



# **TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET POSTPAGO, PAGO ADELANTADO Y PREPAGO**

---

## **TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES PARA LA PROVISION DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET POSTPAGO, PAGO ADELANTADO Y PREPAGO**

Aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria: ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 262/2015  
y modificado mediante Resoluciones Administrativas Regulatorias: ATT-DJ-RAR-TL LP  
476/2017, ATT-DJ-RAR-TL LP 251/2018 y ATT-DJ-RAR-TL LP 251/2018



El presente documento establece los Términos Generales y Condiciones para la provisión de los Servicios de Acceso a Internet bajo las modalidades Postpago, Pago Adelantado y Prepago 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 información y comunicación para prestar Servicios de Acceso a Internet (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 Acceso a Internet provistos por NUEVATEL, como destinataria o destinatario final (En adelante 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, obligándose NUEVATEL a poner a disposición de la Usuaría o Usuario los presentes términos en su página web y en sus oficinas de atención al cliente y a su entrega en forma impresa o electrónica si lo solicita el usuario.

Asimismo, los presentes Términos Generales y Condiciones forman parte integrante e indivisible del respectivo Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación suscrito por la Usuaría o Usuario con NUEVATEL, regulando las condiciones particulares de los Servicios de Acceso a Internet Postpago o Pago Adelantado.

**CLÁUSULA PRIMERA - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREAS DE COBERTURA**

Los Servicios de Acceso a Internet, objeto del presente documento, son aquellos servicios al público de Acceso a la red Internet que NUEVATEL provee en favor de la Usuaría o Usuario, que se encuentren conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo, móvil o portátil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas, que incluyen aspectos asociados y servicios complementarios también descritos en el presente documento y que se proveen bajo las modalidades Postpago, Pago Adelantado y Prepago (para fines del presente documento los servicios descritos se denominarán simplemente los "Servicios de Acceso a Internet").

Para acceder a los Servicios de Acceso a Internet, en modalidades Postpago o Pago Adelantado, la Usuaría o Usuario deberá necesariamente suscribir el respectivo Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, elegir un plan tarifario y solicitar se le active una determinada conexión.

Es titular del respectivo Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, la Usuaría o Usuario que suscribe el mismo quien asumirá plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados, y es titular de la conexión Prepago la Usuaría o Usuario que solicita la activación de la conexión quien asumirá plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los Servicios de Acceso a Internet.

La Usuaría o Usuario titular, en tal calidad autoriza expresamente a NUEVATEL a:

- a) Obtener, información relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en el contrato y en los Formularios de Aplicación, de las empresas o entidades, públicas o privadas legalmente constituidas, que correspondan; para la modalidad Postpago.
- b) Remitir a otros proveedores del mismo servicio, información de la Usuaría o Usuario en caso que tenga deuda por al menos tres (3) meses continuos, conforme faculta la normativa vigente; para la modalidad Postpago.
- c) Obtener el detalle de todos los sitios o direcciones que se hubiesen visitado en la red Internet a través del acceso provisto por NUEVATEL a la Usuaría o Usuario, para la mejora de los servicios contratados, la atención de reclamaciones u otros en el marco de las normas vigentes.
- d) En caso que la Usuaría o Usuario se encuentre suscrito en un plan o categoría tarifaria tipo Cuenta Controlada o de similar naturaleza, una vez que la misma alcance el límite de su consumo según su plan, podrá continuar usando los servicios proporcionados por NUEVATEL, en la modalidad Prepago y de acuerdo a los Términos Generales y Condiciones establecidos en el presente documento, según corresponda.



e) La Usaria o Usuario autoriza y acepta que el número telefónico que tenga asignado pueda ser comunicado por NUEVATEL, con fines de identificación de la Usuario o Usuario, a servicios o aplicaciones de la red Internet a las que la Usaria o Usuario intente acceder.

En caso que la Usaria o Usuario se encuentre suscrito en un plan o categoría tarifaria tipo Cuenta Controlada o de similar naturaleza, una vez que la Usaria o Usuario alcance el límite de su consumo según su plan, podrá continuar usando los servicios proporcionados por NUEVATEL realizando cualquier tipo de recarga aplicable en la modalidad Prepago y de acuerdo a los Términos Generales y Condiciones establecidos en el presente documento, según corresponda.

Siempre y cuando la Usaria o Usuario tenga un equipo terminal fijo, móvil o portátil, compatible con la red de NUEVATEL y configurado en función a los servicios que requiere, los Servicios de Acceso a Internet, permiten a la Usaria o Usuario acceder a la Red Internet.

Cualquier otro servicio de telecomunicaciones que sea prestado por NUEVATEL o por otro operador o proveedor en favor de la Usaria o Usuario, se sujetará a los términos generales y condiciones de dichos servicios que deberán estar también previamente aprobados por la autoridad competente. En caso que la Usaria o Usuario, a través del Servicio de Acceso a Internet provisto por NUEVATEL, acceda a servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación, como ser Servicios de Voz sobre Internet u otros, provistos por terceros operadores o proveedores, será de entera responsabilidad de dichos terceros operadores o proveedores la provisión del servicio y de la Usaria o Usuario la utilización de los mismos, sin perjuicio de la responsabilidad de NUEVATEL de proveer hasta la frontera internacional el acceso a la red Internet conforme a los presentes términos y condiciones.

### **1.1 Aspectos asociados y servicios complementarios**

Adicionalmente a los Servicios de Acceso a Internet, dependiendo de la tecnología de la red de NUEVATEL y del equipo terminal fijo, móvil o portátil de la Usaria o Usuario, ésta podrá tener acceso a otros servicios complementarios, cuyas funcionalidades podrán activarse o desactivarse de manera automática o a requerimiento de la Usaria o Usuario y que podrán ser sujetos a determinados cobros, siempre y cuando los montos a cobrar sean comunicados por NUEVATEL de manera previa y oportuna por cualquiera de los medios permitidos por la normativa legal aplicable.

Son servicios complementarios los que se detallan a continuación, mismos que podrán utilizarse siempre que el equipo terminal de la Usaria o Usuario lo permita:

Itinerancia o roaming nacional: En caso que NUEVATEL habilite en el futuro servicios de itinerancia o roaming nacional, éstos servicios permitirán a la Usaria o Usuario enviar o recibir datos y otros servicios que se habiliten al efecto, con su misma línea otorgada por NUEVATEL y con las mismas condiciones de uso, en las áreas geográficas donde NUEVATEL no cuente con cobertura y terceros proveedores del servicio móvil si la tengan, siempre y cuando dichos terceros proveedores presten dicho servicio de itinerancia a NUEVATEL. Las tarifas a ser cobradas por NUEVATEL a la Usaria o Usuario así como las demás condiciones de la itinerancia o roaming nacional se sujetarán a la normativa legal aplicable. Toda variación de las tarifas deberá ser oportunamente comunicada por NUEVATEL por cualquiera de los medios reconocidos en la normativa legal aplicable. En cuanto a la calidad del servicio, es posible que la misma varíe en función a los niveles de calidad de servicio que tenga el tercer proveedor de servicio mientras la Usaria o Usuario se encuentre de visita en su red.

Si bien es posible que el tercer proveedor de servicios señalado identifique su red mientras la Usaria o Usuario se encuentre de visita en su red, no le está permitido a dicho proveedor realizar acciones de mercadeo y publicidad respecto de sus servicios a la Usaria o Usuario. Es responsabilidad de la Usaria o Usuario solicitar información respecto a si determinado lugar cuenta con servicio de roaming nacional y obligación de NUEVATEL informar los alcances de dicho servicio.

### **1.2 Otros servicios**

Los servicios de valor agregado o aplicaciones adicionales, que pueden incluir aplicaciones web especiales, VoIP (Voz sobre Internet), juegos, chat, descarga y/o compra de música, videos, contenidos y otros que impliquen costos adicionales a los Servicios de Acceso a Internet especificados en el presente documento, serán de responsabilidad y pagados directamente por la Usaria o Usuario, por lo que la Usaria o Usuario deberá realizar el pago de dichos costos adicionales, los cuales no son de responsabilidad de NUEVATEL, salvo que los mismos sean directamente provistos por NUEVATEL.

### **1.3 Servicios Futuros Complementarios y/o Asociados**

En caso que NUEVATEL desarrolle e implemente en el futuro nuevos servicios complementarios y/o aspectos asociados, en el marco de la normativa vigente y con las autorizaciones que correspondan, previa información por parte de NUEVATEL por los medios habilitados al efecto, éstos serán ofertados a la Usaria o Usuario por los medios permitidos de acuerdo a la normativa aplicable. La Usaria o Usuario podrá aceptar que NUEVATEL le



provea dichos servicios, manifestando su consentimiento de manera expresa o tácita y cumpliendo con los requisitos establecidos por NUEVATEL, según corresponda.

