

TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE LARGA DISTANCIA

Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional o "Servicios VIVA 14"

Se detallan a continuación los términos y condiciones para la prestación y utilización de los servicios de Larga Distancia Nacional o Internacional definidos como "Servicios VIVA 14", consistentes en los descritos en la Cláusula 1. y ofrecidos por NuevaTel (PCS de Bolivia) S.A. (en adelante denominada simplemente "NuevaTel"). NuevaTel ofrece y presta sus Servicios VIVA 14 en áreas de servicio local y móvil ("ASL/ASM"), incluyendo las correspondientes áreas extendidas rurales (AER) de los departamentos de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Sucre, Tarija, Potosí, Beni y Pando (en adelante denominada "Áreas de Cobertura"). Los Servicios VIVA 14 y las Áreas de Cobertura pueden ser modificadas por NuevaTel. Cualquier modificación al efecto será comunicada debidamente al Usuario y/o Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio. Para obtener información específica y detallada adicional para la utilización de los Servicios VIVA 14, el Usuario y/o Abonado puede consultar a los centros de atención al cliente, así como la descripción de promociones especiales que NuevaTel ofrezca de tiempo en tiempo.

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS VIVA 14 OFRECIDOS

1.1 Servicio de Larga Distancia Nacional

Los Servicios de Larga Distancia Nacional son Servicios al Público conmutados o dedicados que se prestan a otra u otras personas individuales o colectivas ajenas al Proveedor de Servicio, incluyendo los servicios conmutados y/o dedicados de comunicación de voz, datos, mensajes o video provistos por líneas telefónicas, cables para la transmisión de canales, microondas, satelitales, frecuencias radiales, o cualquier otra tecnología existente o futura que se utiliza para realizar comunicaciones entre centrales de conmutación utilizadas para servicios en áreas locales, sean éstos fijos o móviles. Asimismo, incluyen los servicios a poblaciones rurales desde centrales ubicadas en ASLs siempre que la población rural se encuentre fuera del ASL correspondiente a la central que utiliza para los servicios prestados así como en caso de existir una población fuera de una ASL y dentro del AER correspondiente. La tarificación del servicio se realiza en base al tiempo de llamada consumido por el Usuario y/o Abonado. El tiempo es medido desde el momento en que se recibe una señal de respuesta desde la red de destino. Se aplican criterios de redondeo para la tarificación. El Usuario y/o Abonado reconoce y acepta que en caso de fallas en las redes de destino o errores de marcación, las llamadas no podrán ser completadas, no siendo responsabilidad de NuevaTel dicha falla o error.

(Nota 1: Cualquier modificación en la forma de tarifar y/o facturar de los Servicios VIVA 14 se hará previa comunicación debida al Usuario y/o Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio).

1.2 Servicio de Larga Distancia Internacional

Los Servicios de Larga Distancia Internacional son Servicios al Público conmutados o dedicados que se prestan a otra u otras personas individuales o colectivas ajenas al Proveedor de Servicio, incluyendo los servicios conmutados y/o dedicados de comunicación de voz, datos, mensajes o video provistos por línea telefónica, cables para la transmisión de canales, microondas, satelitales, frecuencias radiales, o cualquier otra tecnología existente o futura que se utiliza para realizar comunicaciones entre un área situada dentro del territorio nacional y otra situada en el extranjero. La tarificación del servicio se realiza en base al tiempo de llamada consumido por el Usuario y/o Abonado. El tiempo es medido desde el momento en que se recibe una señal de respuesta desde la red de destino. Se aplican criterios de redondeo para la tarificación. El Usuario y/o Abonado reconoce y acepta que en caso de fallas en las redes de destino o errores de marcación, las llamadas no podrán ser completadas, no siendo responsabilidad de NuevaTel dicha falla o error.

(Nota 1: Cualquier modificación en la forma de tarifar y/o facturar de los Servicios VIVA 14 se hará previa comunicación debida al Usuario y/o Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio).

