



CONTRATO MULTISERVICIOS CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1044/2014 y modificado mediante Resoluciones Administrativas Regulatorias ATT-DJ-RAR-TL LP 294/2017, ATT-DJ-RAR-TL LP 758/2018, ATT-DJ-RAR-TL LP 0896/2019, ATT-DJ-RAR-TL LP 264/2019 y ATT-DJ-RAR-TL LP 276/2019

Conste por el presente contrato de adhesión para la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación, que podrá ser elevado a la categoría de documento público por cualquiera de las partes que lo suscriben, al tenor y contenido de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- (Partes Contratantes): Son Partes del presente contrato:

1.1. La Empresa de Telecomunicaciones NUEVATEL (PCS de Bolivia) S.A., representada legalmente por en su calidad de en virtud al Poder Especial N° de fecha otorgado mediante Notaría de Fe Pública N° que para efectos del presente contrato se denominará "NUEVATEL" o el "Proveedor", y

1.2. La persona natural, Sr.(a)(ita):, mayor de edad y hábil por derecho, titular del documento de identidad Cédula de Identidad / Pasaporte N° de, que en lo sucesivo se denominará Usuaría o Usuario, cuyos datos personales y generales se detallan en el "Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios", mismo que forma parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

1.3. La empresa/persona colectiva legalmente representada por el(la) Sr.(a): en virtud al Poder Especial N° de fecha, otorgada ante la Notaría de Fe Pública N° con Cédula de Identidad N° con Matrícula N° con NIT N° con Domicilio legal que en lo sucesivo se denominará Usuaría o Usuario, cuyos datos generales se detallan en el "Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios", mismo que forma parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

SEGUNDA.- (Antecedentes): El o los servicios que la Usuaría o Usuario puede solicitar y que pueden ser provistos por NUEVATEL, según a las características detalladas en el "Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios", tienen las siguientes descripciones:

Servicio móvil: Es el servicio al público que se presta utilizando frecuencias electromagnéticas específicas, a través de estaciones radiobase terrestres distribuidas en configuración celular o de microceldas y mediante equipos terminales móviles o portátiles conectados a éstas, cuya área de servicio abarca todo el territorio boliviano. El Servicio Móvil incluye el uso de sus servicios asociados y complementarios, así como el acceso a los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, Acceso a Internet y Valor Agregado, siempre que los mismos se utilicen desde el mismo terminal de acceso móvil o portátil y no requieran la suscripción a un plan específico.

Servicio de acceso a internet: Es el servicio al público de acceso a la red internet que se presta a usuarias y usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo o móvil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas.

Servicio de larga distancia nacional: Es el servicio telefónico al público prestado entre diferentes áreas urbanas o rurales, o entre diferentes áreas de servicio, dentro del territorio boliviano.

Servicio de larga distancia internacional: Es el servicio telefónico al público prestado entre un área situada dentro del territorio boliviano y otra situada en el extranjero.

Servicio de valor agregado: Es el servicio al público que utiliza aplicaciones específicas y no emplean circuitos propios de transmisión, salvo que sean provistos por un operador. Estas aplicaciones tienen efecto en el formato, contenido, código, protocolo, almacenaje o aspectos similares de la información transmitida por la Usuaría y el Usuario o le proveen información adicional, diferente o reestructurada, o le permiten interacción con información almacenada. No incluyen servicios de voz en tiempo real ni el acceso a internet.

Servicios portadores: Son los servicios prestados a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto-punto o punto-multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos a distintas velocidades, en la conformación de redes públicas o privadas que permitan efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo.

Servicio de roaming internacional: Es aquel servicio que le permite a la Usuaría o Usuario emitir y recibir llamadas, acceder a internet y a otros servicios complementarios y asociados, fuera del territorio boliviano, con el mismo número telefónico que tiene asignado para el Servicio Móvil en la red de NUEVATEL.

Otros servicios: Otros servicios autorizados a NUEVATEL por el ente regulador competente y que se provean según a definiciones y condiciones establecidas en la normativa vigente.

