

Nuevatel PCS de Bolivia S.A.

# TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

Aprobados mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL  
0955/2013 de 29 de noviembre de 2013

Diciembre 2013



estás vivo



El presente documento establece los Términos Generales y Condiciones para la provisión de Servicios de Valor Agregado que provee la Empresa de Telecomunicaciones NuevaTel PCS de Bolivia S.A. en favor de toda aquella Usuaría o Usuario que utiliza dichos servicios.

Se considera que son parte de los presentes Términos Generales y Condiciones:

(i) Por un lado, la Empresa de Telecomunicaciones NuevaTel PCS de Bolivia S.A., empresa que además de contar con el respectivo registro de comercio que la habilita para ejercer actividades de comercio y estar legalmente constituida, cuenta, con las respectivas autorizaciones y licencias otorgadas por la Autoridad regulatoria competente en materia de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para prestar servicios móviles y de valor agregado (En adelante y para fines del presente documento, se denominará simplemente "NUEVATEL" o el "Proveedor"); y

(ii) Por otro lado, aquella Usuaría o Usuario, sea persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que utiliza los Servicios de Valor Agregado prestados por NUEVATEL, y para fines del presente documento, se denominará simplemente "Usuaría o Usuario".

Los presentes Términos Generales y Condiciones, fueron previamente aprobados por la Autoridad competente en base a la normativa legal aplicable y se entenderán por aceptados y consentidos por la Usuaría o Usuario, una vez que active o comience a utilizar los servicios objeto del presente documento.

#### **CLÁUSULA PRIMERA.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PROVISTOS, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREA DE COBERTURA**

Los Servicios de Valor Agregado son servicios al público que utilizan aplicaciones específicas y no emplean circuitos propios de transmisión, salvo que sean provistos por un operador. Estas aplicaciones tienen efecto en el formato, contenido, código, protocolo, almacenaje o aspectos similares de la información transmitida por la Usuaría o Usuario, o le proveen información adicional, diferente o reestructurada, o le permiten interacción con información almacenada.

Los Servicios de Valor Agregado pueden ser accedidos mediante líneas móviles de NUEVATEL Postpago o Prepago, y por otras líneas que puedan ser habilitadas y sean funcionalmente compatibles para recibir estos servicios y por terminales del Servicio de Acceso a Internet según se aclare en comunicado oportuno de NUEVATEL.

Los Servicios de Valor Agregado brindados se prestarán en base a los principios de eficiencia, diligencia debida, protección, prestación efectiva del servicio e información oportuna establecidos en la normativa aplicable.

Existen dos tipos de servicios de Valor Agregado, de entrenamiento y de información/utilitarios.

##### **1.1 Servicio de Backtones VIVA**

El servicio de Backtones es un servicio de Valor Agregado de Entretenimiento que permite reemplazar el sonido normal de llamada con una canción o algún tono cómico que habilite NUEVATEL y que active la Usuaría o Usuario, de manera que las personas que le llamen escuchen el backtone activado.

Cumpliendo la norma aplicable para Servicios de Valor Agregado de entretenimiento, la activación al servicio de Backtones puede realizarse por los diferentes canales de acuerdo a los procedimientos siguientes:

- Mediante SMS: Enviando al número corto establecido la palabra FIJAR y el Código del Backtone.
- Mediante WEB: Activando la cuenta en la página backtones.vivagsm.com.
- Mediante el comando \*Copy: Presionando \* mientras se escucha el backtone de la persona a la que se está llamando.
- Mediante USSD: Llamando en forma gratuita al número corto establecido y siguiendo las instrucciones.
- Mediante Llamada telefónica: Marcando el número corto establecido y eligiendo el Backtone.

Adicionalmente al servicio de Backtones para personas, se encuentra habilitado el servicio de Backtones Corporativos para empresas, que ofrecen la posibilidad de cambiar el sonido normal de una llamada por una melodía o grabación personalizada para la empresa, en este caso la grabación a utilizar tiene una duración máxima de 30 segundos y se aplicará a todas las líneas que designe la Usuaría o Usuario aplicándose el cobro a la línea titular del servicio, asimismo el backtone corporativo reemplazará a cualquier otro tono que hubieran tenido las líneas seleccionadas.

##### **1.2 Servicio de Redes Sociales**

Los servicios de Redes Sociales, son servicios de Valor Agregado de información/utilitarios, mediante los cuales la Usuaría o Usuario desde su terminal móvil, podrá tener acceso a las redes sociales Twitter y Facebook en sus versiones móviles,

"VIVA Facebook" es el nombre comercial de la solución de "Facebook Mobile" para NUEVATEL.

El servicio VIVA Facebook ofrece a la Usuaría o Usuario final la posibilidad de permanecer en contacto con sus amigos registrados en la comunidad social FACEBOOK, en cualquier momento o lugar desde su terminal móvil. La Usuaría o Usuario podrá registrar su número móvil en una cuenta Facebook activa accesible mediante web, para lo cual ingresa a la opción de configuración de la cuenta y seleccionando la opción móvil recibe en su teléfono móvil un código de activación que debe ser ingresado a la cuenta de Facebook para asociar su teléfono móvil a dicha cuenta, luego de lo cual podrá recibir notificaciones de Facebook y también podrá, mediante comandos específicos: actualizar su estatus o estado (que es la acción del cliente afiliado a la red social Facebook de modificar algunos de los estados propios de esta red social, como ser estado de ánimo, ubicación o cualquier otro texto digitado por el Usuario o Usuaría, que desee sea de conocimiento público), mandar mensajes a sus amigos, añadir nuevos amigos, y utilizar otras funcionalidades de Facebook, mediante el envío de mensajes de texto SMS a su cuenta Facebook. Adicionalmente podrá enviar fotos desde su celular. Alternativamente, para utilizar este servicio, la Usuaría o Usuario podrá adquirir Bolsas SMS Redes Sociales destinadas exclusivamente para este servicio y que serán válidas por el periodo de vigencia establecido, para esto debe llamar en forma gratuita al número corto establecido o enviar un SMS con el comando de compra \* al número corto establecido, y siguiendo las instrucciones adquirir la bolsa de su preferencia.

