

## **ANEXO B: COMERCIAL**

### **REGLAS Y PROCEDIMIENTOS COMERCIALES CARGOS, COBRANZAS Y MODALIDAD DE PAGO**

#### **CONTENIDO**

1.	DEFINICIONES.- .....	2
2.	REGISTRO Y PROCESAMIENTO DE DATOS DE INTERCONEXIÓN.- .....	2
3.	INTERCAMBIO DE DATOS.- .....	2
4.	FACTURAS POR CARGOS DE INTERCONEXIÓN.- .....	3
5.	FORMA DE PAGO DE CARGOS DE INTERCONEXIÓN.- .....	4
6.	CONTROVERSIAS.- .....	5
7.	COBRANZA Y CORTE DE SERVICIO POR MORA.....	5
8.	OTROS SERVICIOS DE APOYO .....	7
	APÉNDICE B-1 .....	9
	APÉNDICE B-2.....	10
	APÉNDICE B-3.....	11

## ANEXO B: COMERCIAL

### REGLAS Y PROCEDIMIENTOS COMERCIALES CARGOS, COBRANZAS Y MODALIDAD DE PAGO

#### 1. DEFINICIONES.-

Este Anexo B se constituye en parte plenamente integrante, inseparable e indivisible del Contrato de Interconexión que suscriben las PARTES.

#### 2. REGISTRO Y PROCESAMIENTO DE DATOS DE INTERCONEXIÓN.-

2.1 La PARTE que origina una LLAMADA debe registrar en detalle y procesar los DATOS que le corresponden y se especifican en el numeral 2.2 siguiente, de manera de proporcionarlos en forma resumida en el tiempo aplicable del PERÍODO DE USO DE INTERCONEXIÓN y trasladarlos al INFORME DE USO DE INTERCONEXIÓN definido en el APÉNDICE B-1.

2.2 Se debe registrar los siguientes DATOS para cada LLAMADA:

- (a) Identificación de la TRONCAL
- (b) Los dígitos marcados (código carrier y número de B)
- (c) ANI (Identificación del Usuario que origina la llamada).
- (d) La fecha y hora registradas, cuando el USUARIO o USUARIO originador establece la comunicación.
- (e) Tiempo de duración efectiva de la llamada (tiempo real de conversación en segundos).
- (f) Categoría del usuario originador.
- (g) Identificativo de llamada

2.3 Para efectos del procesamiento de los DATOS descritos en el numeral 2.2 anterior, si una LLAMADA se extiende al PERÍODO DE USO DE INTERCONEXIÓN siguiente, se registrará y procesará toda la información establecida en dicho numeral anterior en el PERÍODO DE USO DE INTERCONEXIÓN correspondiente al inicio de tal LLAMADA y se la registrará como una sola LLAMADA.

#### 3. INTERCAMBIO DE DATOS.-

3.1 OPERADOR\_A y OPERADOR\_B efectuarán el registro y procesamiento de los datos que corresponden al tráfico entrante y saliente del PERIODO DE USO DE LA INTERCONEXIÓN, OPERADOR\_A. proporcionará el INFORME DE USO DE INTERCONEXIÓN en medio digital a OPERADOR\_B en un plazo de cuatro (4) días hábiles después de finalizado el PERIODO DE USO DE INTERCONEXIÓN, para efectos de realizar la conciliación respectiva. De igual forma, OPERADOR\_ B hará llegar la misma información en plazo similar.

3.2 Recibiendo OPERADOR\_B el INFORME DE USO DE INTERCONEXIÓN deberá dar su conformidad u observaciones en un lapso máximo de diez (10) días hábiles de recibido dicho informe, para luego esta PARTE emitir su factura. Todo este intercambio y consolidación de información estará enmarcado a lo dispuesto en los términos y condiciones de la OBI (acápite 6.5).

3.3 La PARTE en cuya RED se originan las LLAMADAS deberá guardar los DATOS en la forma y cantidad suficientes para calcular los montos debidos por una PARTE a la otra, por un período de un (1) año en detalle y por tres (3) años en resumen. Sin embargo, estos plazos serán automáticamente ampliados por el tiempo que se necesite en caso de que tales DATOS estén siendo utilizados en un proceso de solución de alguna CONTROVERSIA relacionada con montos facturados, de acuerdo a la Cláusula Sexta del Presente ANEXO.