TERCERA.- (Objeto del Contrato): Por el presente Contrato, NUEVATEL se obliga a proveer en favor de la Usuaría o Usuario uno o varios de los servicios de telecomunicaciones descritos en la cláusula segunda del presente contrato, de modalidad Postpago, que la Usuaría o Usuario haya solicitado mediante el "Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios", mediante formularios de aplicación adicionales, mediante mensaje corto de texto (SMS) o mediante mensaje electrónico de datos, según corresponda, y NUEVATEL haya aceptado proveer tales servicios, mismos que se proveerán de acuerdo a la normativa legal aplicable y de acuerdo a lo estipulado en los correspondientes Términos Generales y Condiciones de cada servicio en particular.

CUARTA.- (Términos Generales y Condiciones): Cada uno de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación contratados por la Usuaría o Usuario, se someterá a los términos generales y condiciones de cada servicio en particular, los mismos que la Usuaría o Usuario declara tener conocimiento y formarán parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales; dejándose constancia que a la firma del presente contrato se hace entrega a la Usuaría o Usuario una copia del mismo y copia de los correspondientes términos generales y condiciones, en medio impreso o electrónico (CD, memoria USB, correo electrónico u otro similar). Los Términos Generales y Condiciones de cada servicio se encuentran publicados en el sitio web de NUEVATEL y a disposición de la Usuaría o Usuario en las oficinas ODECO de NUEVATEL.

La solicitud de habilitación de cada servicio o el cambio de alguna característica por parte de la Usuaría o Usuario, se realizará mediante el "Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios", mediante mensaje corto de texto (SMS) o por medio electrónico, según corresponda y conforme a lo descrito en los términos generales y condiciones, solicitud que formará parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

QUINTA.- (Plazo del Contrato, vigencia y prórroga): El presente contrato tendrá vigencia indefinida desde la fecha de su suscripción y subsistirá mientras un servicio de telecomunicaciones contratado por la Usuaría o Usuario permanezca vigente.

SEXTA.- (Plazos para instalación, habilitación, deshabilitación y rehabilitación del servicio): Los plazos y requisitos para la instalación, habilitación, deshabilitación y rehabilitación del(os) servicio(s) se encuentran descritos en los respectivos Términos Generales y Condiciones de provisión del servicio. Las tarifas y costos aplicables para la instalación, habilitación, deshabilitación, desconexión y rehabilitación se consignan en las estructuras tarifarias que publica NUEVATEL por cualquiera de los medios establecidos al efecto y/o en los Anexos o Adendas al presente contrato.

SÉPTIMA.- (Titularidad): Es titular del presente contrato 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 en tal calidad autoriza expresamente a NUEVATEL a:

7.1. Obtener, información relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato y en sus anexos, de las empresas o entidades, públicas o privadas, que correspondan.

7.2. 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.



7.3. La Usuaría o Usuario autoriza, acepta y acuerda que NUEVATEL podrá modificar mediante incorporación al presente contrato, como apéndice, adenda, anexo adicional, anuncio, notificación o publicación y de acuerdo a la normativa legal, reglamentaria y regulatoria que sea aplicable, cualquier término y/o condición inherente a la prestación de cualquiera de los servicios. En consecuencia, toda enmienda, modificación, apéndice, anexo o adenda que se añada al presente contrato quedará tácitamente aceptada por la Usuaría o Usuario.

7.4. Todo requerimiento de la Usuaría o Usuario sobre modificaciones relacionadas al(los) servicio(s) contratado(s) solamente podrá ser realizado por el titular o por persona que lo represente mediante poder legal.

OCTAVA.- (Estructura tarifaria): Conforme a lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación N° 164, la estructura tarifaria de los servicios provistos por NUEVATEL, así como sus cambios, se encuentran disponibles en los medios habilitados al efecto por NUEVATEL, según los formatos y condiciones básicas que apruebe el ente regulador 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.

NUEVATEL podrá modificar los precios, tarifas, planes y/o categorías tarifarias de los servicios contratados por la Usuaría o Usuario, incluir nuevas categorías tarifarias o discontinuarlas; previo cumplimiento de las normas vigentes y previa información a la Usuaría o Usuario a través de alguno de los medios reconocidos al efecto.