"VIVA Twitter" es el nombre de la solución de Twitter para NUEVATEL, que consiste en la integración directa con Twitter, para lo cual la Usuaría o Usuario debe registrar su teléfono móvil en una cuenta Twitter activa accesible mediante web, e ingresando a la opción de configuración y siguiendo las instrucciones recibirá un código de activación en su teléfono móvil que debe ser ingresado a la cuenta de Twitter para asociar su teléfono móvil a dicha cuenta, lo que permite a la Usuaría o Usuario actualizar sus estados (que es la acción del cliente afiliado a la red social Twitter de modificar un estado propio de esta red social, como ser estado de ánimo, ubicación

o cualquier otro texto digitado por el usuario, que desee sea de conocimiento público), re-tweetear otros estados (es decir compartir sus estados con otros usuarios de esta red social), seguir a algún

usuario en especial y otras opciones a través del envío de mensajes de texto SMS a su cuenta Twitter. Alternativamente, para utilizar este servicio, la Usuaría o Usuario podrá adquirir Bolsas SMS Redes Sociales destinadas exclusivamente para este servicio y que serán válidas por el periodo de vigencia establecido, para esto debe llamar en forma gratuita al número corto establecido o enviar un SMS con el comando de compra \* al número corto establecido, y siguiendo las instrucciones adquirir la bolsa de su preferencia.

##### **1.3 Servicio Windows Live / IM (Instant Messaging o Mensajería Instantánea)**

El servicio Windows Live/IM es un servicio de información/utilitario que consiste en una aplicación que se encuentra en el chip del servicio móvil de la Usuaría o Usuario, en el menú VIVA, con la cual la Usuaría o Usuario podrá ingresar al servicio MSN y chatear con sus contactos en forma similar a la que lo haría desde una computadora personal. Para usar este servicio la Usuaría o Usuario debe contar con una SIM card de última generación (es decir un SIM card que cuente con el aplicativo Windows Live instalado dentro del menú VIVA). Al utilizar este servicio, a la Usuaría o Usuario solamente se le cobrarán por los SMS enviados mientras que los SMS recibidos serán gratuitos. Alternativamente, para acceder a este servicio, la Usuaría o Usuario podrá adquirir Bolsas SMS destinadas exclusivamente para este servicio, para esto debe llamar en forma gratuita al número corto establecido o enviar un SMS con el comando de compra \* al número corto establecido, y siguiendo las instrucciones adquirir la bolsa de su preferencia.

##### **1.4 Servicio VIVA Ticket**

VIVA Ticket es un servicio de Valor Agregado de información/utilitario que permitirá a la Usuaría o Usuario comprar entradas de eventos (Cine, conciertos, teatros, y otros eventos públicos) a través del saldo de crédito con el que cuente la Usuaría o Usuario. La compra se realizará enviando un mensaje de texto a un número corto específico publicado por los medios habilitados al efecto y el costo será diferente en función al evento que esté siendo ofertado y se descontará de manera directa del crédito del usuario previa aceptación del mismo.

##### **1.5 Servicio VIVA App**

VIVAAPP es un servicio de Valor Agregado de información/utilitario que permite comprar aplicaciones con costo sin la necesidad de una tarjeta de crédito. Para la compra de las aplicaciones disponibles en la Tienda virtual de NUEVATEL, se debe enviar un mensaje corto de texto (SMS) con la palabra clave que indique la publicidad de la Aplicación al número corto de acceso publicado por los medios habilitados al efecto. Posteriormente, la Usuaría o Usuario recibirá un SMS con un código PIN que deberá utilizar para descargar la aplicación de la página web que se comunique al efecto.

El servicio es a demanda, por lo tanto el usuario sólo utilizará este servicio cuando lo requiera y dará su confirmación explícita al cobro que se realice.

##### **1.6 Servicio A Viva Voz**

"A Viva Voz" es un servicio de Valor Agregado de información/utilitario del tipo "Voice SMS" que ofrece la posibilidad de enviar mensajes cortos de voz a teléfonos en Bolivia y en el Exterior que puedan recibir SMS. Para utilizar este servicio la Usuaría o Usuario debe marcar asterisco seguido del número de destino, en caso de que sea un destino internacional debe incluir el prefijo del país de destino, luego de lo cual interactuará con un IVR (Sistema de interacción mediante voz), que le permitirá enviar un mensaje de hasta 20 segundos. El destinatario recibirá un SMS notificándole que recibió un "A Viva Voz" y para recuperarlo si es usuario del Servicio Móvil NUEVATEL deberá marcar \*0\*, si es usuario de otra red nacional deberá marcar el 70701000 y si es usuario de otra red internacional deberá marcar +591 707 01000, con las tarifas que correspondan para cada tipo de llamada. Luego de que el destinatario haya escuchado su "A Viva Voz", la Usuaría o Usuario que originó el mensaje recibirá una notificación que le informe que su mensaje fue escuchado.

##### **1.7 Servicio Tus Contactos**

El servicio "Tus Contactos" es un Servicio de Valor Agregado de información/utilitario del tipo "Backup Agenda" que permite a la Usuaría o Usuario la posibilidad de guardar, recuperar y sincronizar en forma segura su agenda de contactos guardada en la tarjeta SIM, en un servidor remoto y seguro sin importar qué modelo de terminal tenga. En caso de pérdida/robo de teléfono o renovación de la tarjeta SIM, la agenda de contactos puede ser totalmente recuperada en la nueva SIM.

Existen dos interfaces para utilizar este servicio, mediante el menú de la SIM card (que le permite sincronizar sus contactos y obtener ayuda) y mediante una aplicación web alojada en la página web de NUEVATEL (que le permite guardar, restaurar, manejar y sincronizar sus contactos). A través del Call Center (llamando al 103 o al 800-14-1414), la Usuaría o Usuario podrá habilitar o deshabilitar este servicio.

##### **1.8 Servicio Secretaria Virtual**

El servicio "SECRETARIA VIRTUAL" es un Servicio de Valor Agregado de información/utilitario que permite que la Usuaría o Usuario disponga de funcionalidades de PBX (Central telefónica privada), ACD (Distribuidor automático de llamadas), e IVR (Respuesta interactiva de voz) para sus llamadas entrantes. Para utilizar este servicio, la Usuaría o Usuario debe cancelar un monto mensual de mantenimiento. El servicio podrá funcionar sobre líneas 800, 901, 900 y líneas del servicio Móvil previamente contratadas a NUEVATEL.