#### **1.4 Validez jurídica de transacciones no presenciales**

La Usuaría o Usuario en el marco de los presentes Términos Generales y Condiciones podrá, siguiendo los procedimientos establecidos por NUEVATEL y en el marco de la normativa vigente según corresponda, realizar transacciones correspondientes a la venta y post-venta de los servicios, como solicitar, aceptar, habilitar, modificar, dar por terminados parte o la totalidad de los servicios, suscribir contratos, suscribir formularios de aplicación, acceder a información, a detalles de llamadas y/o de consumo, y otras transacciones previamente establecidas, mediante canales no presenciales electrónicos, digitales o telefónicos, tales como el SMS, USSD, Sat Push, correo electrónico, acceso a Internet (a través de página Web, redes sociales, aplicaciones u otros), Call Center a través de un número sin costo, o por cualquier otro medio, 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 o digital, 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. En el caso de medios telefónicos, la transacción se tendrá por válida con el respaldo de la grabación de la llamada en la que se evidencie la validación de la titularidad de la Usuaría o Usuario y el consentimiento expreso de la misma. Cuando corresponda NUEVATEL podrá enviar un mensaje confirmatorio de aceptación.

Las transacciones señaladas precedentemente serán aceptadas por NUEVATEL siempre y cuando la Usuaría o Usuario cumpla los requisitos publicados al efecto en un medio de circulación nacional y en el sitio web de NUEVATEL [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo)

#### **1.5 Cobertura**

NUEVATEL prestará los Servicios de Acceso a Internet en aquellas áreas geográficas donde se encuentre habilitada y autorizada a prestar la provisión de dicho servicio y en donde técnica y económicamente pueda proveer dicho servicio en función al alcance de su red y de sus radiobases o instalaciones y a sus obligaciones contractuales con el Estado Plurinacional de Bolivia.

NUEVATEL, a través de su página web y a solicitud de la Usuaría o Usuario en sus agencias correspondientes, informará las áreas geográficas de cobertura autorizadas para la prestación del Servicio de Acceso a Internet para equipos terminales fijos, móviles o portátiles, en función a los formatos y contenidos definidos por la autoridad competente, siendo de responsabilidad de la Usuaría o Usuario consultar previamente si determinadas áreas geográficas cuentan o no con la cobertura señalada, y responsabilidad de NUEVATEL brindar la información solicitada.

En caso que la Usuaría o Usuario requiera de los Servicios de Acceso a Internet para que los mismos sean provistos en un equipo terminal fijo o nomádico (que puede trasladarse a otro lugar o dirección), previamente a la provisión de los mismos, NUEVATEL podrá realizar una inspección técnica y de factibilidad a efectos de determinar la posibilidad o imposibilidad de proveer dichos servicios en el lugar que la Usuaría o Usuario señale. NUEVATEL proveerá los Servicios de Acceso a Internet siempre y cuando se haya determinado la factibilidad y posibilidad de proveer los mismos en el lugar señalado por la Usuaría o Usuario. La Usuaría o Usuario declara y reconoce que en caso que disponga del equipo y haga uso del mismo en otro lugar o dirección al señalado a tiempo de solicitar el servicio o fuera de cobertura, es posible que los Servicios de Acceso a Internet sean interrumpidos o se degrade la calidad o velocidad de los mismos, deslindando de responsabilidad a NUEVATEL.

En caso que la Usuaría o Usuario requiera de los Servicios de Acceso a Internet para que los mismos sean provistos en un equipo terminal móvil o portátil, los mismos 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 pretenda acceder a los Servicios de Acceso a Internet utilizando su equipo terminal móvil o portátil.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS PARA LA INSTALACIÓN O USO DE LOS SERVICIOS**

Para que la Usuaría o Usuario opte por los Servicios de Acceso a Internet, deberá contar con un equipo terminal fijo, móvil o portátil que funcione y que sea compatible con la infraestructura y tecnología de la red de NUEVATEL y con las bandas de frecuencias que sean utilizadas por NUEVATEL para dichos servicios.

Según corresponda, en dicho equipo, se insertará una tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) o similar entregada por NUEVATEL o por



terceros autorizados por NUEVATEL, la misma que permite la provisión de los Servicios de Acceso a Internet.

Independientemente del lugar donde la Usaria o Usuario adquiera el equipo terminal fijo, móvil o portátil, es responsabilidad de la Usaria o Usuario informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios de Acceso a Internet sobre si su equipo terminal es compatible con la red de NUEVATEL y cumple con las características técnicas mínimas necesarias para utilizar los Servicios de Acceso a Internet.

Para habilitar los Servicios de Acceso a Internet Prepago, la Usaria o Usuario deberá contar con o adquirir una conexión, cuenta o similar en cualquiera de los puntos autorizados al efecto y cumplir con las características técnicas establecidas en los presentes términos generales y condiciones.

Será facultad de NUEVATEL, definir y modificar en cualquier momento, el monto que cobrará a la Usaria o Usuario por la conexión, habilitación, instalación, cuenta o similar, su activación o su cambio, de ser necesario que incluyan los costos en que se incurran en los mismos. Dicho monto será comunicado por NUEVATEL a través de cualquiera de los medios reconocidos al efecto.

### **CLÁUSULA TERCERA - HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS**

El Servicio de Acceso a Internet Móvil se encuentra habilitado para toda Usaria o Usuario y para hacer uso del mismo la Usaria o Usuario debe contar con un terminal que permita cursar tráfico de datos y cumplir con las características técnicas establecidas en los presentes términos generales y condiciones, y encontrarse dentro del área de cobertura de la red de datos de NUEVATEL.

La Usaria o Usuario que desea acceder a un plan específico de los Servicios de Acceso a Internet Postpago o Pago Adelantado, deberá apersonarse cualquiera de las oficinas habilitadas por NUEVATEL para dicho efecto, solicitar el plan, contar con o adquirir un equipo terminal de acceso (SIM, Módem u otro) y presentar los requisitos exigidos por NUEVATEL los mismos que no podrán ir en contra del ordenamiento jurídico aplicable. En caso de aceptar la solicitud se suscribirá el respectivo Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, del cual los presentes Términos Generales y Condiciones forman parte.

NUEVATEL instalará o habilitará y proveerá los Servicios de Acceso a Internet Postpago o Pago Adelantado, en un plan específico, dentro de los siguientes plazos de aceptada la solicitud: cuatro (4) días hábiles en áreas urbanas y diez (10) días hábiles en áreas rurales. En caso de no ser aceptada la solicitud en las condiciones requeridas, NUEVATEL ofrecerá condiciones alternativas de provisión de los Servicios de Acceso a Internet al solicitante.

Si la Usaria o Usuario del Servicio de Acceso a Internet Móvil no ha seleccionado un plan específico de datos o no ha adquirido una bolsa de datos o un crédito específico para datos, aplicará una tarifa general para todo tráfico de datos que realice. Tras la adquisición de una bolsa de datos, NUEVATEL informará a la Usaria o Usuario que cuando se agote la bolsa adquirida aplicará dicha tarifa general, asimismo le informará el número donde podrá consultar su saldo de datos.

### **CLÁUSULA CUARTA - TARIFAS**

#### **4.1 Tarifación**

Se entiende por "tarifa" a aquel valor fijado por NUEVATEL para la prestación de los Servicios de Acceso a Internet fijo o móvil y que cumple con las estipulaciones contenidas en la normativa aplicable. La estructura de tarifas y precios reflejará los costos que demande la provisión eficiente de cada servicio. NUEVATEL ofertará y comunicará a la Usaria o Usuario todas las tarifas relacionadas a los Servicios Móviles que presta, por cualquiera de los medios reconocidos al efecto.

Los Servicios de Acceso a Internet se cobran en función al volumen de datos o a la velocidad en la que se transmiten los datos cuando corresponda, u otra modalidad comunicada por NUEVATEL por los medios reconocidos al efecto.

Para el caso que el servicio sea cobrado en función al volumen de datos, NUEVATEL ofertará diferentes volúmenes y tiempos de vigencia, condiciones que serán establecidas por NUEVATEL. En la modalidad Postpago, el plan elegido por la Usaria o Usuario y sus condiciones se encuentran identificadas en el formulario de Aplicación adjunto al Contrato de adhesión para la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación. Para la aplicación de las denominaciones kilobyte, megabyte, gigabyte y sucesivos, así como para su respectivo cobro, se utilizará el estándar ISO - IEC 80000-13:2008, el mismo que establece que dichos prefijos representan potencias de diez.