1.3 Condiciones para la Prestación del Servicio

1.3.1 Los Servicios VIVA 14 son ofrecidos a los Usuarios y/o Abonados en las Áreas de Cobertura sin discriminación alguna. No se requiere de la suscripción de contrato expreso.

1.3.2 El acceso a los Servicios VIVA 14 se encuentra habilitado para todos los Abonados de los servicios de Telefonía Local y Móvil, con excepción de aquellos Abonados que expresamente hubiesen requerido la restricción a llamadas de Larga Distancia a su Proveedor de servicio Local o Móvil. Se incluye igualmente a los abonados de Líneas Directas de Larga Distancia, tanto de NuevaTel como de otros proveedores.

1.3.3 El Usuario y/o Abonado podrá acceder a los Servicios VIVA 14 desde cualquier red de Telefonía Local o Móvil, incluyendo las Líneas Directas de Larga Distancia, tanto de NuevaTel como de otros proveedores, dentro de las Áreas de Cobertura, seleccionando el Código de Acceso a Larga Distancia "XY=14" asignado a NuevaTel, con lo que el Usuario y/o Abonado consiente un acuerdo tácito con NuevaTel asumiendo todos los términos y condiciones establecidas por el uso del Servicio.

1.3.4 NuevaTel podrá establecer tarifas promocionales de forma temporal, previa comunicación debida al Usuario y/o Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, una vez concluido el periodo de promoción se aplicarán las tarifas vigentes a esa fecha.

1.3.5 NuevaTel podrá establecer descuentos por volúmenes de tráfico o consumo en función a condiciones no discriminatorias establecidas previamente.

2. PARÁMETROS DE CALIDAD

NuevaTel adoptó las medidas más idóneas para salvaguardar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos según su contrato de concesión suscrito con la Superintendencia de Telecomunicaciones de acuerdo al siguiente detalle:

2.1. Llamadas Completadas.- Se consideran llamadas completadas únicamente las siguientes: la que logra establecer una conversación, la que obtiene respuesta de un contestador automático puesto por el Usuario y/o Abonado o de un buzón de voz habilitado a solicitud del Usuario y/o Abonado y la que encuentra al Usuario y/o Abonado libre sin obtener respuesta. El porcentaje se calculará con relación al total de llamadas recibidas por la central de larga distancia desde las centrales locales y móviles. Para llamadas nacionales, si algún operador del Servicio Local de Telecomunicaciones ó Servicio Básico Móvil incumple sus metas de llamadas completadas interoperator en más de un veinte y cuatro por ciento (24%), el tráfico hacia tal operador no será considerado en el cumplimiento de esta meta. Para llamadas Nacionales 75% de llamadas completadas y para llamadas Internacionales 70% de llamadas completadas.

2.2. Tiempo de Respuesta del Concesionario.- Porcentaje mínimo de llamadas contestadas antes de diez (10) segundos por parte del Concesionario en sus servicios semi-automático, de reclamos, de información y asistencia al Usuario y/o Abonado. La respuesta de un anuncio grabado que pone en cola de espera al llamante, no se considera llamada contestada hasta que conteste el Concesionario y efectivamente atiende el requerimiento del Usuario y/o Abonado. 80% de llamadas contestadas antes de 10 segundos.

2.3. Los parámetros de calidad descritos en el presente numeral son evaluados y medidos en base a la totalidad de las llamadas cursadas en la red de larga distancia de NuevaTel y durante la totalidad de la gestión a ser evaluada, por lo tanto no pueden servir de parámetro o referencia para la comparación con el servicio provisto a un determinado Usuario y/o Abonado, toda vez que los mismos son obtenidos en base a promedios globales.