En la provisión de un mismo tipo de servicio, NUEVATEL no podrá discriminar ni dar ninguna preferencia en la aplicación de tarifas a Usuarías y Usuarios de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares. NUEVATEL aplicará las mejores condiciones comerciales por una tarifa igual o menor a Usuarías y Usuarios que se encuentren en condiciones iguales o similares, en base a la normativa vigente y al procedimiento, condiciones establecidos para dicho efecto.

En tanto el ente regulador no establezca las condiciones señaladas en el párrafo precedente, la Usuaría o Usuario podrá solicitar el cambio de plan tarifario inicialmente contratada por otro, siempre y cuando se encuentre disponible al momento de la solicitud y se cumplan los requisitos que NUEVATEL fije para tal efecto y que hayan sido previamente comunicados.

NOVENA.- (Facturación, cobranza y corte): NUEVATEL emitirá mensualmente una factura a favor de la Usuaría o Usuario que consignará los montos que se obliga a pagar en favor de NUEVATEL por el consumo y utilización de los servicios contratados 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.

La Usuaría o Usuario reconoce que la facturación conjunta inherente a todos los servicios de telecomunicaciones que se le prestan a través de un mismo acceso implica sujetarse a las condiciones establecidas al efecto por la normativa vigente. En este sentido, la Usuaría o Usuario autoriza a NUEVATEL a facturar en una sola factura, todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso.

NUEVATEL pondrá cada factura a disposición de la Usuaría o Usuario en las oficinas de cobranzas, salvo modalidad diferente que será notificada por 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 o en los lugares señalados por NUEVATEL. El contenido del estado de cuenta se sujetará a lo establecido por la normativa legal aplicable, pudiendo NUEVATEL establecer cobros adicionales por el envío o impresión de dicho estado de cuenta.

NUEVATEL, siempre y cuando medie solicitud por parte de la Usuaría o Usuario, proporcionará la información detallada de los consumos sobre la que está basada su factura por medios impresos u otros habilitados al efecto.

Los montos por consumo de los servicios contratados 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 cualquier medio reconocido 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 Usuarios se obliga a tener el crédito o los saldos disponibles correspondientes, entendiéndose que el pago se tendrá por realizado desde el momento en el que NUEVATEL tuvo acceso a los montos pagados efectivamente por la Usuaría o Usuario.

La Usuaría o Usuario debe pagar el monto facturado en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario computado a partir de la fecha de disposición de la factura. Si la Usuaría o Usuario no paga su factura pasados treinta (30) días calendario de la fecha límite de pago se constituirá en mora, quedando facultada NUEVATEL a iniciar las acciones legales que correspondan según la normativa legal aplicable. En caso de incumplimiento de cualquier obligación o del retraso en el pago debido u 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 presente contrato 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.

Si la Usuaría o Usuario, pasados los treinta (30) días calendario de la fecha límite de pago, no paga su factura, NUEVATEL podrá proceder al corte parcial o total del servicio previa comunicación al usuario mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

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

En caso de incumplimiento de pago de sumas de dinero que tenga pendientes la Usuaría o Usuario frente a NUEVATEL, se aplicará adicionalmente al monto adeudado, el interés legal establecido en la normativa legal correspondiente sobre dicho monto 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.

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 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 posteriores en su domicilio, ni estará obligada a rehacer la(s) factura(s) ya emitida(s).

DÉCIMA.- (Calidad del servicio): Los servicios contratados se prestarán de acuerdo a niveles de calidad establecidos en la normativa vigente y aplicable. Las metas de calidad de cada servicio serán publicadas en una página web, cuya dirección será comunicada de acuerdo a normativa vigente, en los formatos que apruebe el ente regulador competente.

DÉCIMA PRIMERA.- (Derechos y obligaciones): Los derechos y obligaciones de la Usuaría o Usuario, así como los derechos y obligaciones del operador o proveedor del servicio, son aquellos detallados en los términos generales y condiciones de cada uno de los servicios contratados por la Usuaría o Usuario, además de los derechos que la Constitución Política del Estado, la Ley, los Decretos Supremos y demás normativa aplicable, le reconozcan y le confieran a las partes.