Para el caso que el servicio sea cobrado en función a velocidad, NUEVATEL ofertará planes en los que se establezca diferentes velocidades máximas referenciales del servicio, de acuerdo a las condiciones ofrecidas por NUEVATEL que serán informadas por los canales habilitados al efecto.



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 cualquiera de los medios reconocidos al efecto. Las tarifas establecidas se aplicarán bajo las características comunicadas por NUEVATEL por cualquiera de los medios reconocidos al efecto. NUEVATEL no podrá migrar de una categoría tarifaria a otra, sin el consentimiento del Usuario, salvo que la migración represente mayores beneficios y sea aceptada por el Usuario.

#### **4.2 Estructura tarifaria**

Conforme a lo dispuesto en los párrafos I y II del 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. NUEVATEL no podrá discriminar ni dar ninguna preferencia en la aplicación de tarifas a usuarias y usuarios de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en circunstancias similares.

Será facultad de NUEVATEL, definir, el monto que cobrará a la Usuaría o Usuario por el terminal de acceso (Tarjeta SIM, Módem u otro), por su activación o por su cambio, de ser necesario. Dicho monto será comunicado por NUEVATEL a través de los medios reconocidos al efecto.

### **CLÁUSULA QUINTA - FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE**

#### **5.1 Facturación, cobranza, pago y corte en modalidad Postpago**

NUEVATEL emitirá mensualmente una factura a favor de la Usuaría o Usuario que consignará los montos que la Usuaría o Usuario se obliga a cancelar en favor de NUEVATEL por el consumo y utilización de los Servicios de Acceso a Internet además de la información establecida en el ordenamiento jurídico aplicable y aquella información instruida por la autoridad competente. En dicha factura, podrán incluirse los montos por consumo de otros servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando sean contratados de manera expresa o tácita por la Usuaría o Usuario en función a la normativa que los regule.

Si los Servicios de Acceso a Internet son provistos en función al volumen de datos, la tarificación se realizará por el volumen de tráfico de datos efectivamente transferidos y, en caso de corresponder el fraccionamiento de volumen de datos, el mismo se adecuará a los valores determinados por NUEVATEL o por la autoridad competente según al instructivo técnico aprobado al respecto, y según a las actualizaciones que correspondan conforme al ordenamiento jurídico aplicable.

En esta modalidad, el volumen de datos no consumido por la Usuaría o Usuario, se sumará al volumen de datos del mes siguiente, cada volumen de datos no consumido se acumulará mínimamente por dos (2) meses, vencido dicho plazo, el volumen de datos no consumido caducará, salvo que NUEVATEL disponga la prórroga del plazo señalado, prórroga que será comunicada por NUEVATEL por cualquiera de los medios reconocidos al efecto.

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 o al cobro conjunto de todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso.

NUEVATEL pondrá cada factura a disposición de la Usuaría o Usuario en las oficinas de cobranzas dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, salvo modalidad diferente que será notificada por cualquier medio de prensa de circulación nacional o por otro medio reconocido al efecto. Siempre y cuando la Usuaría o Usuario lo solicite y suscriba los formularios establecidos por NUEVATEL, ésta proporcionará el estado de cuenta correspondiente a la dirección que la Usuaría o Usuario indique de manera escrita. El contenido del estado de cuenta se sujetará a lo establecido por la normativa legal aplicable, pudiendo NUEVATEL establecer cobros adicionales por el envío impreso de dicho estado de cuenta a tarifa publicada por algún medio habilitado al efecto, que se aplicará luego de que la Usuaría o Usuario haya solicitado dicho envío.

Los montos por consumo de los Servicios de Acceso a Internet deberán ser pagados por la Usuaría o Usuario en las oficinas de cobranza propias de NUEVATEL o en aquellas oficinas de cobranza de terceras personas como ser Bancos y Entidades Financieras, entre otras. NUEVATEL informará por cualquiera de los medios reconocidos al efecto los lugares de cobranza. La Usuaría o Usuario podrá pagar los montos señalados por otros medios, como débito automático de sus cuentas o tarjetas bancarias, entre otros, siempre y cuando NUEVATEL esté de acuerdo en recibir los montos de dinero por dichos medios y se cumplan los requisitos exigidos por la normativa legal aplicable y por NUEVATEL. En cualquiera de los casos la Usuaría o Usuario contará con el crédito o los saldos disponibles correspondientes, entendiéndose que el pago se tendrá por realizado desde el momento en que NUEVATEL tuvo acceso a los montos pagados efectivamente por la Usuaría o Usuario.

La Usuaría o Usuario debe pagar el monto facturado por los servicios en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario computado a partir de la fecha de disposición de la factura, caso contrario se constituirá automáticamente 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 tuvieran lugar para la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por la Usuaría o Usuario. En el caso que se presente una reclamación administrativa, los plazos de pago se sujetarán a lo previsto en normativa vigente.

Si la Usuaría o Usuario no paga su factura de servicios pasados treinta (30) días calendario de la fecha límite de pago, NUEVATEL podrá proceder al corte total del servicio previa comunicación a la Usuaría o 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 caso de corte total, la Usuaría o Usuario perderá el acceso a los Servicios de Acceso a Internet y los beneficios que le hayan sido asignados. En este caso, a partir del tercer día de producido el corte, NUEVATEL tendrá el derecho de disponer del número asignado a la Usuaría o Usuario en favor de terceras personas sin que ello implique la extinción de las obligaciones de la Usuaría o Usuario que se encuentren pendientes de cumplimiento frente a NUEVATEL. 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 hasta que la Usuaría o Usuario pague efectiva y totalmente los montos adeudados. Los intereses correrán a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del pago.

La Usuaría o Usuario también podrá adquirir bolsas o paquetes Prepago para datos con vigencias específicas, sea por volumen de datos o por crédito destinado a datos o por tiempo, cuyas características y condiciones comunicará NUEVATEL por cualquiera de los medios reconocidos al efecto, para lo cual la Usuaría o Usuario podrá adquirir cualquier bolsa o paquete Prepago disponible sujeto a las condiciones aplicables a la modalidad prepago siempre que no se encuentre en corte total.

## **5.2 Facturación, cobranza, pago y corte en modalidad Prepago**

La Usuaría o Usuario necesariamente deberá adquirir y/o activar, según corresponda, cualquiera de los siguientes medios que le permitan pagar anticipadamente por dichos servicios o recargar su cuenta, según corresponda: tarjeta Prepago, recarga en bancos, a través de cajeros electrónicos, tarjetas de crédito, transferencia de crédito de otra línea móvil, recargas internacionales, cargas iniciales con la activación del servicio o compra de crédito de distribuidores especiales, otros medios que en el futuro habilite válida y legalmente NUEVATEL. Dichos medios así como las características de operación de los mismos, serán establecidas por NUEVATEL y comunicados por cualquiera de los medios reconocidos al efecto.

El valor o monto de los medios de recarga Prepago será establecido por NUEVATEL. La Usuaría o Usuario podrá consultar y conocer el valor, la vigencia y las características de dichos medios conforme a la normativa legal aplicable. En ningún caso, la vigencia de cualquier crédito que se cargue será menor a sesenta (60) días calendario.

Los medios antes identificados consignarán un determinado valor o monto en moneda nacional (Bolivianos), para que una vez activados, permitan, según corresponda, la transferencia de dicho valor a la cuenta de la Usuaría o Usuario creada por NUEVATEL (recarga) y el registro del monto de saldo que la Usuaría o Usuario tiene disponible en su cuenta para pagar con el mismo los servicios que utilice. Una vez transferido el valor señalado, cualquiera sea el medio utilizado, el mismo no podrá ser revertido ni monetizado salvo disposición de autoridad competente.

Si los Servicios de Acceso a Internet son provistos en función al volumen de datos, la tarificación se realizará por el volumen de tráfico de datos efectivamente transferidos y, en caso de corresponder el fraccionamiento de volumen de datos, el mismo se adecuará a los valores determinados por NUEVATEL o según a las actualizaciones que correspondan conforme al ordenamiento jurídico aplicable.

La Usuaría o Usuario podrá adquirir bolsas o paquetes Prepago para datos con vigencias específicas, sea por volumen de datos o por crédito destinado a datos o por tiempo, cuyas características y condiciones comunicará NUEVATEL por cualquiera de los medios reconocidos al efecto, para lo cual la Usuaría o Usuario podrá adquirir cualquier bolsa o paquete Prepago en tanto cuente con crédito para ello.

En esta modalidad, para paquetes por volumen de datos, el volumen no consumido se sumará al siguiente volumen de datos adquirido, siempre y cuando la Usuaría o Usuario realice una compra del mismo paquete u otro similar, según norma aplicable, en un periodo no mayor a dos (2) meses. Cada volumen de datos no consumido se acumulará mínimamente por dos (2) meses. Vencido dicho plazo, el volumen de datos no consumido



caducará, salvo que NUEVATEL disponga la prórroga del plazo señalado, prórroga que será comunicada por NUEVATEL por cualquiera de los medios reconocidos al efecto.