- 3.4 Si el sistema de registro de DATOS de cualquiera de las PARTES funciona mal y deja de proveer todo o parte de los DATOS necesarios, la PARTE cuyo sistema de registro funcionó mal, debe hacer todo lo razonablemente posible para suministrar los DATOS necesarios a la otra PARTE. No habrá ninguna obligación legal de la PARTE que percibe los CARGOS de INTERCONEXIÓN por la emisión de una factura incorrecta como resultado de inexactitudes en los DATOS proporcionados por la otra PARTE, salvo que la PARTE cuyo sistema de registro funcionó mal sea la misma PARTE que percibe los CARGOS de INTERCONEXIÓN. Los perjuicios económicos causado a una PARTE por la emisión de una factura incorrecta como resultado de inexactitudes en los DATOS proporcionados por la otra PARTE, serán reconocidos por la PARTE que registra los DATOS a la PARTE afectada, inmediatamente después de establecida la causa del mal registro de DATOS.
- 3.5 Las PARTES reconocen que los DATOS proporcionados con relación al uso de INTERCONEXIÓN se suministran a partir de un sistema de registro y verificación, en vez de un sistema de facturación.
- 3.6 Si cualquiera de las PARTES encuentra INCONSISTENCIAS en más de **dos (2) PERÍODOS DE USO DE INTERCONEXIÓN** consecutivos, las PARTES deben realizar sus mejores esfuerzos para encontrar la causa de las INCONSISTENCIAS. Si en un período de **quince (15) días** a partir de la identificación de INCONSISTENCIAS luego de la finalización del segundo PERÍODO DE USO DE INTERCONEXIÓN consecutivo, las PARTES no han logrado encontrar la causa de tales INCONSISTENCIAS y resolverlas, las PARTES deberán contratar a un consultor independiente que investigue y resuelva las INCONSISTENCIAS y sus causas. Si en los **cinco (5) días siguientes** no se logra un acuerdo en el nombramiento del consultor independiente, se pedirá a la ATT que lo nombre. El consultor independiente debe actuar como un perito y no como un árbitro. Las PARTES se obligan a cooperar en la investigación. El consultor independiente será pagado por la PARTE responsable de la INCONSISTENCIA.
- 3.7 De no ser aceptado de común acuerdo por las Partes la evaluación efectuada por el consultor en calidad de perito y no de árbitro, se aplicara el procedimiento de solución de controversias establecido en numeral SEXTO de este anexo.

#### **4. FACTURAS POR CARGOS DE INTERCONEXIÓN.-**

- 4.1 Al final de cada PERÍODO DE USO DE INTERCONEXIÓN y cumplida con la obligación de Conciliación, la PARTE que percibe dinero por concepto de CARGOS de INTERCONEXIÓN debe proporcionar a la otra PARTE facturas por la suma total a percibir, incluyendo los montos que correspondan a penalidades por retrasos.
- 4.2 La fecha de finalización del PERÍODO DE USO DE INTERCONEXIÓN será el último día de cada mes a horas 24:00. Cualquier cambio en la fecha de cierre de cada PERÍODO DE USO DE INTERCONEXIÓN deberá ser establecido conjuntamente y en forma escrita entre los Gerentes Responsables de las Áreas Comercial y Administrativa de cada PARTE.
- 4.3 Toda factura debe contener la fecha de emisión de la factura.
- 4.4 Si una de las PARTES no proporciona a la otra PARTE, por una causal de imposibilidad sobreviniente o por un mal registro de DATOS de acuerdo al numeral 3.4. anterior, los DATOS de acuerdo a las Cláusulas 2 y 3 anteriores y necesarios para que la otra PARTE emita una factura de acuerdo a la Cláusula 4.1, se aplicará lo siguiente:

**4.4.1** La PARTE que factura podrá emitir una factura basada en información estimada por el monto que se le deba por ese PERÍODO DE USO DE INTERCONEXIÓN. Tal monto sería igual a la cifra aplicable para dicho PERÍODO contenida en la factura emitida, incrementado o reducido por el porcentaje de incremento o reducción calculado tomando los montos totales de los dos (2) últimos PERÍODOS DE USO DE INTERCONEXIÓN en que los DATOS hayan sido proporcionados de acuerdo a la cláusula 3.1.

**4.4.2** Después que la otra PARTE haya proporcionado, a la PARTE que factura, los DATOS necesarios, relacionados al PERÍODO DE USO DE INTERCONEXIÓN para el cual una factura estimada fue emitida, los montos debidos a ésta última con relación a cualquier factura subsecuente enviada a la otra PARTE, serán ajustados de acuerdo a los montos sobre o sub facturados en la factura estimada, salvo que no haya diferencia.