3. FACTURACIÓN Y COBRANZA

3.1 NuevaTel emitirá mensualmente una factura que consignará los cargos emergentes de los Servicios VIVA 14. Dicha factura será puesta a disposición del Usuario y/o Abonado en una de las siguientes modalidades a ser definida por NuevaTel: a) en forma conjunta e indivisible con la factura de su proveedor del Servicio Local o Móvil correspondiente, incluyendo las Líneas Directas de Larga Distancia, en base a acuerdos establecidos con NuevaTel para tal efecto. El Usuario y/o Abonado se obliga a pagar su factura en las oficinas de las redes de bancos y entidades financieras autorizadas para este fin por su proveedor del Servicio Local, Móvil o de Líneas Directas de Larga Distancia, así como otras que pudiese establecer en el futuro o; b) en forma independiente a nombre del Usuario y/o Abonado en lugares de cobranza definidos por NuevaTel y en los periodos de facturación y cobranza establecidos por NuevaTel. El Usuario y/o Abonado se obliga a pagar su factura en las oficinas de las redes de bancos y entidades financieras autorizadas para este fin por NuevaTel, o en las oficinas de NuevaTel habilitadas para tal efecto, así como otras que pudiese establecer en el futuro.

3.2 Se establece como plazo máximo de pago de la factura, el correspondiente a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de puesta a disposición de la factura en los puntos de cobranza. Si el Usuario y/o Abonado no realizase el pago de todas sus obligaciones pendientes dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al vencimiento de la factura, NuevaTel deberá realizar, ya sea a través del proveedor del Servicio Local, Móvil o de Líneas Directas de Larga Distancia; o por cuenta propia, el corte del acceso a todos los proveedores de servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, dentro de los diez (10) días calendario siguientes, en cumplimiento a lo establecido en la reglamentación vigente.

3.3 NuevaTel podrá, a su conveniencia, establecer otras modalidades de facturación y cobranza para los Servicios VIVA 14 como ser tarjetas prepagadas y servicios de cobro revertido a través de números 800 u otros, previa comunicación debida al Usuario y/o Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio.

3.4 Cualquier modificación en la forma de tarifar y/o facturar de los Servicios VIVA 14 se hará previa comunicación debida al Usuario y/o Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio.

4. CONTROL DE MOROSIDAD

4.1 El Usuario y/o Abonado quedará constituido en mora por el sólo vencimiento de cualquiera de los términos estipulados en el presente documento "Términos y Condiciones del Servicio", sin necesidad de intimación o requerimiento judicial u otro acto equivalente de NuevaTel. Ante la entrada en mora por el Usuario y/o Abonado, éste quedará inmediatamente obligado a pagar la totalidad de los montos adeudados. En caso de incumplimiento de cualquier pago por la utilización de los Servicios VIVA 14 de acuerdo a la factura correspondiente, el Usuario y/o Abonado deberá pagar el monto facturado, más el interés señalado por normativa reglamentaria sobre dicho monto y aplicable durante el periodo que comienza el día establecido al efecto por normativa reglamentaria y que termina en la fecha del pago efectivo del total del monto adeudado. En caso de incumplimiento de cualquier obligación o del retraso en el pago debido, el Usuario y/o Abonado reconoce, acepta y acuerda que la liquidación efectuada por NuevaTel al respecto constituirá suma líquida y exigible con fuerza ejecutiva y que el documento respectivo tendrá el valor de título ejecutivo.

4.2 La tasa de interés aplicable será igual a la Tasa de Interés de Referencia, establecida por el Banco Central de Bolivia para operaciones en moneda nacional del sistema financiero y publicada la última semana de cada mes.