Cada vez que la Usuaría o Usuario utilice los Servicios de Acceso a Internet que sean tarifables o susceptibles a cobro de montos de dinero, se le descontará de su saldo el monto equivalente a la tarificación del servicio utilizado; este descuento se efectuará en tiempo real. Asimismo, en caso que haya adquirido paquetes o bolsas de datos, cada vez que la Usuaría o Usuario utilice los Servicios de Acceso a Internet, el volumen de datos consumidos será descontado en tiempo real de los saldos de datos con que cuente en su respectivo paquete o bolsa.

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 tarifables o que sean susceptibles de cobro de montos de dinero, salvo que (i) NUEVATEL establezca excepciones a la presente regla, las mismas que serán ofertadas y comunicadas por cualquiera de los medios reconocidos al efecto o (ii) sean servicios que deban ser prestados gratuitamente por imposición de normativa aplicable correspondiente que declare de manera expresa dicha gratuidad y sus condiciones.

En caso que la cuenta de la Usuaría o Usuario se quede sin saldo, ésta podrá recargar dicha cuenta si desea seguir utilizando los Servicios de Acceso a Internet, adquiriendo y/o activando las recargas por los medios identificados precedentemente.

La forma de adquirir y activar los medios antes identificados, será establecida por NUEVATEL, ofertada y comunicada a la Usuaría o Usuario por cualquiera de los medios referidos precedentemente, siendo responsabilidad de la Usuaría o Usuario consultar las características de cada uno de los medios de activación antes de adquirir los mismos. En caso que la Usuaría o Usuario no active la tarjeta prepagada dentro de los plazos de vigencia máximos de activación establecidos por NUEVATEL y consignados en la misma, con la finalidad de que la Usuaría o Usuario adquiera nuevamente el derecho de usar el crédito prepagado, deberá presentar dicha tarjeta original en los locales establecidos por NUEVATEL. Presentada la tarjeta vencida, NUEVATEL cargará el crédito correspondiente a la cuenta que designe la Usuaría o Usuario, salvo que la presentación de la tarjeta sea realizada después de cinco (5) años de cumplida la fecha de vigencia de la misma, en cuyo caso caducará el derecho de solicitar la carga del crédito.

En caso que la Usuaría o Usuario realice una nueva recarga a su cuenta cuando aún tenga saldo disponible, se sumará el monto de la recarga al saldo ya existente, salvo que se haya vencido la vigencia máxima establecida al efecto. El saldo de la cuenta adquiere el periodo de vigencia de la última recarga realizada salvo que se especifique lo contrario, en cada medio de activación.

La Usuaría o Usuario declara, reconoce y acepta que los servicios Prepago que sean tarifables o susceptibles a cobro de montos de dinero no estarán disponibles en caso de que no cuente con saldo en su cuenta y que las comunicaciones o uso de los servicios en curso serán objeto de corte si se quedara sin saldo en su cuenta cuando se encuentre realizando una comunicación o utilizando dichos servicios.

La Usuaría o Usuario podrá consultar en cualquier momento el saldo que tiene en su cuenta por cualquiera de los medios habilitados por NUEVATEL al efecto.

En caso de corte total, la Usuaría o Usuario perderá el acceso a los Servicios de Acceso a Internet y los beneficios que le hayan sido asignados. En este caso, a partir del tercer día de producido el corte total, NUEVATEL tendrá el derecho de disponer del número asignado a la Usuaría o Usuario en favor de terceras personas.

Es de conocimiento de la Usuaría o Usuario de servicios que el crédito que se le asigne a su cuenta podrá también ser utilizado en el uso de otros servicios de telecomunicaciones, en cuyo caso se aplicarán los Términos Generales y Condiciones del servicio utilizado.

La tarjeta Prepago constituye la correspondiente factura fiscal emitida por NUEVATEL. El monto consignado en dicha tarjeta será el monto facturable. NUEVATEL deberá cumplir 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.

### **5.3 Facturación, cobranza, pago y corte en modalidad Pago Adelantado**

La facturación, cobranza y corte de los Servicios de Acceso a Internet se realizará bajo las siguientes condiciones en modalidades de pago adelantado mensual, semestral, anual o de otros periodos:

- a) La Usuaría o Usuario se obliga a pagar el consumo de forma adelantada, en las oficinas de cobranza propias de NUEVATEL o en aquellas oficinas de cobranza de terceras personas como ser Bancos y Entidades Financieras, entre otras autorizadas para este fin por NUEVATEL.
- b) De forma inicial, el servicio será provisto previo pago de forma adelantada por parte de la Usuaría o Usuario a NUEVATEL. En el caso que la





Usaria o Usuario no efectuara un pago adelantado adicional, antes del vencimiento del periodo de uso del servicio pre-pagado, el servicio quedará suspendido temporalmente, pudiendo restituirse el mismo con un nuevo pago adelantado del servicio.

- c) El servicio será dado de baja de forma definitiva si la Usaria o Usuario no realiza un nuevo pago adelantado en el transcurso de dos (2) meses consecutivos computables desde el vencimiento del periodo de servicio del anterior pago adelantado.
- d) En caso de planes Pre-Pago o de Pago Adelantado por un determinado número de horas, el servicio quedará suspendido una vez que se haya agotado la cantidad de horas pre-pagadas por la Usaria o Usuario, pudiendo el mismo proceder a la rehabilitación del servicio una vez que realice un nuevo pago adelantado.
- e) El pago adelantado realizado por la Usaria o Usuario, merecerá la correspondiente facturación por parte de NUEVATEL a través de la disposición de cada factura a la Usaria o Usuario en las oficinas de cobranza propias o de terceros, salvo modalidad diferente que será comunicada por algún medio válido al efecto.
- f) En la factura que emita NUEVATEL, podrán incluirse los montos por consumo de otros servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando sean contratados de manera expresa o tácita por la Usaria o Usuario en función a la normativa que los regule.
- g) De estar disponible para esta modalidad, la Usaria o Usuario podrá adquirir bolsas o paquetes Prepago para datos con vigencias específicas, sea por volumen de datos o por crédito destinado a datos o por tiempo, cuyas características y condiciones comunicará NUEVATEL por cualquiera de los medios reconocidos al efecto, para lo cual la Usaria o Usuario podrá adquirir cualquier bolsa o paquete Prepago disponible.
- h) En las modalidades de cobro que no sean en función al volumen de datos, no aplica la acumulación de volumen de datos.

#### **5.4 Información relacionada a facturación, cobranza y corte**

NUEVATEL pondrá a disposición de la Usaria o Usuario la información referida a facturación, cobranza y corte de los Servicios de Acceso a Internet, mediante publicación en página web, puntos de atención a la Usaria o Usuario y/o línea de información gratuita. NUEVATEL también podrá comunicar, por otros medios de difusión masiva, dicha información.

El contenido de la información a la que tendrá acceso la Usaria o Usuario, o que será informada por NUEVATEL, por los medios antes señalados, se sujetará a lo establecido por la normativa legal aplicable.

#### **CLÁUSULA SEXTA.- REHABILITACIÓN DEL SERVICIO**

Para la modalidad Postpago, NUEVATEL rehabilitará, según corresponda, el servicio restringido o cortado por mora dentro del siguiente día hábil a partir del momento en que la Usaria o Usuario cancele el total del monto adeudado por la utilización y consumo de Servicios de Acceso a Internet o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o restricción. Dicha rehabilitación se dará siempre y cuando NUEVATEL no haya dado de baja la línea o cuenta y asignado la misma en favor de otra persona. NUEVATEL podrá dar de baja la línea o cuenta asignada a partir de los quince (15) días calendario posteriores al corte total de servicio por falta de pago. En este último caso, la Usaria o Usuario podrá suscribir un nuevo contrato asignándole una nueva línea o cuenta.

Para la modalidad Prepago, NUEVATEL rehabilitará, según corresponda, el servicio restringido o cortado por falta de crédito, de forma inmediata al momento en que la Usaria o Usuario recargue su cuenta exitosamente. Dicha rehabilitación se dará siempre y cuando NUEVATEL no haya dado de baja la línea o cuenta y asignado la misma en favor de otra persona. En este último caso, la Usaria o Usuario podrá solicitar se le asigne una nueva línea o cuenta.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA – CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN**

La responsabilidad de NUEVATEL en la operación, mantenimiento y reparación de la red pública, así como en la provisión de los Servicios de Acceso a Internet, será hasta el punto terminal de la red pública de NUEVATEL, punto que es parte de dicha red y controlado por NUEVATEL. Según corresponda, las conexiones o redes internas que existan dentro de la vivienda o edificio así como el equipo terminal de la Usaria o Usuario conectado a dichas conexiones o redes, serán de responsabilidad de la Usaria o Usuario. Asimismo, el mantenimiento y reparación de cualquier infraestructura y/o dispositivos y/o interfaces u otros que sean conectados por la Usaria o Usuario serán de exclusiva responsabilidad de la Usaria o Usuario.