**4.4.3** Todo pago por monto adeudado a la PARTE que factura o todo reembolso a la otra PARTE, según el caso, se efectuará por la otra PARTE de conformidad a lo estipulado en la Cláusula Quinta junto con, si son aplicables, los intereses sobre tales montos o reembolsos. El retraso en el pago de dichos montos o reembolsos devengará un interés igual a la tasa pasiva vigente establecida por el Banco Central de Bolivia. El interés será computado: i) en caso de un saldo deudor, desde el día siguiente de la FECHA DE VENCIMIENTO de la factura estimada; o ii) en el caso de un reembolso, desde el día siguiente de la fecha de pago de la factura estimada o su FECHA DE VENCIMIENTO, la que sea posterior. En los dos casos, hasta que la PARTE deudora realice el pago o el reembolso en su totalidad. El interés devengará cada día y no será compuesto.

**4.5** La facturación por la prestación de los SERVICIOS DE APOYO se establece en los Apéndices pertinentes.

## **5. FORMA DE PAGO DE CARGOS DE INTERCONEXIÓN.-**

**5.1** Con sujeción a lo estipulado en el numeral 5.2, las sumas adeudadas por una de las PARTES a la otra, serán pagaderas como máximo a la FECHA DE VENCIMIENTO, la cual, para el pago de CARGOS de INTERCONEXIÓN, será de treinta (30) días hábiles desde la fecha de emisión de la factura correspondiente.

**5.2** Si, de conformidad a lo estipulado en la cláusula Sexta, una PARTE notifica a la otra una CONTROVERSIA en relación con la factura y si dicha CONTROVERSIA no se ha resuelto antes de la FECHA DE VENCIMIENTO y si el monto controversial representa:

**5.2.1** menos del cinco por ciento (5%) del monto total de la factura en cuestión, el monto total facturado debe ser pagado hasta la FECHA DE VENCIMIENTO; o

**5.2.2** cinco por ciento (5%) o más del monto total de la factura en cuestión, el monto cuestionado podrá ser retenido hasta que se resuelva la CONTROVERSIA y se deberá pagar el saldo no controvertido hasta la FECHA DE VENCIMIENTO; en el caso de INTERCONEXIÓN treinta (30) días calendario de emitida la factura.

**5.2.3** Los montos en controversia serán analizados hasta encontrar las causas de las discrepancias, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, posteriores a la determinación del hecho.

**5.3** No obstante la notificación de una CONTROVERSIA, de conformidad con la Cláusula Sexta, si una PARTE no paga en la FECHA DE VENCIMIENTO un monto adeudado de acuerdo al numeral 5.2.2 o paga en exceso de conformidad con el numeral 5.2.1, la PARTE que recibió menos o pagó exceso, con sujeción al numeral 5.5, podrá cobrar un interés equivalente a la tasa pasiva vigente establecida por el Banco Central de Bolivia para el mes inmediato anterior a la FECHA DE VENCIMIENTO.

**5.4** El interés será pagadero: i) en caso de un saldo deudor, desde el día siguiente de la FECHA DE VENCIMIENTO de la factura cuestionada; o ii) en el caso de un reembolso, desde el día siguiente de la fecha de pago de la factura cuestionada o su FECHA DE VENCIMIENTO, la que sea posterior; en ambos casos, hasta que la PARTE deudora realice el pago o el reembolso en su totalidad. El interés devengará cada día y no será compuesto.

**5.5** Si el pago en demasía es consecuencia de información provista por la PARTE que paga (no atribuible a información provista por la PARTE acreedora), la PARTE acreedora no estará obligada a pagar ningún interés por el monto pagado en demasía.

**5.6** Para el caso de pago por adelantado, como está estipulado el monto será calculado en base a los históricos de tráfico cursado entre ambos operadores o sobre la capacidad máxima de la ruta multiplicado por el cargo de interconexión correspondiente (acápito 16.2 del Contrato), por lo que el pago por adelantado por CARGOS de INTERCONEXIÓN, será de quince (15) días calendario desde la fecha de emisión de la factura correspondiente.