5. PLAZO Y CARGO POR REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

- 5.1** Una vez cumplidas las obligaciones debidas por el Usuario y/o Abonado, incluyendo los intereses por mora, los Servicios VIVA 14 serán rehabilitados dentro de las 24 horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el abonado pague la totalidad de la deuda, incluyendo intereses y penalidades, en caso que el corte haya sido realizado directamente por NuevaTel. Para el caso en que el corte de servicio se haya realizado a través de un tercer operador, la rehabilitación del mismo se hará dentro de los tres (3) días calendario, posteriores a la fecha en que este tercer operador reciba la solicitud de parte de NuevaTel mediante nota expresa.
- 5.2** En caso que el corte y rehabilitación del servicio se realice a través del proveedor del Servicio Local, Móvil o de Líneas Directas de Larga Distancia, NuevaTel no se responsabiliza por cobros por concepto de rehabilitación del servicio que pueda realizar el proveedor del Servicio Local, Móvil o de Líneas Directas de Larga Distancia al Usuario y/o Abonado.
- 5.3** En caso que el corte y rehabilitación del servicio se realice de forma directa por NuevaTel, inicialmente no se realizará ningún cobro al Usuario y/o Abonado por concepto de rehabilitación del servicio. Cualquier modificación en el costo de la rehabilitación se hará previa comunicación debida al Usuario y/o Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio.

6. SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

6.1 Servicios de Información, Asistencia y Atención de Reclamos

NuevaTel dispone del número de acceso gratuito 800 14 1414, como un centro de información y de asistencia para el Usuario y/o Abonado las 24 horas del día, todos los días, incluyendo feriados y fines de semana. El Usuario y/o Abonado también puede acudir a las oficinas de NuevaTel para la provisión de información, asistencia y atención de reclamos correspondientes a los Servicios VIVA 14, de lunes a viernes, de horas 09:00 a.m. a horas 07:30 p.m. y los días sábados, de horas 09:00 a.m. a horas 1:00 p.m. Adicionalmente, NuevaTel podrá otorgar, a discreción propia, servicios de asistencia desde sus dependencias y difundir la buena utilización de los Servicios VIVA 14 por medio de folletos y publicaciones públicas o dirigidas al Usuario y/o Abonado. Todo reclamo deberá ser comunicado al Centro de Atención de Reclamos por cualquier medio, entre ellos la comunicación directa al número mencionado. Así mismo, el Usuario y/o Abonado podrá requerir en forma escrita la resolución de un reclamo en las oficinas de ODECO que NuevaTel establezca para tal efecto.

6.2 Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamos

Se aplicará el siguiente procedimiento y plazos para la atención de reclamos en base a lo establecido en el D.S. 27172.

- 6.2.1.** El Usuario y/o Abonado o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante NuevaTel.
- 6.2.2.** La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación según se detalla en el numeral 6.1., dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- 6.2.3.** NuevaTel registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- 6.2.4.** NuevaTel resolverá la reclamación según el siguiente detalle: a) A los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o b) A los quince (15) días en los demás casos.
- 6.2.5.** NuevaTel comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento; al efecto las resoluciones que declaren fundadas las reclamaciones directas deberán cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.
- 6.2.6.** Si NuevaTel declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el Usuario y/o Abonado o un tercero por él, podrá presentarlo a la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el plazo de quince (15) días.
- 6.2.7.** Cualquier modificación en el procedimiento o plazos establecidos en el presente Numeral 6.2., serán aplicados de forma inmediata y sin previa comunicación al Usuario y/o Abonado una vez que entre en vigencia la normativa que así lo establezca.

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO Y/O ABONADO DEL SERVICIO

7.1 Derechos:

El Usuario y/o Abonado tiene derecho a: recibir un servicio puntual, eficiente y de buena calidad; acudir al centro de información dispuesto por NuevaTel, para hacer efectivo sus reclamos por la utilización de los Servicios VIVA 14; acudir ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, como instancia posterior a la presentación de reclamos ante NuevaTel y de acuerdo a leyes y reglamentos en vigencia, para efectuar reclamaciones administrativas, en caso de no haber solucionado NuevaTel la reclamación directa en los plazos señalados en la Cláusula 6.2.4, al no estar de acuerdo el usuario con la resolución o haber sido declarada infundada la reclamación directa.