DÉCIMA SEGUNDA.- (Exenciones de responsabilidad): La utilización de cualquiera de los servicios contratados 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, deslindeando de dicha responsabilidad a NUEVATEL.

La responsabilidad por la utilización de cualquiera de los servicios contratados, de la Usuaría o Usuario, se extiende a todas y cada una de las personas que acceden al servicio contratado por la Usuaría o Usuario. En caso que la Usuaría o Usuario identifique riesgo de uso o un uso o acceso irregular a los servicios contratados por parte de terceras personas, deberá comunicar la situación para que se proceda al corte inmediato de 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 circunstancias o consecuencias que acontezcan, en los casos detallados y según se especifica en las exenciones de responsabilidades de los términos generales y condiciones de cada uno de los servicios contratados por la Usuaría o Usuario; sin perjuicio de que ninguna de las Partes será responsable frente a la otra, ante la ocurrencia de eventos de caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose por caso fortuito o fuerza mayor todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido evitarse.



DÉCIMA TERCERA.- (Atención de reclamaciones): 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 por NUEVATEL dentro los plazos establecidos al efecto por la normativa legal aplicable; aplicando según sea el caso los procedimientos para la modalidad presencial o no presencial establecidos al efecto.

NUEVATEL se pronunciará por la procedencia, procedencia parcial o improcedencia de la reclamación y comunicará al reclamante la resolución dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su pronunciamiento; si la resolución de la reclamación es procedente o parcialmente procedente, la decisión se cumplirá dentro de un plazo de veinte (20) días hábiles. Si la reclamación se declara improcedente, parcialmente procedente, o su objeto y/o finalidad hubiere sido incorrectamente atendida y/o resuelta, 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.

DÉCIMA CUARTA.- (Servicios de información y asistencia): Independientemente de los medios de publicidad que utilice NUEVATEL para ofertar y promocionar sus servicios, 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 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.

La información relacionada a la facturación, cobranza y corte se sujetará a lo señalado en los términos generales y condiciones.

DÉCIMA QUINTA.- (Declaración expresa): La Usuaría o Usuario declara expresamente que ha suscrito el presente contrato de manera libre, espontánea y voluntaria, sin que medie presión, violencia ni dolo alguno; asimismo, declara expresamente lo siguiente:

15.1. Declara y reconoce que la información proporcionada a NUEVATEL consignada en este contrato y en sus anexos ha sido suscrita por ella y que es exacta, fidedigna y correcta.

15.2. Que previa a la firma del presente contrato, se ha informado sobre 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; así como sobre los términos generales y condiciones de los servicios, habiendo NUEVATEL proporcionado toda la información que la Usuaría o Usuario solicitó sobre la materia.

15.3. Que está en conocimiento y acepta que los servicios contratados pueden verse afectados o sufrir interferencias, problemas técnicos o existir eventualmente cortes o interrupciones conforme a la normativa legal aplicable, en los que NUEVATEL no se hará responsable de los daños y perjuicios que puedan suceder en estos eventos, más allá de lo establecido por normativa vigente.

15.4. Que tiene conocimiento y acepta las tarifas y precios establecidos por NUEVATEL, inherentes a los servicios contratados, y que los mismos pueden modificarse o variar conforme a normativa vigente.

15.5. Que ha recibido, a tiempo de la suscripción del presente contrato, un ejemplar del presente contrato y de los documentos que lo conforman incluyendo copia de los correspondientes términos generales y condiciones, en medio impreso o electrónico.

DÉCIMA SEXTA.- (Inviolabilidad y protección de la información de la Usuaría o Usuario): NUEVATEL adoptará las medidas más idóneas para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la Usuaría o Usuario de acuerdo a los términos generales y condiciones, 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 llamadas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por la normativa aplicable, 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.

DÉCIMA SÉPTIMA.- (Resolución y Rescisión del contrato):

17.1. Cualquiera de las Partes podrá resolver todos o cualquiera de los servicios de telecomunicaciones provistos como consecuencia de la suscripción del presente Contrato, por incumplimiento a las obligaciones establecidas en el presente documento o en los Términos Generales y Condiciones de alguno de los servicios. 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, o las efectuadas a través de medios de circulación nacional, en la que se consigne la identificación del usuario, o el número de la línea a ser resuelta o una condición o característica que permita identificar a los usuarios afectados, junto a 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.