##### **1.9 Servicio Dilo Por Mi**

El servicio "Dilo por Mi" es un servicio de Valor Agregado de información/utilitario, que permite a la Usuaría o Usuario enviar mensajes escritos que serán recibidos por el destinatario (inicialmente teléfonos fijos o móviles en Bolivia) como mensajes de voz. Las modalidades de uso de este servicio son de P2P (Persona a Persona), con mensajes hablados enviados desde un teléfono del servicio Móvil de NUEVATEL a teléfonos fijos o móviles en Bolivia, W2P (Web a Persona) con mensajes SMS enviados previa autenticación desde la página web de NUEVATEL a teléfonos fijos o móviles en Bolivia, A2P (Aplicación a Persona) por medio de broadcast de mensajes voz es decir envío de una grabación desde un portal web a teléfonos fijos o móviles en Bolivia.

El cliente que desee utilizar las modalidades W2P o A2P desde la página web de NUEVATEL, deberá ingresar su número de teléfono en dicha página luego de lo cual recibirá un código vía SMS el cual deberá ser a su vez ingresado a la página web del servicio con lo que se autenticará y habilitará el cobro a la Usuaría o Usuario.

##### **1.10 Servicio MMS**

El servicio MMS (Multimedia Message System o Sistema de Mensajes Multimedia) es un servicio de Valor Agregado de información/utilitario que permite el envío de contenido multimedia (fotos, videos, sonidos, y otros contenidos multimedia). Para poder enviar mensajes multimedia MMS se requiere que los celulares tanto de la Usuaría o Usuario que envía como del que recibe tengan la posibilidad de recibir mensajes MMS y estén correctamente configurados al efecto. Los mensajes MMS solo pueden ser enviados desde y hacia Usuarías y Usuarios del servicio Móvil de NUEVATEL. Se puede verificar si un modelo de teléfono en particular puede enviar/recibir mensajes MMS, o alternativamente consultar al Centro de Atención al Cliente de NUEVATEL.

La Usuaría o Usuario que envíe un MMS recibirá una confirmación de la transacción vía SMS (aceptación del MMS en formato correcto). El usuario destinatario recibirá directamente el MMS

sólo si tiene la configuración de los parámetros de descarga del servicio MMS, en cualquier caso se enviará por SMS una dirección WEB para visualizar el mensaje multimedia (MMS), dicha dirección podrá ser accedida desde cualquier computadora con conexión a Internet, para lo cual se debe ingresar el código que recibió previamente vía SMS.

#### **1.11 Nuevos servicios o variantes**

Nuevos servicios o variantes dentro de los anteriores tipos, serán provistos en cumplimiento a la normativa aplicable y comunicados previamente a la Usuaría o Usuario en forma directa o mediante publicación en prensa. Estos servicios se adecuarán a la normativa vigente.

Las características específicas de los mismos serán comunicadas de acuerdo a normativa aplicable en un periódico de circulación antes de la vigencia comercial de cada servicio. Asimismo, cualquier modificación en los mismos será realizada y comunicada en cumplimiento a la normativa aplicable, estas características estarán a disposición de la Usuaría o Usuario en la página web de NUEVATEL ([www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo)), o mediante consultas al servicio de Atención al Cliente de NUEVATEL (llamando al 103 y/o 800-14-1414).

#### **1.12 Área de Cobertura**

NUEVATEL prestará los Servicios de Valor Agregado en aquellas áreas geográficas donde se encuentre habilitada y autorizada a prestar la provisión de dicho servicio y en donde técnicamente pueda proveer dicho Servicio en función a variables técnicas como el alcance de su red y en función a los formatos y contenidos definidos por NUEVATEL y en su caso por la Autoridad competente. El área de cobertura corresponde a la del servicio Móvil de NUEVATEL, que comprende el área urbana de las ciudades capitales de departamento y las principales ciudades intermedias, y que se irá ampliando a medida que se amplíe la red del servicio Móvil de NUEVATEL.

#### **1.13 Validez jurídica de transacciones no presenciales.**

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

Se establece que el consentimiento de la Usuaría o Usuario se tendrá por válido y manifestado una vez que el mensaje electrónico, en cualquiera de los medios señalados precedentemente, haya sido efectivamente enviado por la Usuaría o Usuario y recibidos por NUEVATEL de acuerdo a los procedimientos establecidos al efecto.

Los cambios que se soliciten a través de las modalidades señaladas precedentemente serán aceptados por NUEVATEL siempre y cuando la Usuaría o Usuario cumpla los requisitos preestablecidos para el cambio solicitado los que se publicarán a través de cualquier medio válido al efecto.

El SMS o mensaje corto, tendrá plena validez jurídica entre las partes siempre y cuando el número telefónico de origen del SMS se encuentre registrado conforme a la normativa aplicable y se identifique en tal registro el nombre del titular de dicho número, siendo válidas las transacciones realizadas por la Usuaría o Usuario a través de este medio.

### **CLÁUSULA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS**

Para habilitar los Servicios de Valor Agregado la Usuaría o Usuario debe contar con una suscripción a un plan del servicio Móvil de NUEVATEL, por su parte NUEVATEL se sujetará a la normativa vigente. Para el caso de los Servicios de Valor Agregado de entretenimiento en particular a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0679/2012 o sus modificaciones que sean aprobadas por el regulador. Para el caso de los Servicios de Valor Agregado de información/utilitarios la solicitud o habilitación y uso de los mismos es a demanda de la Usuaría o Usuario, por lo que solamente existe cobro cuando la Usuaría o Usuario ha demandado el servicio.