## 6. CONTROVERSIAS.-

- 6.1 En caso de desacuerdo en materia de conciliación de información, montos facturados relacionados con CARGOS de INTERCONEXIÓN, CARGOS relacionados con la prestación de SERVICIOS DE APOYO, imputación de intereses o penalidades relacionadas con éstos, se aplicará el procedimiento de solución de CONTROVERSIAS que fuera aplicable de acuerdo a este CONTRATO.
- 6.2 Sin embargo, previamente al inicio de dicho procedimiento cada PARTE hará todo lo posible para resolver las CONTROVERSIAS relacionadas con montos facturados y/o pagados por ó a la otra PARTE, cabe decir por la vía conciliatoria. Si una de las PARTES (PARTE IMPUGNADORA) impugna la precisión o el monto de una factura recibida o extendida por la otra PARTE, de conformidad con el presente CONTRATO, la PARTE IMPUGNADORA deberá notificar el desacuerdo de inmediato y por escrito indicando la naturaleza y magnitud del problema al FUNCIONARIO DE ENLACE en materia de facturación designado por la otra PARTE. La PARTE IMPUGNADORA puede entonces invocar los procedimientos formales para solución de CONTROVERSIAS contemplados de acuerdo a este CONTRATO. Las PARTES acuerdan que, si una notificación no ha sido efectuada dentro del plazo de seis (6) meses a partir de la FECHA DE VENCIMIENTO de la factura, no habrá lugar a reclamos respecto a esa factura.

## 7. COBRANZA Y CORTE DE SERVICIO POR MORA

OPERADOR\_A prestará los servicios de facturación, corte y cobranza a OPERADOR\_B de acuerdo a lo especificado en el Manual de Facturación, Corte y Cobranza de los cargos correspondientes a las llamadas originadas desde y hacia los socios y usuarios de OPERADOR\_A con destino a la Red de OPERADOR\_B y, realizará el corte del servicio por mora de acuerdo con las siguientes condiciones:

- 7.1 La facturación se realizará mensualmente en los ciclos, etapas y tipos de facturación, que tenga establecido OPERADOR\_A.
- 7.2 Se acuerda que la fecha de cierre de cada ciclo de facturación será el establecido por OPERADOR\_A, el mismo que estará enmarcada dentro las normas impositivas y de registro contable.
- 7.3 Inicialmente, el ciclo de facturación será mensual es decir del primero al treinta o treinta y uno de cada mes y OPERADOR\_A informará oportunamente por escrito a OPERADOR\_B las modificaciones del ciclo de facturación.
- 7.4 Para que OPERADOR\_B procese correctamente su facturación, OPERADOR\_A le proporcionará mensualmente en un archivo digital compatible todos los cambios de número que OPERADOR\_A haya realizado durante el ciclo de facturación, conteniendo:
  - Número anterior,
  - Número actual,
  - fecha y
  - hora del cambio.

Esta información será enviada por OPERADOR\_A al OPERADOR\_B el primer día hábil del mes siguiente al ciclo de facturación, a la dirección e-mail que OPERADOR\_B informará por escrito.

- 7.5 OPERADOR\_A facturará mensualmente las llamadas que hayan originado sus socios y usuarios durante el ciclo de facturación inmediatamente anterior, en base a la información que haya sido procesada por OPERADOR\_B en consecuencia, OPERADOR\_B proporcionará, después de cuarenta y ocho (48) horas de recibidos los cambios de número, toda su facturación en los formatos requeridos por OPERADOR\_A, incluyendo para cada número telefónico la dosificación respectiva:

- No. de factura,

- No. de orden,
- No. de RUC de OPERADOR\_B y
- No. de serie de acuerdo a disposiciones impositivas vigentes.

En caso de que OPERADOR\_B no entregue la información de su facturación en el plazo requerido, OPERADOR\_A otorgará un plazo adicional de veinticuatro (24) horas, al término del cual procesará la Facturación Multioperador sin la de OPERADOR\_B, sin derecho a reclamo posterior alguno.

En la fecha que OPERADOR\_B regularice la entrega de su información, será incorporada a la cobranza conjunta, separando las facturas de los teléfonos que ya fueron pagadas. Las facturas rechazadas serán devueltas a OPERADOR\_B.