17.2. Tanto NUEVATEL como la Usuaría o Usuario están facultadas para rescindir el presente contrato de manera unilateral. La Usuaría o Usuario podrá hacerlo en cualquier momento, suscribiendo una nota y presentándola en los locales comerciales que NUEVATEL disponga para tal efecto. 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 calendario de anticipación comunicando a la Usuaría o Usuario 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, o las efectuadas a través de medios de circulación nacional, en la que se consigne la identificación del Usuario, o el número de la línea a ser rescindida o una condición o característica que permita identificar a los usuarios afectados, junto a los servicios a ser rescindidos y la fecha efectiva de rescisión.

17.3. Cualquiera sea la causal de disolución del presente contrato, 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; tampoco implicará la extinción de las obligaciones de NUEVATEL que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la disolución.

DÉCIMA OCTAVA.- (Integridad del Contrato): El presente contrato estará conformado por el texto principal, por los documentos requeridos por NUEVATEL, el "Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios", otros formularios de aplicación que se insertarán como Anexos previa aprobación de la autoridad reguladora y por los Términos Generales y Condiciones de cada Servicio específico contratado, así como por cualquier enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada en cualquier anexo mediante suscripción, anuncio, notificación o publicación en virtud de modificación



normativa o comercial de NUEVATEL, asimismo forman parte del presente todas las modificaciones, altas y bajas realizadas por la Usuaría o Usuario a través de formularios escritos, SMS, USSD, o mensaje electrónico de datos, documentos, todos ellos, que forman parte plenamente integrante, inseparable e indivisible del presente contrato.

Conforme señala la Disposición Final Quinta del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 1391, las usuarias o usuarios que tienen servicio(s) contratado(s) de NUEVATEL, migrarán automáticamente al presente contrato previa comunicación de NUEVATEL; en estos casos, todos los formularios de aplicación, enmiendas, apéndices, anexos, adendas, documentos y/o solicitudes suscritos y aceptados en el marco del anterior contrato, se mantendrán plenamente vigentes en todo lo que no contradiga a la normativa vigente.

Todo aspecto que no se encuentre expresamente establecido en el presente contrato o en sus anexos, se sujetará a lo establecido en la normativa legal aplicable.

En caso que la Usuaría o Usuario haya solicitado la celebración de contratos con condiciones especiales, dichas condiciones se sujetarán al marco jurídico aplicable y prevalecerán a las establecidas en el presente contrato y deberán ser reportadas a la autoridad competente.

DÉCIMA NOVENA.- (Cláusula de interpretación): En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato se aplicará lo más favorable al Usuario o Usuaría.

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

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

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

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

VIGÉSIMA PRIMERA.- (Fuerza ejecutiva del contrato): La Usuaría o Usuario acepta que el presente Contrato y los documentos que lo conforman, tienen la suficiente fuerza ejecutiva para el caso de incumplimiento de pago de cualquier monto de dinero que sea consecuencia del presente contrato y dichos documentos. La falta de pago antes referida constituirá en mora automática a la Usuaría o Usuario sin necesidad de requerimiento judicial alguno, haciéndose pasible a la acción ejecutiva correspondiente. 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 presente contrato 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.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- (Aceptación): La Usuaría o Usuario reconoce que el presente contrato de adhesión surtirá efectos a partir de la fecha en que lo suscriba. La aceptación de Nuevatel es de forma tácita a la sola firma de la Usuaría o Usuario, en consecuencia, la falta de firma de este documento por parte de un representante de Nuevatel no podrá ser alegada por la Usuaría o Usuario o por terceros, como justificación para desconocer o rechazar tanto su aplicación, como el cumplimiento de las obligaciones inherentes al mismo.