## **CLÁUSULA OCTAVA - PARÁMETROS DE CALIDAD**

Los Servicios de Acceso a Internet 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 definidos en estándares técnicos de calidad una vez sean establecidos por la autoridad reguladora y cumpliendo las disposiciones legales establecidas al efecto. Los parámetros de calidad del servicio serán publicados en una página web, cuya dirección será comunicada de acuerdo a normativa vigente, en los formatos que apruebe el ente regulador.

La Usuaría o Usuario declara y acepta que NUEVATEL le ha informado las velocidades mínimas esperadas en condiciones normales en la provisión de los Servicios de Acceso a Internet, entendiéndose por velocidad mínima al 20% de la velocidad contratada en planes en la red WiMax, a 8 Kbps en la red GRPS/EDGE y en la red HSPA+/HSDPA a la velocidad de bajada del 5% más bajo de las mediciones registradas durante el último mes (Percentil 5), basado en principios de normas internacionales como ETSI, y que dichas velocidades mínimas responden a que el servicio sea provisto en condiciones normales de acuerdo al plan elegido por la Usuaría o Usuario. NUEVATEL publicará en su página web las características que configuran las condiciones normales según tecnología y cobertura de su red, y comunicará periódicamente, mediante su página web o por aquellos medios de comunicación reconocidos por la normativa, cuáles son los eventos que hacen que la provisión del servicio no pueda ser realizada en condiciones normales y los estándares técnicos aplicables.

Conforme a normativa vigente, para los Servicios de Acceso a Internet, NUEVATEL publicará las velocidades mínimas de sus diferentes planes las que corresponderán a velocidades mínimas esperadas en condiciones normales dentro del área de cobertura de la red de NUEVATEL.

## **CLÁUSULA NOVENA – PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA**

### **9.1 Servicios de información, asistencia y reclamaciones**

Independientemente de los medios de publicidad que utilice NUEVATEL para ofertar y promocionar los Servicios de Acceso a Internet, con la finalidad de que la Usuaría o Usuario cuente con servicios de información y asistencia respecto de las características, términos generales y condiciones de uso de los Servicios de Acceso a Internet o, en su caso, desee presentar alguna reclamación relacionada a dichos servicios, NUEVATEL pone a disposición de la Usuaría o Usuario los siguientes medios:

- a) Oficinas de Atención al Cliente establecidas en diferentes lugares y ciudades dentro del territorio boliviano. Los lugares, horarios de atención y si cuenta o no con oficina de atención de reclamaciones en particular, serán comunicados por NUEVATEL a través de cualquiera de los medios reconocidos al efecto.
- b) Centro de llamadas (Call Center). La Usuaría o Usuario podrá llamar, gratuitamente, al número 800-141414, las 24 horas del día, todos los días, incluyendo feriados y fines de semana, o a otros números establecidos para dicho efecto. La Usuaría o Usuario también podrá acceder a dicho centro de llamadas desde otra línea no asignada por NUEVATEL.
- c) 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.

### **9.2 Atención de reclamaciones**

En caso que la Usuaría o Usuario desee presentar alguna reclamación respecto de los servicios prestados por NUEVATEL, deberá cumplir con los procedimientos y formalidades establecidas en la normativa legal específica aplicable al sector de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

La Usuaría o Usuario tiene el derecho de recibir por parte de NUEVATEL, a través de su Oficina 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; aplicando según sea el caso los procedimientos para la modalidad presencial o no presencial establecidos al efecto.

NUEVATEL se pronunciará por la procedencia, parcial procedencia o improcedencia de la reclamación y comunicará al reclamante la resolución dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su pronunciamiento; si decide la procedencia o parcial procedencia de la reclamación la decisión



se cumplirá dentro de un plazo de veinte (20) días hábiles. Si la reclamación se declara improcedente, parcialmente procedente o no se resuelve dentro del plazo establecido al efecto, la Usuaría o Usuario podrá presentar la Reclamación Administrativa ante el ente regulador competente en el plazo de quince (15) días hábiles.

Si la reclamación 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 Acceso a Internet, 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 reclamación 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.

### **9.3 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, reclamaciones, compra de tarjetas prepago u otros beneficios, en las condiciones establecidas en la normativa legal aplicable al efecto.

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

## **CLÁUSULA DECIMA - DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO**

### **10.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

#### **Derechos**

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 la Usuaría o Usuario, la Usuaría o Usuario tiene derecho a:

- a) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios, conforme a la normativa legal aplicable, y utilizar los Servicios de Acceso a Internet según los presentes Términos Generales y Condiciones y cuando corresponda el respectivo contrato de provisión de dichos servicios.
- b) Elegir y cambiar libremente de los planes de acceso a los servicios, cuando se oferte diversos planes, salvo las condiciones pactadas libremente en contrato que serán explícitas, claras y le serán previamente informadas.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los Servicios de Acceso a Internet, en los lugares y por los medios establecidos al efecto por la normativa legal aplicable y por NUEVATEL.
- d) 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.
- e) Recibir, luego del pago, de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual Postpago desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad, según el medio que se utilice para esta entrega.
- f) 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 orden judicial, requerimiento fiscal o la información sea necesaria para la emisión de guías telefónicas, facturas, detalle de consumo al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los Servicios de Acceso a Internet.



- h) Ser informado por NUEVATEL, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente por la Usuaría o Usuario.
- i) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación o deficiencias, mismo que podrá hacerse en efectivo o asignando el monto observado directamente a la cuenta de la Usuaría o Usuario, según el procedimiento que establezca NUEVATEL.
- j) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los Servicios de Acceso a Internet, cuando éstas se presenten.
- k) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a NUEVATEL.
- l) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los Servicios de Acceso a Internet.
- m) Reclamar ante NUEVATEL y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la Usuaría o Usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna, de acuerdo a los procedimientos y plazos establecidos por la normativa aplicable.
- n) Recibir protección de NUEVATEL sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la Usuaría o Usuario, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley de Telecomunicaciones N° 164, dentro de los alcances contenidos en el presente documento y siempre que los contenidos sean provistos directamente por NUEVATEL.
- o) Disponer, como Usuaría o Usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad, facilidades de acceso a los servicios, de acuerdo a la normativa legal aplicable.
- p) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- q) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a la normativa legal aplicable.
- r) Participar en los mecanismos de control social, según la normativa legal aplicable.

### **Obligaciones**

Además de aquellas obligaciones que la Constitución Política del Estado, la Ley, los Decretos Supremos, y demás normativa aplicable le establecen a la Usuaría o Usuario, son obligaciones de la Usuaría o Usuario las siguientes:

- a) Pagar debida y oportunamente los importes correspondientes por la utilización de los Servicios de Acceso a Internet.
- b) 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.
- 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 utilizar los Servicios de Acceso a Internet, ni los equipos terminales, con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, a la moral o a las buenas costumbres; ni darles ningún uso distinto, obligándose la Usuaría o Usuario a asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice a través de su línea o su equipo terminal.
- f) Controlar la adecuada administración del o los nombres de usuarios y contraseñas que pudieran otorgárseles, quedando NUEVATEL liberado de cualquier consecuencia por un mal uso de los mismos.
- g) La Usuaría o Usuario está obligado a no ceder, delegar, transmitir o transferir total o parcialmente a ningún título los derechos, créditos, obligaciones o responsabilidades estipulados en los presentes Términos Generales y Condiciones, o en el contrato de provisión de servicios cuando corresponda, en favor de terceras personas, sin el previo consentimiento y aceptación por escrito de NUEVATEL.
- h) No vender, revender, subarrendar o comercializar a terceros, bajo ninguna modalidad, los Servicios de Acceso a Internet o sus facilidades relacionadas.
- i) Informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios de Acceso a Internet, sobre los términos generales, condiciones, características, plazos, precios y tiempos de vigencia aplicados a dichos Servicios de Acceso a Internet y a todos los aspectos asociados a los mismos.