7.2 Obligaciones, Prohibiciones y Responsabilidades:

7.2.1 El Usuario y/o Abonado contrae las obligaciones de utilizar los Servicios VIVA 14 de manera adecuada, pagar el precio y sumas emergentes de la utilización de todos y cada uno de los Servicios VIVA 14. Una vez obtenido el acceso a la Red de NuevaTel, dentro los marcos legales y técnicos establecidos, el Usuario y/o Abonado está completamente prohibido y es total, única y exclusivamente responsable por el mal uso de los Servicios VIVA 14, de información, datos, servicios, etc. El Usuario y/o Abonado se abstendrá hacer uso de los Servicios VIVA 14 con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, a la moral o a las buenas costumbres. En caso de que el Usuario y/o Abonado ocasione peligro inminente o actual de daño a la Red de NuevaTel o a terceras personas, NuevaTel tendrá la facultad de cortar el servicio y/o la comunicación de acuerdo a disposiciones legales en vigencia. El Usuario y/o Abonado se obliga a no ocasionar daños y/o perjuicios a las instalaciones y/o equipos a través de los cuales hace uso de los Servicios VIVA 14. En cualquiera de los casos antes descritos, NuevaTel podrá presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades llamadas por ley, asumiendo el Usuario y/o Abonado todos los daños y perjuicios que deriven de sus actos, ya sea ante NuevaTel y/o terceros perjudicados. NuevaTel no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros, derivados del uso inadecuado de los Servicios VIVA 14.

7.2.2 El Usuario y/o Abonado está prohibido de comercializar bajo ninguna modalidad los Servicios VIVA 14.

7.2.3 El Usuario y/o Abonado titular de una línea de los servicios Local y/o Movil así como de una Línea Directa de Larga Distancia, es responsable de todos los actos relacionados al uso de los Servicios VIVA 14 realizados desde su línea telefónica, ya sea por su persona o por terceras personas que tengan acceso a dicha línea o a sus instalaciones con o sin consentimiento del Usuario y/o Abonado, incluidas las conexiones a Internet vía MODEM a través del cual se pueden generar comunicaciones de larga distancia.

7.2.4 El Usuario y/o Abonado está prohibido de ceder, delegar o transmitir a ningún título los derechos, créditos, obligaciones o responsabilidades estipulados en el presente contrato sin el previo consentimiento escrito de NuevaTel.

7.3 Inviolabilidad de las Telecomunicaciones y Protección de la Información

NuevaTel, en cumplimiento a lo estipulado en su Contrato de Concesión, ha implementado medidas para salvaguardar la Inviolabilidad de las Telecomunicaciones y Protección de la Información dentro de su propia red de telecomunicaciones, mediante procedimientos y políticas internas para asegurar la confidencialidad sobre los secretos industriales y la información concerniente a los Usuario y/o Abonados en la utilización que efectúen de los Servicios VIVA 14; salvo en los casos establecidos por el Art. 261 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones.

8. INTERRUPCIÓN DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS VIVA 14

NuevaTel no podrá interrumpir la operación de su Red Pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de los Servicios VIVA 14, sin haber obtenido previamente aprobación por escrito de la Superintendencia de Telecomunicaciones y después de haber informado a los Abonados que resultaran afectados con por lo menos diez (10) días hábiles de anticipación sobre interrupciones programadas de más de treinta (30) minutos, salvo en caso de emergencia grave, fuerza mayor, o imposibilidad sobrevenida que justifiquen la actuación de NuevaTel.

9. ACEPTACIÓN

El Usuario y/o Abonado reconoce y acepta los términos y condiciones especificados en el presente documento, obligándose a su cumplimiento de forma automática el momento de hacer uso de los Servicios VIVA 14 descritos anteriormente.

10. CAMBIOS EN LA NORMATIVA

Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones o de sus Reglamentos que afecte a los términos y condiciones de provisión del servicio, implicará que el operador debe modificar los términos de acuerdo a la normativa vigente, al efecto en caso de concurrir tales circunstancias deberá remitir propuesta a la Superintendencia de Telecomunicaciones a fin de que la misma sea aprobada.