Lugar: Fecha: de de

Firma y Rúbrica de la Usuaría o Usuario



**ANEXO DE SOLICITUD DE PROVISIÓN DE SERVICIOS,
ADICIÓN, BAJA Y/O SERVICIOS AUXILIARES
(FORMULARIO DE APLICACIÓN)**

La solicitud de provisión de servicios, adición, baja y/o servicios auxiliares, o formularios de aplicación, tendrá mínimamente la siguiente información según corresponda al servicio solicitado, en formularios y formatos que serán actualizados por NUEVATEL:

Información general:

- Nombre del formulario e identificación de Nuevatel S.A.
- Tipo de cliente (individual, Premium, VIP, corporativo, PYME, PYME sin NIT, otros).
- Otra información comercialmente relevante para Nuevatel S.A. y para el suscriptor.

Datos de la persona natural que solicita el servicio:

- Nombres y Apellidos de la persona natural incluyendo apellido de casada si corresponde.
- Fecha de nacimiento y correo electrónico.
- Tipo de documento de identidad, número y lugar de expedición.

Datos de la persona jurídica o empresa que solicita el servicio:

- Razón social o nombre de la persona jurídica o empresa.
- Número de Identificación Tributaria de la persona jurídica o empresa.
- Teléfonos fijos de la persona jurídica o empresa.
- Nombres, Apellidos, Fecha de nacimiento y correo electrónico del representante legal.
- Tipo de documento de identidad, número y lugar de expedición, del representante legal.
- Datos del Poder que acredita y confiere poder de representación al representante legal.

Dirección del domicilio de la persona natural o jurídica:

- Dirección del domicilio de la persona natural o jurídica (Ciudad, Zona, Barrio, Urbanización, Calle, número, UV, manzano, número de factura de luz, Edificio, Piso, Departamento, Calles de referencia, y otros identificativos del domicilio).
- Teléfonos de referencia y observaciones adicionales del domicilio.

Información sobre el lugar de trabajo (solo para personas naturales):

- Empresa o lugar de trabajo y Cargo que ocupa.
- Dirección del lugar de trabajo (Zona, Barrio, Urbanización, UV, Calle o Avenida, Número, Manzano, Número de factura de luz, Edificio, Piso, Oficina, Calles de referencia, Teléfono fijo, otra información adicional).

Referencias personales (solo para personas naturales):

- Nombres, apellidos, teléfono fijo y móvil de al menos dos personas de referencia.

Servicios contratados:

- Servicio y Plan suscritos.
- Información adicional del plan suscrito y características adicionales.
- Vigencia del servicio.

Forma de pago:

- Débito automático, efectivo, u otra modalidad aceptada por Nuevatel.

Modificaciones en servicios:

- Servicios y planes que se están añadiendo o dando de baja.
- Información adicional y específica de los servicios según corresponda.

Datos para la Factura y Pre factura:

- Nombre y Número de Identificación Tributaria o Cédula de Identidad con los cuales debe salir la factura y pre factura.
- Dirección física o electrónica para el envío de la Pre factura (correo electrónico, domicilio o lugar de trabajo).

Otra información adicional según corresponda:

- Otra información adicional según corresponda y sea necesaria para el servicio.
- Cantidad, tipo de equipos, modelo, número de serie, precios, etc., de equipos que recibe el solicitante.

Autorizaciones y Declaración Jurada:

- Compromiso del solicitante de entregar a Nuevatel en los plazos establecidos, toda su información crediticia y de endeudamiento, que permita a Nuevatel evaluar y determinar si los planes y servicios solicitados pueden ser pagados por el usuario(a).
- Autorización de verificación de capacidad de pago y de datos proporcionados por el solicitante.
- Autorización del solicitante a Nuevatel para determinar los límites de protección que se asignarán a cada servicio provisto según corresponda.
- Autorización del solicitante a Nuevatel para incluir o no su número de línea en el Servicio de Directorio Nacional, a través del cual quienes llamen al servicio 104 puedan recibir o no información sobre los números telefónicos adscritos al servicio.
- Autorización del solicitante a Nuevatel para que pueda o no recibir información comercial y de interés del solicitante, por los medios contratados a Nuevatel.
- Autorización del solicitante a que su información o documentación física y electrónica pueda ser tratada o almacenada y resguardada por proveedores o empresas especializadas contratadas por Nuevatel, sin perjuicio de la responsabilidad de Nuevatel de preservar la documentación e información física y electrónica referida a la actividad desarrollada.
- Declaración jurada del solicitante indicando que la información proporcionada en estos formularios es exacta, completa y verdadera.
- Firmas del solicitante.