- 7.6 La factura a utilizar corresponderá al formato definido por OPERADOR\_A, la misma que está aprobada por Impuestos Internos mediante Resolución Administrativa R.A. No. XX/YYYY de fecha XX-YY-ZZ "FACTURA MULTIOPERADOR".
- 7.7 Corresponde a OPERADOR\_B tramitar ante el Servicio Nacional de Impuestos Internos la dosificación de acuerdo con disposiciones legales en vigencia.
- 7.8 Una vez que la factura esté a disposición de los clientes, deberá ser cobrada por OPERADOR\_A en su totalidad, por lo cual recibirá de OPERADOR\_B las siguientes comisiones:
- Una comisión **del 7%** sobre montos efectivamente cobrados desde el primer día de cobranzas hasta un día antes de la fecha de corte de dicha factura. Esta comisión será deducida en cada liquidación diaria de cobranza.
  - Una comisión **del 15 %** sobre montos efectivamente cobrados, desde la fecha de corte de servicio hasta la fecha de devolución de las facturas morosas. Esta comisión será deducida de cada liquidación diaria de cobranza.
- 7.9 Toda factura no cobrada por OPERADOR\_A hasta los ciento **cincuenta (150) días** de dispuesta la misma en cobranzas, será separada de la cobranza conjunta y devuelta al Operador\_B. La cantidad de días para la devolución podrá sufrir alguna variación en función a las fechas de disposición, vencimiento y corte.
- 7.10 Los impuestos generados en la facturación de OPERADOR\_B deben ser declarados y asumidos por éste ante Impuestos Internos.
- 7.11 De acuerdo a Ley, Reglamento de Telecomunicaciones y cronograma de bloqueo de OPERADOR\_A por mora, esta realizará el corte del servicio a sus usuarios, por los cargos adeudados tanto a OPERADOR\_A como a OPERADOR\_B. El servicio podrá ser restablecido con el pago total de las facturas Multioperador a por negociaciones establecidas por OPERADOR\_A con los deudores.
- 7.12 OPERADOR\_A depositará o transferirá **todos los días viernes, las cobranzas realizadas del- OPERADOR\_B en la semana anterior (Lunes a Sábado inclusive),** a la cuenta en el Banco que este designe por escrito, remitiendo la liquidación correspondiente, conteniendo la siguiente información:
- i. Fecha de liquidación
  - ii. Fecha del día de cobranza
  - iii. Importe total cobrado
  - iv. Importe correspondiente a la comisión de cobranza
  - iv. Importe líquido depositado o transferido a la cuenta de OPERADOR\_B

- vi. Una copia de la solicitud de transferencia o papeleta de depósito
- 7.13 Los depósitos o transferencias y liquidadores se harán por las sumas totales cobradas, deduciendo las comisiones por Servicios de Apoyo establecidas en el numeral 7.8 del presente ANEXO y numeral 7.19 si correspondiera.
- 7.14 Las facturas deberán ser cobradas por los importes correspondientes al OPERADOR\_A y OPERADOR\_B conjuntamente, no pudiendo ser separada ni fraccionada. La omisión en el cobro del importe correspondiente a OPERADOR\_B implicará de hecho el reconocimiento de responsabilidad por OPERADOR\_A por el pago total de los montos debidos a OPERADOR\_B.
- 7.15 Para efectos de conciliación de cuentas por conceptos de facturación, cobranzas, saldos pendientes de pago y comisiones por servicios de apoyo, OPERADOR\_A proporcionará a OPERADOR\_B **semanalmente**, junto con las liquidaciones de cobranzas, en un medio digital compatible o electrónico, el archivo de facturas pagadas conteniendo por lo menos la siguiente información:
  - a) Fecha de Cobranza
  - b) Número de teléfono
  - c) Numero de factura de OPERADOR\_B
  - d) Importe total cobrado por factura
  - e) Periodo de la factura
- 7.16 Se realizarán conciliaciones electrónicas mensuales y en caso de discrepancias en la información se realizará una conciliación de cuentas bimestral o trimestral. Al finalizar la conciliación de cuentas los resultados deberán ser incluidos en un Acta firmada por las PARTES.
- 7.17 OPERADOR\_A emitirá una factura mensual al OPERADOR\_B por concepto de la Comisión por los servicios de apoyo de FACTURACIÓN, COBRANZAS y CORTE.
- 7.18 Las INCONSISTENCIAS que se detecten en los procesos de FACTURACIÓN, y en caso de no ser posible su inclusión en la cobranza conjunta, las PARTES, se reunirán para tomar una determinación sobre el tratamiento que se les dará, antes del próximo ciclo de facturación.
- 7.19 OPERADOR\_B podrá solicitar a OPERADOR\_A la colocación de mensajes en el campo destinado de la factura Multioperador, que podrá constar de 148 caracteres, distribuidos en dos filas de 77 caracteres cada una. La programación, selección e impresión de este mensaje tiene un costo de **Bs. 0,20 por factura**; importe que podrá ser deducido por OPERADOR\_A de cualquiera de las liquidaciones de cobranzas a favor de OPERADOR\_B.
- 7.20 Forma parte indivisible de este contrato el "Manual de Facturación y Cobranza".

