procedimiento Facturación COMTECO"	.- Responsable Gestión por Procesos: .- Realiza auditoría del procedimiento .- Elabora Informe .- Acciones Correctivas	Informe cumplimiento del Procedimiento a través de medición de indicadores

Anexo 5.- Contratos

Servicio Local



CONTRATO DE SUMINISTRO DEL SERVICIO LOCAL DE TELECOMUNICACIONES

Conste por el tenor del presente Documento Privado, un contrato de PRESTACIÓN DEL SERVICIO LOCAL DE TELECOMUNICACIONES, que con el reconocimiento de firmas y rúbricas surtirán los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: DE LAS PARTES.- Son partes intervinientes:

1.1. La Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba Limitada, legalmente establecida con NIT 1009379021, con domicilio en la Av. Ballivián N° 705, representada legalmente por su Gerente de Negocios, que en adelante se denominará COMTECO Ltda.

1.2. **(PERSONA NATURAL)**
El/la señor(a) _____, C.I. N° _____, cuyas generales se detallan en Hoja de Servicio al anverso del presente, en adelante el ABONADO.


1.3. **(PERSONA JURIDICA)**
La empresa/Institución _____, con NIT N° _____, Matricula N° _____, con domicilio legal en _____, legalmente representada por el Sr.(a) _____, con C.I. N° _____, en virtud al Poder Especial ____/____ de fecha ____ de _____ de _____, otorgado ante la Notaría de Fé Pública N° _____ a cargo del Dr.(a) _____; que en lo sucesivo se denomina ABONADO, cuyos datos se detallan en Hoja de Servicio.

SEGUNDA: DEL OBJETO.- Por el presente contrato, en atención a solicitud del ABONADO, COMTECO Ltda. se obliga a prestar el Servicio Local de Telecomunicaciones a través de la línea telefónica a ser instalada en la dirección establecida en la Hoja de Servicio, consistente en un Servicio de comunicación conmutada de voz en tiempo real entre usuarios de Redes Públicas, utilizando equipo terminal fijo.

TERCERA: TERMINOS Y CONDICIONES.- Los términos y condiciones del Servicio Local de Telecomunicaciones suministrado por COMTECO Ltda. y contratados por el ABONADO, forman parte del presente contrato.

CUARTA: DE LA VIGENCIA.- El presente contrato tendrá carácter indefinido y se computará a partir de la fecha de firma del mismo, pudiendo ser resuelto por el ABONADO mediante aviso escrito con anticipación de cuando menos treinta (30) días antes de la extinción de las obligaciones del ABONADO que se encuentran pendientes de cumplimiento al momento de la resolución.

Servicio Internet



CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO A TRAVÉS DE LA RED INTERNET

Conste por el tenor del presente Documento Privado, un contrato de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO A TRAVÉS DE LA RED INTERNET, que con el reconocimiento de firmas y rúbricas surtirán los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: DE LAS PARTES.- Son partes intervinientes:

1.1. La Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba Limitada, legalmente establecida con NIT 1009379021, con domicilio en la Av. Ballivián N° 705, representada legalmente por su Gerente de Negocios, que en adelante se denominará COMTECO Ltda.

1.2. **(PERSONA NATURAL)**
El/la señor(a) _____, C.I. N° _____, cuyas generales se detallan en Hoja de Servicio al anverso del presente, en adelante el ABONADO.

1.3. **(PERSONA JURIDICA)**
La empresa/Institución _____, con NIT N° _____, Matricula N° _____, con domicilio legal en _____, legalmente representada por el Sr.(a) _____, con C.I. N° _____, en virtud al Poder Especial ____/____ de fecha ____ de _____ de _____, otorgado ante la Notaría de Fé Pública N° _____ a cargo del Dr.(a) _____; que en lo sucesivo se denomina ABONADO, cuyos datos se detallan en Hoja de Servicio.

SEGUNDA: DEL OBJETO.- Por el presente contrato, en atención a solicitud del ABONADO, COMTECO Ltda. se obliga a prestar Servicios de Valor Agregado a través de la Red Internet, según al plan o categoría seleccionado por el ABONADO y mediante la instalación del servicio en la dirección establecida en la Hoja de Servicio, consistente 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.

TERCERA: TERMINOS Y CONDICIONES.- Los términos y condiciones de los Servicios de Valor Agregado a través de la Red Internet suministrados por COMTECO Ltda. y contratados por el ABONADO, forman parte del presente contrato.

CUARTA: DE LA VIGENCIA.- El presente contrato tendrá carácter indefinido y se computará a partir de la fecha de firma del mismo, pudiendo ser resuelto por el ABONADO mediante aviso escrito con anticipación de cuando menos treinta (30) días antes de la extinción de las obligaciones del ABONADO que se encuentran pendientes de cumplimiento al momento de la resolución.

Servicio TV Cable



CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES DE AUDIO Y VIDEO POR MEDIO DE CABLE

Conste por el tenor del presente Documento Privado, un contrato de PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES DE AUDIO Y VIDEO POR MEDIO DE CABLE, que con el reconocimiento de firmas y rúbricas surtirá los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: DE LAS PARTES.- Son partes intervinientes:

1.1. La Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba Limitada, legalmente establecida con NIT 1009379021, con domicilio en la Av. Ballivián N° 705, representada legalmente por su Gerente de Negocios, que en adelante se denominará COMTECO Ltda.