Para el caso de Servicios de entretenimiento, la habilitación o alta de los servicios dependerá de la solicitud de la Usuaría o Usuario y de que se cumpla las condiciones para la provisión del servicio antes indicadas, condiciones que una vez cumplidas darán lugar a la ALTA del servicio. Para habilitación (ALTA), la Usuaría o Usuario realiza una llamada o envía un mensaje al número comunicado al efecto por NUEVATEL, luego recibe de NUEVATEL un mensaje con las características del servicio demandado, a continuación el Usuario confirma la suscripción al servicio y finalmente NUEVATEL le remite un mensaje de confirmación de la suscripción al servicio. Esta interacción se realiza sin costo para el Usuario. Para esta ALTA, NUEVATEL proporcionará la siguiente información:

- i. Nombre del Proveedor del Servicio de Valor Agregado de entretenimiento, es decir NUEVATEL.
- ii. Tipo del servicio de Valor Agregado de entretenimiento (contenidos de texto, imagen video, ringbacktones, backtones y otros similares).
- iii. Requerimientos tecnológicos mínimos del aparato terminal de la usuaría o usuario que permitirán la recepción satisfactoria del producto.
- iv. Periodicidad y forma de entrega del producto (en horas o días) y duración de la habilitación del servicio.
- v. Precio por unidad del producto por el periodo ofertado (en Bolivianos).
- vi. Forma de cobro o pago
- vii. Mecanismo para la confirmación por parte de la usuaría o usuario, de aceptación explícita del servicio y el costo para la usuaría o usuario. En el caso de que la usuaría o usuario corresponda a la categoría de servicio Prepago la solicitud de confirmación especificará que el costo del servicio será debitado del crédito actual o futuro, transferido para los servicios de valor agregado. En el caso de que la usuaría o usuario corresponda a la categoría de Post-pago, este deberá autorizar que el costo sea cargado a su consumo mensual.

En caso que el equipo terminal de la Usuaría o Usuario no sea apto para el uso del servicio, no podrá prestarse el mismo y, por consiguiente, no aplicará ningún cargo.

Además, mediante la página web [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo) se podrá acceder a los presentes términos generales y condiciones, y a información actualizada que describa particularidades muy específicas

de cada servicio.

Para la deshabilitación del Servicio de Valor Agregado de entretenimiento, se utilizará la palabra "BAJA" o "SALIR", adicionada de los caracteres convenientes de selección sin discriminar entre mayúsculas y minúsculas, adicionalmente la usuaría o usuario podrá acceder a la deshabilitación de todos los servicios de manera conjunta; esta interacción es sin costo para el Usuario.

En caso de la deshabilitación de uno o varios servicios, antes de utilizar todo el crédito dispuesto para estos servicios, el saldo remanente se mantendrá para su uso posterior durante la vigencia del crédito de voz.

### **CLÁUSULA TERCERA.- CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS**

Para que la Usuaría o Usuario opte por los Servicios de Valor Agregado, deberá contar con un equipo terminal móvil en buen estado de funcionamiento y que sea compatible con la banda de frecuencias utilizada por NUEVATEL y con la tecnología implementada, sea esta de segunda generación, tercera generación, cuarta generación u otra tecnología que a futuro sea implementada en la red de NUEVATEL. Los requisitos mínimos para acceder a los servicios son contar con un terminal que funcione en las bandas de frecuencia utilizadas en el Servicio Móvil de NUEVATEL, inicialmente la banda de 1900 MHz, y que cumpla el estándar GSM o estándares de generaciones posteriores que sean compatibles con la red del Servicio Móvil de NUEVATEL.

Independientemente del lugar donde la Usuaría o Usuario adquiera el equipo terminal móvil, antes de la habilitación de los Servicios de Valor Agregado podrá consultar al Servicio de Atención al Cliente de NUEVATEL sobre la capacidad de su equipo para acceder a los mismos.

Si el servicio de Valor Agregado demandado por la Usuaría o Usuario utiliza solamente mensajes de texto o llamadas de voz, puede ser utilizado cualquier teléfono móvil para el uso de este servicio; si el servicio de Valor Agregado demandado por la Usuaría o Usuario requiere manejar contenido multimedia o interactuar con la red Internet, se necesitará utilizar un teléfono inteligente (smartphone). NUEVATEL podrá brindar orientación a la Usuaría o Usuario sobre las posibilidades del equipo terminal móvil para acceder a los Servicios de Valor Agregado.

NUEVATEL prestará los Servicios de Valor Agregado en aquellas áreas geográficas donde se encuentre habilitada y autorizada a prestar la provisión de dichos servicios y en donde técnica y económicamente pueda proveer dichos Servicios en función al alcance de su red y de sus radiobases o instalaciones.

Los Servicios de Valor Agregado en un equipo terminal móvil se proveerán según la disponibilidad, condiciones técnicas de la red y/o tecnología de acceso disponible en el momento y lugar en los que la Usuaría o Usuario pretende acceder a los Servicios de Valor Agregado utilizando su equipo terminal móvil.

### **CLÁUSULA CUARTA.- HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIO**

Los servicios de Valor Agregado se habilitarán una vez que la solicitud del mismo sea aceptada. Dicha aceptación se realizará en el plazo máximo de 24 horas de haberse cumplido los requisitos específicos o en su caso de forma inmediata a la comprobación por parte de NUEVATEL del crédito remanente suficiente.

### **CLÁUSULA QUINTA.- TARIFAS Y FORMA DE PAGO**

#### **5.1 Tarificación**

Se entiende por "tarifa" a aquel valor fijado por NUEVATEL como contraprestación por la provisión de Servicios de Valor Agregado, que pueden ser accedidos desde terminales prepago y postpago. NUEVATEL ofertará y comunicará a la Usuaría o Usuario todas las tarifas relacionadas a los Servicios de Valor Agregado que presta, por su página web y por cualquier otro medio legal aplicable al efecto.

Toda vez que los Servicios de Valor Agregado se cobran en función a la modalidad específica y forma de acceso a los mismos, la cobranza y facturación se realizará de acuerdo al precio determinado para cada servicio específico.

Al tratarse de servicios cuyas características le dan Valor Agregado a las comunicaciones, los precios variarán en función a las aplicaciones, contenidos y datos a los que se accede.

Cualquier cambio de los precios, tarifas, planes y/o categorías tarifarias contratados por la Usuaría o Usuario será debida y oportunamente informado por NUEVATEL, a través de los medios reconocidos al efecto.

#### **5.2 Estructura tarifaria**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación N° 164, la estructura tarifaria se encontrará disponible en los medios habilitados al efecto por NUEVATEL, según los formatos y condiciones básicas que apruebe la Autoridad reguladora competente.