- j) No introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar por medio de los Servicios de Acceso a Internet, cualquier contenido que sea difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno, ilegal o que se protege por normas de propiedad literaria de autor, que sea confidencial o de propiedad intelectual de otra persona.
- k) No conectar a la red de NUEVATEL equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- l) No realizar modificaciones a las instalaciones, ni conexiones ilegales, ni alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de los servicios o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan o con el propósito de obtener mayores beneficios de los permitidos.
- m) Observar y cumplir con la Política de Uso Aceptable (PUA) de los Servicios de Acceso a Internet que se especifica en la cláusula Décimo Novena de los presentes términos.
- n) Comunicar anticipadamente y por escrito a NUEVATEL sobre cualquier cambio en la información o datos relacionados a la Usaria o Usuario para que los mismos surtan efecto, caso contrario la Usaria o Usuario asumirá la responsabilidad por las consecuencias de la información no actualizada.
- o) Obligación de cumplir la normativa emitida por la autoridad competente relacionada a las promociones y juegos de azar que desarrolle NUEVATEL o terceros mediante el uso de la red de NUEVATEL y que aplique a la Usaria o Usuario.
- p) Asumir de forma exclusiva la total y absoluta responsabilidad por el cuidado y conservación de todos los equipos provistos por NUEVATEL a partir del momento de su recepción por parte de la Usaria o Usuario; debiendo proceder a la devolución de los equipos provistos en las mismas condiciones que los recibió, salvo el desgaste natural por el uso normal.
- q) En caso de reportar fallas técnicas en el servicio, cooperar realizando las pruebas necesarias que le serán instruidas por NUEVATEL a fin de facilitar el diagnóstico de las causas del problema.
- r) Asumir total y absoluta responsabilidad por las aceptaciones o autorizaciones que la Usaria o Usuario brinde en páginas de Internet u otras aplicaciones que utilice, para que los servicios o aplicaciones de la red Internet hagan uso de su información como ser número telefónico, identidad, ubicación georeferenciada u otros datos, o si esta información es compartida por sus contactos en la red Internet; quedando NUEVATEL libre de responsabilidad en estos casos.

## 10.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE NUEVATEL

### Derechos

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, NUEVATEL tiene derecho a:

- a) Recibir el pago debido y oportuno por los servicios provistos a la Usaria o Usuario y a cobrar toda deuda que la Usaria o Usuario tenga por los Servicios de Acceso a Internet que reciba.
- b) Disponer el corte de la prestación de los Servicios de Acceso a Internet, por falta de pago por parte de la Usaria o Usuario, previa comunicación a la Usaria o Usuario para la modalidad Postpago, o por otras causales establecidas en la normativa aplicable y en los presentes Términos Generales y Condiciones.
- c) Proceder inmediatamente con el corte o interrupción de los servicios en caso de existir indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, o en caso de daño o ataque a la red de NUEVATEL o en caso de incumplimiento a la política de uso aceptable de los Servicios de Acceso a Internet.
- d) Disponer la interrupción de los Servicios de Acceso a Internet, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la normativa legal aplicable.
- e) Disponer el corte de la provisión de los Servicios de Acceso a Internet Postpago, sin previo aviso a la Usaria o Usuario y sin perjuicio de las medidas judiciales del caso, cuando verifique cualquier situación de fraude de suplantación de identidad o cuando se verifique error, inexactitud o falsedad de la información provista por la Usaria o Usuario, en vista de haber celebrado NUEVATEL el presente contrato en virtud de confianza en tal información.



- f) Quedar exenta de toda responsabilidad en casos de interrupción o no prestación de los servicios por causales de imposibilidad sobrevenida, avería súbita, fuerza mayor o caso fortuito, o causas ajenas a NUEVATEL o atribuibles a la propia Usuaría o Usuario o a personas autorizadas por ella.
- g) Modificar los precios, tarifas, planes o categorías tarifarias, características o condiciones de los Servicios de Acceso a Internet, incluir nuevas categorías tarifarias o discontinuarlas; siempre y cuando se realicen en cumplimiento de la normativa legal aplicable y sean previamente comunicados a la Usuaría o Usuario por cualquiera de los medios reconocidos al efecto.
- h) Solicitar y obtener información sobre la capacidad de pago de la Usuaría o Usuario Postpago y sobre la veracidad de sus datos personales declarados, de las empresas o entidades públicas o privadas que correspondan; y a remitir a otros proveedores del mismo servicio información de la Usuaría o Usuario en caso que tenga deuda por al menos tres (3) meses continuos, conforme faculta la normativa vigente.
- i) Definir los medios de recarga de crédito que los Servicios de Acceso a Internet Prepago requieran así como de establecer los términos de vigencia y caducidad de dichos medios, aspectos que deberán ser comunicados a la Usuaría o Usuario por cualquiera de los medios reconocidos al efecto.

### **Obligaciones**

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 Acceso a Internet, salvando las limitaciones y excepciones establecidas por la normativa legal aplicable.
- b) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los Servicios de Acceso a Internet, a la Usuaría o Usuario.
- c) Proveer gratuitamente los Servicios de Acceso a Internet en casos de emergencia que determine la autoridad competente que declare de manera expresa dicha gratuidad y sus condiciones.
- d) Entregar y/o poner a disposición de la Usuaría o Usuario de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual Postpago desglosada de todos los cargos y servicios provistos, en la forma y por los medios en que se garantice la privacidad de la Usuaría o Usuario y facilitar los medios de pago por los Servicios de Acceso a Internet Postpago, o la factura correspondiente por los Servicios de Acceso a Internet Prepago, 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 Usuaría o Usuario por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales, cuando correspondiere y conforme a lo establecido por la normativa aplicable. Dicho reintegro o devolución podrá hacerse en efectivo o asignando el monto observado directamente a la cuenta de la Usuaría o Usuario, según el procedimiento que establezca NUEVATEL.
- f) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los Servicios de Acceso a Internet.
- g) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la Usuaría 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 Usuaría o Usuario, de acuerdo a los alcances y limitaciones establecidas en norma legal aplicable y salvo que medie orden judicial, requerimiento fiscal o la información sea necesaria para la emisión de guías telefónicas, facturas, detalle de consumo al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, para la mejora de los servicios contratados, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- j) Ofrecer en forma gratuita, acceso a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación y de interposición de reclamaciones por violación de derechos de las Usuarías y Usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- k) Informar a la Usuaría o Usuario las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios, de acuerdo a los formatos y contenidos definidos por la autoridad competente, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y la página web, debidamente actualizados.
- l) Cuando exista una solicitud de información mediante orden judicial o requerimiento fiscal, que requiera el consumo, la información referida a centrales o radiobases a través de las cuales se cursaron tráfico de datos o comunicaciones u otra que se requiera para la investigación



de delitos, NUEVATEL deberá entregar la información requerida, sin que tal entrega constituya vulneración a la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones.

m) Disponer de medios de información a la Usaria o Usuario, sobre el consumo realizado durante un período de facturación Postpago de acuerdo a la normativa legal aplicable.

n) Respetar el derecho de la Usaria o Usuario de desconexión de los servicios contratados, de resolución del respectivo contrato.

### 10.3 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los siguientes principios rigen y permiten al usuario reclamar el mismo, bajo las citadas interpretaciones:

a) **Continuidad**, los servicios provistos se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo casos previstos 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 Usaria o Usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, 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 Acceso a Internet, calidad u otros factores relativos de forma oportuna y clara según a lo dispuesto en la normativa vigente.

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 Usaria 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 Acceso a Internet.

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA - SUSPENSIÓN TEMPORAL, CORTE DEL SERVICIO Y FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS

La obligación de proveer los Servicios de Acceso a Internet de NUEVATEL frente a la Usaria o Usuario, se sujeta al siguiente régimen:

#### 11.1 Suspensión temporal de los Servicios solicitada por la Usaria o Usuario

Siempre y cuando la Usaria 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 Usaria o Usuario, NUEVATEL deberá rehabilitar el servicio previa comunicación a la Usaria 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 Usaria o Usuario por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

#### 11.2 Corte de servicios solicitada por la Usaria o Usuario por pérdida, robo o hurto

Cuando la Usaria o Usuario hubiese perdido o sufrido hurto o robo de su equipo terminal fijo, móvil o portátil, o de su tarjeta SIM o similar, deberá comunicar inmediatamente a NUEVATEL, llamando al Centro de Llamadas (Call Center), o apersonándose a cualquier local comercial de NUEVATEL habilitada para tal efecto. Una vez que NUEVATEL haya sido comunicada por la Usaria o Usuario al respecto, procederá a cortar los servicios hasta el día hábil siguiente de recibida la comunicación de parte de la Usaria o Usuario, quedando establecido que la Usaria o Usuario reconoce y acepta que continuará como responsable de todo cargo que se genere desde su equipo terminal fijo, móvil o portátil y/o de su tarjeta SIM o similar hasta el momento en que NUEVATEL proceda con el corte de los servicios de acuerdo al plazo estipulado anteriormente y que continuará la aplicación de las tarifas correspondientes a su plan o categoría. La Usaria o Usuario podrá solicitar un cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module) o Chip o similar y de esta forma mantener su misma línea y el saldo que tenga en su cuenta, siempre y cuando no se hayan vencido los plazos de vigencia correspondientes.