## 8. OTROS SERVICIOS DE APOYO

Ambos, OPERADOR\_A y OPERADOR\_B se comprometen a realizar la conciliación correspondiente de los CARGOS de otros servicios de apoyo aplicables a los equipos de transmisión, canalización, coubicación, etc. Proporcionados de acuerdo a precios ofertados en la OFERTA BASICA DE INTERCONEXIÓN en un plazo no mayor a noventa (90) días e incorporar en el presente anexo.

#### **9. ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS.-**

Las PARTES acuerdan que para el trámite y solución de reclamos se regirán por las normas legales vigentes o aquellas que las modifiquen, deroguen o sustituyan. Para este efecto, OPERADOR\_A y OPERADOR\_B se comprometen a actualizar o enmendar los Manuales de atención y solución de reclamos.

#### **10. ADECUACIONES.-**

Las PARTES individualmente, y en forma conjunta de ser necesario, seguirán los procedimientos establecidos en la R.M. 062 del Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte y enmendarán el presente Anexo y sus Apéndices en todas las cláusulas que se vean afectadas, cuando así fuere necesario.

**Notas:** *[Los tiempos estipulados en este Modelo de Contrato son referenciales, al ser un mecanismo de negociación entre partes, éstos deben ser establecidos de mutuo acuerdo, pero tomando como base los estipulados en el presente Modelo.]*



**APÉNDICE B-1**

**INFORME DE USO DE INTERCONEXIÓN**

**INFORME DE USO DE INTERCONEXIÓN GENERADO POR OPERADOR\_A**

Del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Item	Tipo de tráfico	Nro. de Troncal	Llamadas efectivamente cursadas	Cantidad de Minutos efectivamente cursados	Cargo	Importe

**INFORME DE USO DE INTERCONEXIÓN GENERADO POR OPERADOR\_B**

Del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Item	Tipo de tráfico	Nro. de Troncal	Llamadas efectivamente cursadas	Cantidad de Minutos efectivamente cursados	Cargo	Importe

## **APÉNDICE B-2**

### **CUADRO DE COMISIONES**

#### **1. COMISIONES POR SERVICIOS DE APOYO EN LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y BLOQUEO.**

Por concepto de la prestación del servicio de COBRANZA CONJUNTA Y BLOQUEO para USUARIOS y/o USUARIOS en la modalidad POSPAGO, una PARTE pagará a la otra PARTE una comisión del **SIETE POR CIENTO (7%)** sobre el monto EFECTIVAMENTE COBRADO a sus usuarios y usuarios. Esta comisión incluye todos los impuestos de ley y es aplicable dentro del período comprendido entre el día de puesta la factura en cobranzas hasta el día **75 (setenta y cinco)**. Pasado este plazo, durante el período desde el día XX (XX) y el día XX (XX), se considera plazo en mora con corte del servicio y la comisión correspondiente será del **QUINCE POR CIENTO (15%) sobre** el monto EFECTIVAMENTE COBRADO (recuperado), incluyendo todos los impuestos de ley. Para períodos mayores a **xxx (xxx)** días, la comisión correspondiente será de **TREINTA POR CIENTO (30%)** sobre el monto EFECTIVAMENTE COBRADO (recuperado). El plazo en días que deberá considerarse para la devolución de facturas será el acordado por el CMI, las facturas no cobradas serán devueltas por una PARTE a la otra PARTE y dadas de baja en el sistema de facturación de una PARTE, para que la otra PARTE proceda con los mecanismos de cobro que correspondan.

Por concepto de la prestación del servicio de COBRANZA CONJUNTA Y BLOQUEO para USUARIOS y/o USUARIOS en la modalidad PREPAGO, una PARTE pagará a la otra PARTE una comisión del **QUINCE POR CIENTO (15%)** sobre el monto EFECTIVAMENTE COBRADO a sus usuarios y usuarios. Esta COMISION incluye todos los gastos incurridos del servicio en modalidad PREPAGO.

**APENDICE B-3**

1. PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS.

**PROCEDIMIENTO**

2. PROCEDIMIENTOS PARA TELÉFONOS DE SERVICIO Y OTROS

**PROCEDIMIENTO**

3. PROCEDIMIENTOS PARA TELÉFONOS DE PRUEBA

**PROCEDIMIENTO**

4. RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y GESTIÓN INTERNA DE RECLAMOS TÉCNICOS.-

**PROCEDIMIENTO**