Los precios y Tarifas y cualquier cambio de éstos brindados a las Usuarías y Usuarios serán debida y oportunamente informados por NUEVATEL, haciendo efectivo el proceso de información de acuerdo a los formatos y mecanismos normados por la Autoridad reguladora competente, a través de su página web y por cualquier otro medio legal permitido al efecto. La Usuaría o Usuario podrá aceptar dichos cambios manifestando su consentimiento de forma tácita al utilizar los Servicios de Valor Agregado de NUEVATEL.

#### **5.3 Forma de pago**

Toda vez que el objeto del presente documento establece las condiciones de acceso a los Servicios de Valor Agregado, el precio será de forma inmediata aplicado al estado de cuentas de la Usuaría o Usuario y en el caso de usuarías y usuarios prepago, el débito será automático y tendrá acceso a los Servicios mientras cuente con crédito suficiente o según las condiciones especiales que apliquen para cada uno de ellos.

Cuando la cuenta asignada a la Usuaría o Usuario se quede sin saldo para ser descontado, no se le permitirá hacer uso de los servicios que sean susceptibles de cobro, salvo que (i) NUEVATEL establezca excepciones a la presente regla, las mismas que serán ofertadas y comunicadas por los medios legales permitidos, (ii) sean servicios que deban ser prestados gratuitamente por imposición de normativa aplicable o (iii) existan condiciones especiales que permitan el acceso a los mismos.

En caso que la cuenta de la Usuaría o Usuario se quede sin saldo, para acceder a los Servicios de Valor Agregado, deberá recargar dicha cuenta.

### **CLÁUSULA SEXTA.- FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN**

#### **6.1 Facturación, Cobranza y Pago.**

Las Usuarías y usuarios de un servicio postpago recibirán la facturación por Servicios de Valor Agregado conjuntamente a su factura por el Servicio móvil postpago, sujetándose los términos correspondientes a los términos y Condiciones de dicho servicio y las estipulaciones normativas en vigencia, adoptando el mismo ciclo de facturación del Servicio móvil postpago.

Para las usuarías y usuarios de un servicio prepago las tarjetas constituyen la correspondiente factura fiscal emitida por NUEVATEL. El monto consignado en dicha tarjeta será el monto facturable. NUEVATEL cumplirá con la normativa establecida al efecto en la emisión de las tarjetas prepago.

En el caso de los otros medios de recarga que no sea la tarjeta prepago, se emitirá la correspondiente factura fiscal, según corresponda y de acuerdo a la normativa legal aplicable.

La Usuaría o Usuario declara que NUEVATEL le ha informado los efectos y las condiciones de la facturación conjunta inherente a todos los servicios que se le prestan a través de un mismo acceso. En este sentido la Usuaría o Usuario autoriza a NUEVATEL a facturar en una sola factura, todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso.

La cobranza y pago, se realizarán en los lugares habilitados por NUEVATEL para el efecto, mismos que serán de conocimiento público mediante medios masivos de comunicación.

### 6.2 Corte del Servicio

La Usuaría o Usuario con un plan de modalidad Postpago o Cuenta Controlada, debe pagar el monto facturado en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario computado a partir de la fecha de disposición de la factura, luego de lo cual se constituirá en mora, quedando facultada NUEVATEL a iniciar las acciones legales que correspondan según la normativa legal aplicable. En caso de incumplimiento de cualquier obligación o del retraso en el pago debido y oportuno, la Usuaría o Usuario reconoce, acepta y acuerda que la liquidación efectuada por NUEVATEL al respecto, establecerá la suma líquida y exigible con fuerza ejecutiva y que tanto dicha liquidación como el presente documento, tendrá el valor de título ejecutivo a los fines de ley. La Usuaría o Usuario acepta de manera expresa que las facturas que no fueron pagadas así como las liquidaciones que de manera unilateral realice NUEVATEL al efecto, forman parte integrante e indivisible del contrato tácito y expreso y que la suma total de las mismas, constituye una suma líquida, exigible y de plazo vencido adeudada a NUEVATEL. Los gastos de cobro judicial o extrajudicial que tuvieren lugar para la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por la Usuaría o Usuario.

Si la Usuaría o Usuario no paga su factura pasados treinta (30) días calendario de la fecha límite de pago, NUEVATEL podrá proceder al corte del servicio parcial o total del servicio previa comunicación al usuario mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación y al estar la Usuaría o Usuario en mora automática queda facultada NUEVATEL a iniciar las acciones legales que correspondan según la normativa legal aplicable.

En el caso de los servicios de voz, pasados los quince (15) días de la fecha límite de pago, NUEVATEL podrá realizar la restricción de llamadas salientes si el usuario incumple con el pago, previa comunicación con una anticipación de al menos cuarenta y ocho (48) horas y posteriormente, pasados los siguientes quince (15) días, podrá realizar el corte total del servicio.

En caso de incumplimiento de pago de sumas de dinero que tenga pendientes la Usuaría o Usuario frente a NUEVATEL, se aplicará adicionalmente al monto adeudado, el interés legal establecido en la normativa legal correspondiente sobre dicho monto, que correrá a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del pago hasta que la Usuaría o Usuario pague efectiva y totalmente los montos adeudados.

### 6.3 Rehabilitación del Servicio

El servicio cortado o restringido será rehabilitado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la usuaría o usuario cancele el monto adeudado por el servicio, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción.

### CLÁUSULA SEPTIMA.- CALIDAD DEL SERVICIO

Los Servicios de Valor Agregado serán provistos por NUEVATEL con una adecuada calidad del servicio, conforme a sus características técnicas y a su naturaleza, respondiendo a los indicadores de calidad específicos o que puedan ser definidos y cumpliendo las disposiciones legales establecidas al efecto. En tanto la ATT no defina lo contrario, los Servicios de Valor Agregado no cuentan con indicadores técnicos de calidad aprobados.