### **11.3 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 de Acceso a Internet, 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.

### **11.4 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 del 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 al corte.

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.

### **11.5 Corte de servicios por límite referencial de consumo**

La Usuaría o Usuario ha elegido libremente el plan y categoría tarifarias que se identifican en el Formulario de Aplicación o Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios Postpago. Según dicho plan y categoría, NUEVATEL ha establecido el rango límite de consumo también identificado en dicho formulario, al cual se somete la Usuaría o Usuario, salvo que la Usuaría o Usuario solicite su ampliación o reducción, solicitud que dependerá de la aprobación por parte de NUEVATEL y según el procedimiento que será comunicado por NUEVATEL por algún medio habilitado al efecto. Esta previsión no aplica a los planes que no requieren que la Usuaría o Usuario especifique dicho rango límite de consumo en el Formulario de Aplicación.

Una vez alcanzado el rango límite de consumo señalado, NUEVATEL procederá dentro del día hábil siguiente con el corte de los servicios, salvo que la Usuaría o Usuario haya llegado a este límite en día feriado o en fin de semana, debiendo proceder al corte a primera hora del día hábil siguiente; en este caso la Usuaría o Usuario deberá pagar por los conceptos facturados en dicho periodo. NUEVATEL será responsable del consumo realizado por la Usuaría o Usuario, no pudiendo facturar por el mismo, en caso de no proceder al corte según los términos señalados en el presente párrafo.

### **11.6 Corte de Servicio por incumplimiento de pago**

NUEVATEL podrá cortar los Servicios de Acceso a Internet Postpago, en caso que la Usuaría o Usuario no pague los montos que adeuda por la utilización de dichos servicios, en los plazos establecidos por la normativa legal aplicable.

Para el corte señalado, NUEVATEL deberá comunicar previamente a la Usuaría o Usuario, mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por alguno de los medios establecidos por NUEVATEL al efecto.

### **11.7 Corte de servicios por no recarga en los plazos establecidos**

NUEVATEL podrá cortar parcialmente y cuando corresponda totalmente los Servicios de Acceso a Internet Prepago, en caso que la Usuaría o Usuario no recargue de crédito su cuenta en los plazos establecidos por NUEVATEL y comunicados a la Usuaría o Usuario por cualquiera de los medios reconocidos al efecto. La vigencia de cualquier crédito que se cargue será establecida por NUEVATEL y no podrá ser menor a sesenta (60) días calendario. Transcurrido el plazo establecido por NUEVATEL, el crédito perderá su vigencia y caducará.

Cuando corresponda el corte total de los servicios, NUEVATEL tendrá el derecho de disponer la línea o cuenta asignada a la Usuaría o Usuario en favor de terceras personas, a partir del tercer día de producido el corte total.





### **11.8 Corte de servicios por utilización indebida de los mismos**

NUEVATEL podrá cortar totalmente los servicios y sin previo aviso alguno, en los siguientes casos:

- a) Si la Usuaría o Usuario utiliza los servicios para otros fines diferentes a los fines contratados.
- b) Si la Usuaría o Usuario conectara a la red de NUEVATEL, equipos terminales fijos, móviles o portátiles que pudieran impedir o interrumpir los Servicios de Acceso a Internet o realizar el desvío de transferencia de tráfico de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- c) Si la Usuaría o Usuario alterara los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de los Servicios de Acceso a Internet o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

### **11.9 Formas de conclusión de la provisión del servicio**

La provisión de los Servicios de Acceso a Internet, concluirá de conformidad con la cláusula décima séptima de los presentes términos generales y condiciones.

### **11.10 Permanencia de obligaciones y responsabilidad**

Ninguna de las formas de suspensión, interrupción, corte y rescisión de servicios establecidas precedentemente implicará extinción de las obligaciones de la Usuaría o Usuario que se encontrasen pendientes de cumplimiento por parte de este último.

Asimismo, en caso que las causales de corte hayan generado adicionalmente daños a NUEVATEL, ésta podrá iniciar las acciones legales correspondientes para la reparación del daño.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

En el marco de las características de provisión de los Servicios de Acceso a Internet, NUEVATEL garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de Usuarías o Usuarios, salvo en los siguientes casos:

1. De existir una orden judicial o requerimiento fiscal específico.
2. Con consentimiento previo, expreso y por escrito del usuario titular.
3. En casos que la información sea necesaria para la emisión de facturas, detalle de consumo al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por la normativa aplicable, mejora de los servicios contratados o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
4. Otras salvedades establecidas en norma legal aplicable.

NUEVATEL no será responsable de la protección de la información o de los datos personales que la Usuaría o Usuario proporcione a las aplicaciones o programas a los que acceda a través de los Servicios de Acceso a Internet.

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

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO**

La utilización de los Servicios de Acceso a Internet y los actos relacionados a dicha utilización, son de absoluta y exclusiva responsabilidad de la Usuaría o Usuario. La Usuaría o Usuario utilizará dichos servicios sólo para los fines contratados 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, deslindando de dicha responsabilidad a NUEVATEL.

La responsabilidad de la utilización de los Servicios de Acceso a Internet de la Usuaría o Usuario, se extiende a todas y cada una de las personas a las que la propia Usuaría o Usuario permita el acceso.



A manera meramente enunciativa más no limitativa, la Usuaría o Usuario se obliga a:

- a) No conectar a la red de NUEVATEL, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir los Servicios de Acceso a Internet o realizar el desvío de transferencia de datos o de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- b) No alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de los Servicios de Acceso a Internet o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD**

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, caso contrario asumirá la responsabilidad por el consumo o mal uso correspondiente.

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 establece 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.
- d) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal de la Usuaría o Usuario, por no ajustarse a normas técnicas establecidas, o cuando el equipo terminal de la Usuaría o Usuario no funcione adecuadamente por efecto de cualquier software malicioso (Malware).
- 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) Cuando los servicios contratados a NUEVATEL se vean afectados por el uso inadecuado que la Usuaría o Usuario haga de los mismos, por la inadecuada configuración de su equipo terminal, o por otras razones imputables a terceros o a la propia Usuaría o Usuario.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DECLARACIÓN EXPRESA**

En el Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación en modalidades Postpago o Pago Adelantado, la Usuaría o Usuario declarará expresamente que lo suscribe de manera libre, espontánea y voluntaria, sin que medie presión, violencia ni dolo alguno y que tiene conocimiento de lo siguiente:

- a) Que previa a la firma del contrato se ha informado de las características de todos y cada uno de los servicios ofrecidos por NUEVATEL, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de los servicios, habiendo NUEVATEL proporcionado toda la información que la Usuaría o Usuario solicitó sobre la materia.
- b) Que está en conocimiento y acepta que los servicios pueden verse afectados o sufrir interferencias, problemas técnicos o existir eventualmente cortes o interrupciones conforme a la normativa legal aplicable.
- c) Que tiene conocimiento y acepta las tarifas y precios establecidos por NUEVATEL, inherentes a los servicios.



d) Que recibe, a tiempo de la suscripción del contrato, un ejemplar del contrato y de los documentos que lo conforman en medio impreso o electrónico.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA – RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DE CONTRATO**

En modalidades Postpago o Pago Adelantado, cualquiera de las partes que suscriban el Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, podrá resolver todos o cualquiera de los servicios de telecomunicaciones provistos como consecuencia de la suscripción del mismo, por incumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato o en los Términos Generales y Condiciones de los Servicios pertinentes o por incurrir en alguna modalidad de fraude. El solo incumplimiento, hará que la parte que incumplió incurra en mora de manera automática sin necesidad de intervención judicial o extrajudicial alguna. La parte afectada por el incumplimiento quedará facultada a comunicar a la otra su decisión de resolución del contrato alegando el incumplimiento contractual y señalando la fecha efectiva de resolución y los servicios a ser resueltos. La comunicación de resolución se hará en las oficinas que NUEVATEL designe para el efecto, si la intención de resolución fuera de la Usuaría o Usuario. Si la intención de resolución fuera por parte de NUEVATEL, ésta comunicará su decisión en la dirección de la Usuaría o Usuario consignada en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios o en la dirección comunicada por la Usuaría o Usuario si hubiera procedido con el cambio de dicho dato. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos, como ser correo electrónico a dirección consentida por la Usuaría o Usuario y/o SMS a un número consentido por la Usuaría o Usuario, y cualquiera de los medios de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea o cuenta a ser resuelta y/o los servicios a ser resueltos y la fecha efectiva de resolución. El incumplimiento señalado otorgará el derecho de la parte afectada a exigir el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados ante las autoridades competentes.