1.2. **(PERSONA NATURAL)**

El/la señor(a) _____, C.I. N° _____, cuyas generales se detallan en Hoja de Servicio, en adelante el ABONADO.

1.3. **(PERSONA JURIDICA)**

La empresa/Institución _____, con NIT N° _____, Matricula N° _____, con domicilio legal en _____, legalmente representada por el Sr.(a) _____, con C.I. N° _____, en virtud al Poder Especial _____ de fecha _____ de _____, otorgado ante la Notaría de Fé Pública N° _____ a cargo del Dr.(a) _____; que en lo sucesivo se denomina ABONADO, cuyos datos se detallan en Hoja de Servicio.

SEGUNDA: DEL OBJETO.- Por el presente contrato, en atención a solicitud del ABONADO, COMTECO Ltda. se obliga a prestar el Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video por Medio de Cable a través de la instalación en la dirección establecida en la Hoja de Servicio, consistente en un servicio proporcionado únicamente por suscripción, a través de la distribución de canales múltiples de programación por medio de cable físico y comunicación en un sólo sentido.

TERCERA: TERMINOS Y CONDICIONES.- Los términos y condiciones del Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video por Medio de Cable suministrado por COMTECO Ltda. y contratados por el ABONADO, forman parte del presente contrato.

CUARTA: DE LA VIGENCIA.- El presente contrato tendrá carácter indefinido y se computará a partir de la fecha de firma del mismo, pudiendo ser resuelto por el ABONADO mediante aviso escrito con anticipación de cuando menos treinta (30) días cuyo hecho no implicará la extinción de las obligaciones del ABONADO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO Ltda. a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado.

Servicio DTH



CONTRATO DE SUMINISTRO DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES DE AUDIO Y VIDEO SERVICIO SATELITAL DIRECTO (DTH)

Conste por el tenor del presente Documento Privado, un contrato de PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES DE AUDIO Y VIDEO - SERVICIO SATELITAL DIRECTO (DTH), que con el reconocimiento de firmas y rúbricas surtirá los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: DE LAS PARTES.- Son partes intervinientes:

1.1. La Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba Limitada, legalmente establecida con NIT 1009379021, con domicilio en la Av. Ballivián N° 705, representada legalmente por su Gerente de Negocios, que en adelante se denominará COMTECO Ltda.

1.2. **(PERSONA NATURAL)**

El/la señor(a) _____, C.I. N° _____, cuyas generales se detallan en Hoja de Servicio, en adelante el USUARIO.

1.3. **(PERSONA JURÍDICA)**

La empresa/Institución _____, con NIT N° _____, Matricula N° _____, con domicilio legal en _____, legalmente representada por el Sr.(a) _____, con C.I. N° _____, en virtud al Poder Especial _____ de fecha _____ de _____, otorgado ante la Notaría de Fé Pública N° _____ a cargo del Dr.(a) _____; que en lo sucesivo se denomina USUARIO, cuyos datos se detallan en Hoja de Servicio.

SEGUNDA: DEL OBJETO.- Por el presente contrato, en atención a solicitud del USUARIO, COMTECO Ltda. provee al USUARIO el Servicio de Distribución de Señales por medio de Servicio Satelital Directo (DTH), para la recepción de canales múltiples de programación directamente a través de señal de satélite. Este servicio proporcionado únicamente por suscripción, incluye la provisión e instalación del equipamiento DTH según condiciones establecidas en la estructura tarifaria vigente, en la dirección establecida por el USUARIO en la Hoja de Servicio.

TERCERA: TÉRMINOS Y CONDICIONES.- Los términos y condiciones del Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video - Servicio Satelital Directo, suministrado por COMTECO Ltda. y contratados por el USUARIO, forman parte del presente contrato.

CUARTA: DE LA VIGENCIA.- El presente contrato tendrá carácter indefinido y se computará a partir de la fecha de firma del mismo, pudiendo ser resuelto por el USUARIO mediante aviso escrito con anticipación de cuando menos treinta (30) días cuyo hecho no implicará la extinción de las obligaciones del USUARIO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO Ltda. a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado de acuerdo a la normativa vigente.

QUINTA: DE LA TITULARIDAD.- La titularidad del uso del servicio es intransferible, constituyéndose el USUARIO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio y de todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.

SEXTA: DE LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO.- Previo pago por parte del USUARIO del derecho de instalación, COMTECO Ltda. habilitará el servicio dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la firma del presente contrato, siendo responsabilidad del USUARIO contar con los medios necesarios y adecuados para acceder al servicio. El equipamiento DTH de propiedad de COMTECO Ltda. e instalando en el domicilio del USUARIO, será detallado y especificado en la Hoja de Servicio a ser suscrita por el USUARIO.