### CLÁUSULA OCTAVA.- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

#### 8.1 Servicios de información, asistencia y reclamaciones

Independientemente de los medios de publicidad que tenga NUEVATEL para ofertar y promocionar los Servicios de Valor Agregado, con la finalidad de que la Usuaría o Usuario cuente con servicios de información y asistencia respecto de las características, términos y condiciones de uso de Servicios de Valor Agregado, en su caso, desee presentar algún reclamo relacionado a dichos servicios, NUEVATEL pone a disposición de la Usuaría o Usuario los siguientes medios:

- Locales comerciales establecidos en diferentes lugares y ciudades dentro del territorio Boliviano. Los lugares, horarios de atención y si cuenta o no con oficina de atención de reclamos en particular, serán comunicados por NUEVATEL a través de los medios legales permitidos. Salvo que se comunique lo contrario, las oficinas atenderán en días hábiles en el horario de 8:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30 de lunes a viernes, y de 9:00 a 12:00 los sábados, pudiendo NUEVATEL ampliar o modificar dichos horarios de atención.
- Centro de llamadas (Call Center). La Usuaría o Usuario podrá llamar desde su línea, gratuitamente, a los números 103 desde su terminal del servicio móvil u 800-14-1414 desde cualquier teléfono las 24 horas del día, todos los días, incluyendo feriados y fines de semana.
- Página WEB. La Usuaría o Usuario podrá acceder a los servicios de información mediante la página web que NUEVATEL disponga al efecto. Por este medio no será válida la presentación ni tratamiento de reclamaciones.

La información relacionada a la facturación, cobranza y corte se sujetará a lo señalado en la cláusula Sexta del presente documento.

#### 8.2 Atención de reclamaciones.

En caso que la Usuaría o Usuario desee presentar algún reclamo respecto de los servicios prestados por NUEVATEL, deberá cumplir con los procedimientos y formalidades establecidas en la normativa legal aplicable.

La Usuaría o Usuario tiene el derecho de recibir por parte de NUEVATEL, a través de su Oficina de Atención al Consumidor - ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.

La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita y por cualquier medio de

comunicación, dentro de los veinte (20) días hábiles del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva, y será resuelta a los tres (3) días hábiles de su recepción en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o a los quince (15) días hábiles en los demás casos, salvo otros plazos que disponga la normativa vigente. En caso de que la reclamación sea declarada infundada la Usuaría o Usuario podrá recurrir a la Reclamación Administrativa ante el ente regulador competente.

Será admitida toda reclamación administrativa cuando la reclamación directa fuere declarada improcedente, parcialmente procedente ó su objeto y/o finalidad hubiere sido incorrectamente atendida y/o resuelta.

Si el reclamo es sobre la facturación de los servicios prestados, no será necesario que la Usuaría o Usuario realice previamente el pago total o parcial del monto reclamado. Sin embargo, a objeto de evitar el corte de servicio, la Usuaría o Usuario debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas.

El tratamiento de las reclamaciones relacionadas a la prestación del Servicio de Valor Agregado, sean directas y/o administrativas, sus efectos, plazos y procedimientos se sujetarán a lo establecido en la normativa legal aplicable al efecto, según corresponda.

Ante cualquier reclamo de carácter técnico o para efectos de verificaciones de factibilidad que se necesiten realizar, la Usuaría o Usuario permitirá en sus instalaciones las inspecciones que sean necesarias al personal que designe NUEVATEL para que realicen las verificaciones respectivas. En caso que la Usuaría o Usuario no permita tales inspecciones, no será de responsabilidad de NUEVATEL la normal provisión de los Servicios.

#### 8.3 Medios de atención al público en áreas rurales

NUEVATEL en forma directa o a través de terceros, velará porque la Usuaría o Usuario en el área rural pueda acceder a facilidades para la solicitud de servicios, reclamos u otras solicitudes, en las condiciones establecidas en la normativa legal aplicable al efecto.

En el área rural, las solicitudes de servicios, reclamos, consultas podrán realizarse a través de la línea telefónica gratuita o por otros medios establecidos que NUEVATEL disponga al efecto.

### CLÁUSULA NOVENA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACION AL SERVICIO

#### 9.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS

##### Derechos de las Usuarías y Usuarios

Además de aquellos derechos que la Constitución Política del Estado, la Ley, los Decretos Supremos y demás normativa aplicable, le reconozca y le confiera a la Usuaría o Usuario, son derechos de los mismos, los siguientes:

- Recibir y utilizar los Servicios de Valor Agregado en cumplimiento a la normativa legal aplicable y a los presentes Términos Generales y Condiciones.
- Ser informado respecto de Servicios de Valor Agregado, sus características, términos y condiciones, en los lugares y por los medios establecido al efecto por la normativa legal aplicable y por NUEVATEL.
- Efectuar sus reclamos respecto de Servicios de Valor Agregado, de acuerdo a los procedimientos y plazos establecidos por la normativa aplicable.
- A la inviolabilidad y al secreto de sus comunicaciones, a la protección de sus datos personales y su intimidad, de acuerdo a los alcances y limitaciones establecidas en norma legal aplicable y salvo que medie autorización judicial.
- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los Servicios de Valor Agregado, conforme a la normativa legal aplicable.
- Elegir y cambiar libremente de los planes de acceso a los servicios, salvo las condiciones pactadas libremente en contrato que serán explícitas, claras y le serán previamente informadas.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de Servicios de Valor Agregado.
- Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones en casos de emergencia, en función a la normativa aplicable correspondiente que declare de manera expresa dicha gratuidad y sus condiciones.
- Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- Conocer los indicadores de calidad de prestación de Servicios de Valor Agregado.
- Ser informado por NUEVATEL, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes brindados previamente a la Usuaría o Usuario.
- Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de Servicios de Valor Agregado.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a NUEVATEL.
- Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de Servicios de Valor Agregado.
- Reclamar ante NUEVATEL y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la Usuaría o Usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- Recibir protección de NUEVATEL sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la Usuaría o Usuario, de acuerdo a la normativa legal aplicable.
- Disponer, como Usuaría o Usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso al Servicio de Valor Agregado, de acuerdo a la normativa legal aplicable.
- Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a la normativa legal aplicable.
- Participar en los mecanismos de control social, según la normativa legal aplicable.