Tanto NUEVATEL como la Usuaría o Usuario están facultados para rescindir el contrato de prestación de Servicios de Acceso a Internet Postpago o el contrato que los une en merito a los presentes términos generales y condiciones. La Usuaría o Usuario podrá hacerlo en cualquier momento, suscribiendo una nota y presentándola en los locales comerciales que NUEVATEL disponga para tal efecto o por los medios no presenciales establecidos por NUEVATEL y comunicados por algún medio habilitado al efecto, previo cumplimiento de todas sus obligaciones pendientes con NUEVATEL. El corte de los servicios se realizará, a más tardar dentro del día hábil siguiente a la presentación de la nota señalada o de la fecha de rescisión efectiva señalada por la Usuaría o Usuario. En el caso de NUEVATEL, ésta podrá proceder con la rescisión establecida con por lo menos quince (15) días de anticipación comunicando a la Usuaría o Usuario su decisión por cualquiera de los medios permitidos por la normativa legal aplicable. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos, como ser correo electrónico a dirección consentida por la Usuaría o Usuario y/o SMS a un número consentido por la Usuaría o Usuario, y cualquiera de los medios de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea o cuenta a ser rescindida y la fecha efectiva de rescisión.

Cualquiera sea la causal de disolución del contrato de provisión de servicios, de ninguna manera implicará la extinción de las obligaciones de la Usuaría o Usuario que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la disolución, ni la renuncia de NUEVATEL a sus derechos.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA – CAMBIOS EN INFORMACIÓN PROPORCIONADA**

Cualquier cambio en la información proporcionada por la Usuaría o Usuario a NUEVATEL deberá ser comunicado a ésta por escrito en un plazo no mayor a diez (10) días calendario de producido el cambio o a la fecha de vencimiento del ciclo de facturación, caso contrario NUEVATEL no se responsabilizará por la no recepción de las pre facturas (Postpago) posteriores en el domicilio de la Usuaría o Usuario, ni estará obligada a rehacer la(s) factura(s) ya emitida(s).

#### **CLAÚSULA DÉCIMA NOVENA - POLÍTICA DE USO ACEPTABLE DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET (PUA)**

La Usuaría o Usuario deberá cumplir con la Política de Uso Aceptable de los Servicios de Acceso a Internet (PUA) que NUEVATEL publicará en su sitio web, la que al menos contendrá lo siguiente:

##### **19.1. Objetivos.**

La Política de Uso Aceptable de los Servicios de Acceso a Internet (PUA) de NUEVATEL especifica los actos prohibidos para las Usuarías o Usuarios del Servicio de Acceso a Internet provisto por NUEVATEL y que es responsabilidad de la Usuaría o Usuario asegurarse que la información que la Usuaría o Usuario transmita y reciba a través de este servicio sean conformes con todas las leyes y regulaciones aplicables así como con esta política.

Cuando la comunicación de datos sea realizada a través de las redes de otros proveedores de Servicios de Acceso a Internet, la Usuaría o Usuario deberá también observar las políticas de uso aceptable que dichos proveedores establezcan.



## 19.2. Usos Restringidos

Los Servicios de Acceso a Internet de NUEVATEL no pueden ser usados para lo siguiente (las descripciones se realizan a título enunciativo y no limitativo):

- a) La distribución masiva de anuncios o mensajes no solicitados;
- b) La propagación intencional de virus informáticos u otros programas dañinos para las Usuarios o Usuarios o para los equipos de la red de NUEVATEL o de Internet;
- c) La congestión innecesaria y premeditada del servicio contratado;
- d) Utilización del servicio contratado como transporte para entrar a cualquier otra red o equipos sin autorización de sus propietarios o administradores;
- e) La suplantación y modificación de la identidad de los paquetes de datos y mensajes: modificación de la cabecera de los paquetes TCP/IP, mensajes de correo electrónico (mail) y mensajes enviados a grupos de noticias (news);
- f) La instalación no autorizada de programas o software que modifiquen el sistema operativo de los equipos de la Usuaría o Usuario perjudicando el servicio;
- g) La utilización del servicio, o cualquiera de los elementos que lo integran con fines ilícitos tales como transmisión y/o difusión de materiales o contenidos que incurran en lo previsto en el Código Penal, violen la Ley contra el racismo y toda forma de discriminación N° 045 y su reglamento, la ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia N° 348 y su reglamento, el Código Niña, Niño y Adolescente N° 548 o cualquier otra norma de la legislación vigente y/o que no cuenten con las licencias y/o permisos necesarios conforme a la legislación vigente de derechos de propiedad industrial o intelectual;
- h) Acceso o utilización de información, sistemas o elementos del Servicio, incluyendo la realización de pruebas de la vulnerabilidad de estos sistemas y elementos, sin el consentimiento expreso de NUEVATEL o de sus propietarios. Debe entenderse como elementos que integran el servicio a los físicos tales como el router, splitter y a los módems como elemento de acceso al servicio (conexión de la última milla).

En todos estos casos, la Usuaría o Usuario será responsable, ante NUEVATEL y ante terceros, de los daños y perjuicios que pudieran derivarse.

## 19.3. Actividades Prohibidas

Los Servicios de Acceso a Internet de NUEVATEL no pueden ser usados para infringir leyes vigentes, regulaciones u otro tipo de normas nacionales, gubernamentales o internacionales. Tales violaciones incluyen robo o violación de derechos de autor, copyrights, marcas, secretos comerciales o cualquier otro tipo de propiedad intelectual, fraude, falsificación, clonación de página WEB, robo o apropiación ilícita de fondos, tarjetas de crédito o información personal así como amenazas de daño físico u hostigamiento.

Los Servicios de Acceso a Internet de NUEVATEL no pueden ser usados con intentos, al margen que estos sean exitosos o no, de violar la seguridad de una red o un servicio. Estas actividades prohibidas incluyen el hacking, interceptación de información, monitoreo o uso de sistemas sin autorización, escaneo de puertos, conexiones no autorizadas, llevar a cabo ataques de negación de servicio y distribución de virus u otro software dañino.

La Usuaría o Usuario es responsable de mantener la seguridad básica de sus sistemas a fin de evitar que terceros usen sus sistemas en contra de la Política de Uso Aceptable de los Servicios de Acceso a Internet. Entre las medidas se incluye el eficiente aseguramiento de un servidor de correo de manera que no pueda ser utilizado para distribuir correo masivo no solicitado (Spam), el eficiente aseguramiento de un servidor FTP de manera que no pueda ser usado por terceros para distribuir de manera ilegal software nocivo o patentado, etc. La Usuaría o Usuario es responsable de tomar las acciones correctivas sobre los sistemas vulnerables o explotados para prevenir que se cometa abuso sobre ellos.

Los Servicios de Acceso a Internet de NUEVATEL no pueden ser usados para transmitir materiales de naturaleza amenazante, incluyendo amenazas de muerte o de daño físico, apologías con contenido terrorista, hostigamiento, calumnia y difamación.

Los Servicios de Acceso a Internet de NUEVATEL no pueden ser usados para la distribución de material ofensivo, incluyendo material obsceno, pornográfico, indecente e indeseable.



## **Spam**

Los Servicios de Acceso a Internet de NUEVATEL no deben ser utilizados para el envío de SPAM, entendiéndose por spam al envío de mensajes (correo, chat, etc.) con fines de propaganda comercial hacia otros clientes sin autorización de los mismos.

### **Acceso Indirecto por Usuarías o Usuarios no autorizados**

La violación de esta política por alguien que tenga sólo acceso indirecto a los Servicios de Acceso a Internet de NUEVATEL a través de un cliente o de otro usuario (es decir, un tercero que tiene conexión directa con un cliente de NUEVATEL y este utiliza servicio de Acceso a Internet), será considerada una violación por parte del cliente u otro usuario, sea con o sin el consentimiento o conocimiento del cliente u otro usuario.

Adicionalmente, esta política se aplica a cualquier correo electrónico o contenido transmitido por la Usuaría o Usuario o en su beneficio, que use una cuenta de NUEVATEL como buzón de respuestas o promueva contenido alojado o transmitido usando las instalaciones de NUEVATEL o que indique de cualquier forma que NUEVATEL estuvo involucrada en la transmisión de cualquier correo electrónico o contenido.

No se permite la reventa de productos o servicios de NUEVATEL, a menos que se autorice expresamente a través de un acuerdo escrito con NUEVATEL.

El incumplimiento de la Usuaría o Usuario a la Política de Uso Aceptable de los Servicios de Acceso a Internet facultará a NUEVATEL a proceder al corte total o parcial de los Servicios de Acceso a Internet.