SEPTIMA: DE LA ESTRUCTURA TARIFARIA.- Las tarifas que rigen el presente contrato se sujetarán a las establecidas en el Tarifario vigente y son las fijadas conforme a la normativa y según los principios generales para la determinación de la estructura tarifaria establecida en el reglamento de telecomunicaciones. Nuevas tarifas y categorías tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en publicación de prensa en medios de circulación nacional o local según establezca la normativa vigente. Adicionalmente, el USUARIO podrá optar por el pago de una cuota mensual fija que cubra el uso del servicio y el pago de las tarifas de uso por separado.

Servicios Multimedia



CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS MULTIMEDIA

Conste por el tenor del presente Documento Privado, un contrato de PRESTACIÓN DE SERVICIOS MULTIMEDIA, que con el reconocimiento de firmas y rúbricas surtirá los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: DE LAS PARTES.- Son partes intervinientes:

1.1. La Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba R.L., legalmente establecida con NIT 1009379021, con domicilio en la Av. Ballivián N° 705, representada legalmente por su Gerente de Negocios, que en adelante se denominará COMTECO R.L.

1.2. **(PERSONA NATURAL)**

El/la señor(a) _____, C.I. N° _____, cuyas generales se detallan en Hoja de Servicio al anverso del presente, en adelante el ABONADO.

1.3. **(PERSONA JURIDICA)**

La empresa/Institución _____, con NIT N° _____, Matricula N° _____, con domicilio legal en _____, legalmente representada por el Sr.(a) _____, con C.I. N° _____, en virtud al Poder Especial ____/____ de fecha ____ de _____, otorgado ante la Notaría de Fé Pública N° _____ a cargo del Dr.(a) _____; que en lo sucesivo se denomina ABONADO, cuyos datos se detallan en Hoja de Servicio.

SEGUNDA: DEL OBJETO.- Por el presente contrato, en atención a solicitud del ABONADO, COMTECO R.L. se obliga a prestar Servicios Multimedia a través de conexiones a ser instaladas en la dirección establecida en la Hoja de Servicio, consistente en la provisión combinada 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 equipos terminales fijos y/o convergentes. 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.

TERCERA: TERMINOS Y CONDICIONES.- Los términos y condiciones de Servicios Multimedia suministrados por COMTECO R.L. y contratados por el ABONADO, forman parte del presente contrato.

CUARTA: DE LA VIGENCIA.- El presente contrato tendrá carácter indefinido y se computará a partir de la fecha de firma del mismo, pudiendo ser resuelto por el ABONADO mediante aviso escrito con anticipación de cuando menos treinta (30) días cuyo hecho no implicará la extinción de las obligaciones del ABONADO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO R.L. a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado de acuerdo a la normativa vigente.

Formulario "Plan Comercial"

COMTECO		FORMULARIO FACTURACION (INSTRUCTIVO PARAMETRIZACION)		Form. 2
Gerencia Comercial				
Fecha de Solicitud:	00/00/2017	Nro. De solicitud/Comunicado:	GC 00000/2017	
1.- IDENTIFICACION TIPO PRODUCTO/SERVICIO				
Telefonía Fija	Cobre	<i>*marcar servicio y tecnología</i>		
Internet	Fibra Óptica			
Televisión	HFC			
Línea Móvil	HSPA+			
PBX	DTH			
Red Inteligente	Otro			
Datos Fija				
2.- CARACTERISTICAS ESPECIALES: PLAN COMERCIAL				
* Objetivo de la Oferta Comercial:				
* Nombre del Plan Comercial				
* Código - del Plan Comercial				
* Nombre del Componente				
* Código - Componente(s)				
* Nombre del Paquete				
* Código - Empaquetamiento				
* Tipo de Plan (marcar opción)	POST PAGO		PAGO ADELANTADO	
* Regla/comportamiento (DETALLAR)				
* Fecha INICIAL (aplica desde)	00/00/2017			
* Fecha FINAL (concluye hasta)	00/00/2040			
* Se adjunta (Descripción del ANEXO)				
3.- SEGMENTO DE VENTA DEL PLAN				
* Residencial				
* Empresarial				
* Telefonía Pública				
* Convenios				
4.- COMPORTAMIENTO TARIFA PLAN COMERCIAL				
* PERIODICIDAD:	MONTO TARIFA (Bs)			
Recurrente(MENSUAL)	SI	<i>* Si es CERO especificar</i>		
Ventas(UNICA VEZ)	NO			
* Prorratable (marcar opción)	SI			
* Financiable (marcar opción)	SI			
5.- SOLICITUDES- TRAMITES DEL PLAN COMERCIAL (TAB- VENTAS)				
	MONTO TARIFA			
* INSTALACION / HABILITACION	SI	0	<i>* Si es CERO especificar</i>	
* TRASLADO	NO	0		
* TRASLADO PUNTO ADICIONAL	NO	0		
* BAJAS	NO	0		
* OTROS	SI	0		
FIRMAS AREA SOLICITANTE				
ENCARGADO DESARROLLO PRODUCTOS				
FIRMAS AREA PARAMETRIZACION FACTURACION				
ENC. FACTURACION		JEFATURA DIV. FACTURACION Y COBRANZAS		