##### Obligaciones de las Usuarías y Usuarios

Además de aquellas obligaciones que la Constitución Política del Estado, la Ley, los Decretos

Supremos, y demás normativa aplicable, le establecen a la Usuaria o Usuario, son obligaciones de los mismos:

- a) Pagar debida y oportunamente la tarifa establecida por NUEVATEL por la utilización de Servicios de Valor Agregado.
- b) No utilizar los Servicios de Valor Agregado, con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, a la moral o a las buenas costumbres.
- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de NUEVATEL ni a terceras personas.
- d) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- e) No ceder, delegar, transferir total o parcialmente y a cualquier título las obligaciones, derechos, créditos o responsabilidades estipulados en el presente documento de términos generales y condiciones en favor de terceras personas, sin una previa aceptación escrita de NUEVATEL. Obligación de no vender, revender o comercializar, bajo ninguna modalidad, los Servicios de Valor Agregado a terceros.
- f) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- g) Utilizar los servicios solo para los fines brindados, los mismos que en ningún caso será contrarios a la ley, a la moral o al orden público, no pudiendo darle ningún uso distinto. En cualquier caso, la Usuaria o Usuario se obliga a asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice con su línea o con su terminal.
- h) No conectar a la red de NUEVATEL equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- i) No alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de Servicios de Valor Agregado o con el objeto de producir evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
- j) Asumir la absoluta y exclusiva responsabilidad por la utilización de Servicios de Valor Agregado y los actos relacionados a dicha utilización.
- l) Utilizar los servicios de Valor Agregado solo para los fines brindados y para fines lícitos y acordes a la normativa legal aplicable, caso contrario será la única y plena responsable del correspondiente resarcimiento de daños y perjuicios que ocasione con dicha utilización, deslindeando de dicha responsabilidad a NUEVATEL.
- m) Responsabilizarse por la utilización de Servicios de Valor Agregado de todas y cada una de las personas a las que la propia Usuaria o Usuario permita el acceso por medio de su terminal.
- n) Utilizar los servicios solo para los fines contratados, no pudiendo darles ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
- o) No conectar a la red de NUEVATEL, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir los Servicios de Valor Agregado o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- p) No alterar los equipos terminales, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de los Servicios de Valor Agregado o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

## **9.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE NUEVATEL**

### **Derechos de NUEVATEL**

Además de aquellos derechos que la Constitución Política del Estado, la Ley, los Decretos Supremos y demás normativa aplicable, le reconozcan y le confieran a NUEVATEL, son derechos de NUEVATEL, los siguientes:

- a) Recibir el pago debido y oportuno por parte de la Usuaria o Usuario por la utilización de Servicios de Valor Agregado.
- b) Disponer el corte de la prestación de Servicios de Valor Agregado, por falta de pago oportuno por parte de la Usuaria o Usuario, o por otras causales establecidas en la normativa aplicable y en los presentes Términos Generales y Condiciones.
- c) Disponer la interrupción de los Servicios de Valor Agregado, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la normativa legal aplicable.
- d) Quedar exenta de toda responsabilidad en caso que no se preste el servicio por causales de imposibilidad sobrevenida, fuerza mayor o caso fortuito.
- e) Realizar cambios en las características y condiciones de Servicios de Valor Agregado, siempre y cuando se realicen en cumplimiento de la normativa legal aplicable y sean previamente comunicados a la Usuaria o Usuario por cualquiera de los medios legales establecidos al efecto.
- f) Definir los medios de recarga de crédito que los Servicios de Valor Agregado requieran así como de establecer los términos de vigencia y caducidad de dichos medios, aspectos que deberán ser comunicados a la Usuaria o Usuario por los medios legales permitidos al efecto.

Obligaciones de NUEVATEL:

Además de aquellas obligaciones que la Constitución Política del Estado, la Ley, los Decretos Supremos y demás normativa aplicable, le reconozcan y le confieran a NUEVATEL, son obligaciones de NUEVATEL, las siguientes:

- a) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los Servicios de Valor Agregado, salvando las limitaciones y excepciones establecidas por la normativa legal aplicable. No será de responsabilidad de NUEVATEL que los Servicios de Valor Agregado se vean afectados por el uso inadecuado de la Usuaria o Usuario de los mismos, por la inadecuada configuración de su equipo terminal, o por otras razones imputables a terceros o a la Usuaria o Usuario.
- b) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de Servicios de Valor Agregado, a la Usuaria o Usuario.
- c) Proveer gratuitamente los Servicios de Valor Agregado en casos de emergencia que determine la autoridad competente y en función a la normativa aplicable correspondiente que declare de manera expresa dicha gratuidad y sus condiciones.
- d) Entregar y/o poner a disposición de la Usuaria o Usuario la factura correspondiente por los Servicios de Valor Agregado, en los lugares y en las formas establecidas por NUEVATEL de acuerdo a la normativa legal aplicable.
- e) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de la Usuaria o Usuario por

errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales, cuando correspondiere.

- f) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de Servicios de Valor Agregado.
- g) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la Usuaria o Usuario.
- h) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- i) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la Usuaria o Usuario, de acuerdo al marco jurídico correspondiente y salvando autorización judicial.
- j) Informar a la Usuaria o Usuario las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios de telecomunicaciones, de acuerdo a los formatos y contenidos definidos por la autoridad competente, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados.
- k) Informar a la Usuaria o Usuario, por los medios reconocidos al efecto, sobre el consumo realizado durante un período de facturación.
- l) Cuando exista una solicitud de información mediante orden judicial, que requiera detalles e información referida a centrales o radiobases a través de las cuales se cursaron comunicaciones u otra que se requiera para la investigación de delitos, entregar la información requerida, sin que tal entrega constituya vulneración a la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones. Este hecho considerando que la utilización de una terminal con acceso a Servicios de Valor Agregado puede ser utilizada por múltiples usuarios.
- m) Adoptar las medidas más idóneas para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la Usuaria o Usuario, salvo en los siguientes casos:
  1. De existir una orden judicial específica o requerimiento fiscal específico;
  2. Con consentimiento previo, expreso y por escrito del usuario titular;
- n) Ofrecer en forma gratuita a la Usuaria o Usuario, acceso a los números telefónicos especiales de servicios de emergencias, bomberos, policía u otros que se establezcan por norma expresa. Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación y de interposición de reclamaciones por violación de derechos de las usuarias y usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- o) Informar a la Usuaria o Usuario las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenidos serán definidos por la autoridad competente, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados.
- p) Disponer de medios de información que informen a la Usuaria o Usuario sobre el consumo realizado de acuerdo a normativa;
- q) Respetar el derecho de la Usuaria o Usuario de desconexión de los servicios contratados, de resolución del respectivo contrato.
- r) Cumplir los instructivos sobre Servicios de Valor Agregado que sean emitidos por Autoridad competente y aplicables según corresponda.

## **9.3 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Los siguientes principios rigen el servicio que proporcionará NUEVATEL y permiten al usuario reclamar el mismo, bajo las siguientes interpretaciones:

- a) **Continuidad**, los servicios provistos se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos provistos por norma.
- b) **Calidad**, los servicios provistos responden a indicadores cuantificables de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- c) **Protección**, se reconoce la vital importancia de la participación de la usuaria o usuario en la prestación de los servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor de servicios.
- d) **Información oportuna y clara**, NUEVATEL se obliga a proporcionar toda la información relacionada con los servicios de valor agregado, calidad u otros factores relativos de forma oportuna y clara.
- e) **Prestación efectiva**, en ningún caso NUEVATEL procederá al cobro de un servicio si el mismo no fue prestado en forma regular y efectiva y en caso de controversia, NUEVATEL demostrará fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.
- f) **Secreto de comunicaciones**, NUEVATEL protegerá y garantizará la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones cursadas en la provisión de los servicios de Valor Agregado.

## **CLÁUSULA DECIMA.- CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES**

Cualquier modificación futura a la Ley y sus Reglamentos que rigen los presentes Términos y Condiciones, serán de aplicación inmediata en lo que concierna a los Términos y Condiciones presentes.

## **CLÁUSULA DECIMA PRIMERA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL Y FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS**

La obligación de proveer los Servicios de Valor Agregado de NUEVATEL frente a la Usuaria o Usuario, se sujeta al siguiente régimen:

### **11.1 Suspensión temporal de los Servicios solicitada por la Usuaria o Usuario.**

Siempre y cuando la Usuaria o Usuario tenga canceladas todas sus deudas pendientes frente a NUEVATEL y cumpla los requisitos establecidos por NUEVATEL al efecto, podrá solicitar de forma escrita a NUEVATEL la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual NUEVATEL tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa de la Usuaria o Usuario, NUEVATEL deberá rehabilitar el servicio previa comunicación a la Usuaria o Usuario, en el plazo máximo de un (1) día. La comunicación de rehabilitación a la que se refiere el presente párrafo se realizará por cualquier medio, incluyendo correo electrónico, SMS u otros.

No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a la Usuaria o Usuario por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

**11.2 Interrupción y suspensión de los servicios por parte de NUEVATEL.**

NUEVATEL no podrá interrumpir la operación de su red pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de los Servicios Móviles Postpago, sin la autorización previa y por escrito de la autoridad competente y después de haber informado a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.

En casos de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de NUEVATEL por la que se interrumpan y suspendan los servicios, ésta deberá reportar a la autoridad competente en el menor plazo posible dicha situación, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad competente. En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas el proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito.

**11.3 Corte por fraude en el uso de los servicios.**

En caso de que NUEVATEL considere que existe indicios suficientes de fraude, cualquiera sea su naturaleza, o de conexiones ilegales por parte de la Usuaría o Usuario, podrá proceder inmediatamente y sin previo aviso alguno con el corte total de servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. De darse el caso, NUEVATEL remitirá a la autoridad competente la información pertinente para efectos de registro dentro del día hábil siguiente.

En el caso que la autoridad competente establezca que el corte de servicio no se encuentra justificado, NUEVATEL deberá restablecer de manera inmediata el servicio, la devolución y la compensación a la Usuaría o Usuario en función al tiempo de corte, sin perjuicio de las acciones que estos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.

**11.4 Corte de servicios por utilización indebida de los mismos.**

NUEVATEL de acuerdo a la normativa vigente, podrá cortar totalmente los servicios y sin previo aviso alguno, en los casos en que cuente con indicios suficientes de:

- a) Que la Usuaría o Usuario utiliza o utilizó los servicios para otros fines diferentes a los fines contratados.
- b) Que la Usuaría o Usuario conectó o tiene conectados a la red de NUEVATEL, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir los Servicios de Valor Agregado o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- c) Que la Usuaría o Usuario alteró o altera los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de los Servicios de Valor Agregado o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

**CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA - EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD**

La responsabilidad por la utilización de cualquiera de los servicios de la Usuaría o Usuario, se extiende a todas y cada una de las personas que acceden al servicio contratado por la Usuaría o Usuario. En caso de que la Usuaría o Usuario identifique riesgo de uso o un uso o acceso irregular a los servicios por parte de terceras personas, deberá comunicar la situación para que se proceda al corte inmediato del o los servicios afectados, manteniendo su responsabilidad hasta que se proceda con el corte del servicio.

En el marco de las normas vigentes, NUEVATEL quedará exenta de responsabilidad por la interrupción de servicios u otras consecuencias que emerjan, 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 habilitación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a NUEVATEL o atribuibles a la propia Usuaría o Usuario o a personas autorizadas por ella.
- c) Por daños o perjuicios, incluyendo entre otros lucro cesante, interrupción de actividad comercial, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida económica, que se derive del uso de los servicios o de su interrupción no atribuible a NUEVATEL.
- d) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal de la Usuaría o Usuario, o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.
- e) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la Usuaría o Usuario y/o terceros ajenos a NUEVATEL que efectúen activaciones, reparaciones, modificaciones y/o alteraciones en los equipos terminales.
- f) Cuando la Usuaría o Usuario utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la moral o a las buenas costumbres.
- g) De ocurrir un enrutamiento o comercialización a través del servicio, de tráfico de terceras personas, de otros operadores nacionales o internacionales, o por vías no permitidas legalmente.
- h) Cuando la Usuaría o Usuario del servicio ocasione peligro de daño a la red de NUEVATEL inminente o actual.
- i) Ante incumplimiento de parte de la Usuaría o Usuario de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de provisión de servicios.
- j) Otros casos en los cuales no se le pueda atribuir responsabilidad a NUEVATEL.



estás vivo

**[www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo)**

**800-14-1414**