Información de uso interno de NUEVATEL:

- Nombre del vendedor, canal de venta, ciudad o localidad de la venta, firma del vendedor, nombre del representante autorizado y otros datos internos de Nuevatel.



ANEXO DE CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS SOBRE UNA LÍNEA DE ACCESO EN CALIDAD DE TITULAR DE COMPONENTES Y/O PLANES Y/O SERVICIOS ADICIONALES

Conste por el presente Anexo que forma parte integral e indivisible del Contrato de Adhesión para la provisión de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación (en adelante Contrato Multiservicios), mediante el cual se solicita la provisión de servicios sobre una línea de acceso en calidad de Titular de Componentes y/o Planes y/o Servicios Adicionales, que podrá ser elevado a la categoría de documento público por cualquiera de las partes que lo suscriben, al tenor y contenido de las siguientes cláusulas:

1. Partes Contratantes: Son Partes del presente Anexo la Empresa de Telecomunicaciones Nuevatel PCS de Bolivia Sociedad Anónima (en adelante NUEVATEL S.A.) y la Usuaría o el Usuario que suscribió el Contrato Multiservicios en calidad de "TITULAR DE COMPONENTES Y/O PLANES Y/O SERVICIOS ADICIONALES" (en adelante "Titular Adicional"), conforme se establece en el presente Anexo, y que responde al siguiente nombre: _____

2. Antecedentes: NUEVATEL S.A. ha suscrito Contrato(s) Multiservicios con el(los) Titular(es) de línea(s) de acceso bajo las siguientes características:

a) Nombre(s) de Titular(es) de línea(s) de acceso: _____

b) Número(s) de línea(s) de Titular(es) de línea(s) de acceso por los que el Titular Adicional accede a componente(s) y/o plan(es) y/o servicio(s) adicional(es): _____

La persona que suscribe el presente Anexo, ha solicitado a NUEVATEL S.A. Componentes y/o Planes y/o Servicios Adicionales sobre la(s) misma(s) línea(s) de acceso descrita(s) precedentemente, en calidad de Titular Adicional.

3. Objeto del Anexo: NUEVATEL S.A. se obliga a proveer en favor del Titular Adicional, los componentes y/o planes y/o servicios detallados en el "Anexo de Solicitud de provisión de servicios, adición, baja y/o servicios auxiliares (Formulario de Aplicación)" que forma parte del contrato Multiservicios, sobre el(los) mismo(s) acceso(s) descrito(s) en el numeral precedente con las condiciones y restricciones establecidas en el presente Anexo. Sobre estos componentes y/o planes y/o servicios adicionales, el Titular Adicional asume la obligación de pago.

4. Términos Generales y Condiciones: Cada uno de los componentes y/o planes y/o servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación contratados por el Titular Adicional, se someterá a los términos generales y condiciones de cada servicio en particular y a las condiciones del presente Anexo para todos los efectos legales; dejándose constancia que la provisión de servicios es sobre una (las) misma(s) línea(s) de acceso descritas en el numeral 2 inciso b).

5. Plazo del Contrato y Anexo, vigencia y prórroga: El Contrato Multiservicios y el presente Anexo, suscritos por el Titular Adicional, tendrán vigencia desde la fecha de su suscripción y hasta la terminación del(los) Contrato(s) Multiservicios del(los) Titular(es) de la(s) línea(s) de acceso o hasta la terminación por parte del Titular Adicional.

6. Titularidad: El Titular Adicional que suscribe el presente Anexo, es titular únicamente de los Componentes y/o Planes y/o Servicios Adicionales que contrata, mismo que asume plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.

Todo requerimiento del Titular Adicional sobre modificaciones relacionadas a los Componentes y/o Planes y/o Servicios Adicionales contratados, solamente podrá ser realizado por el Titular Adicional o mediante representación legal correspondiente.

7. Facturación, cobranza y corte: Si el Titular Adicional, pasados los treinta (30) días calendario de la fecha límite de pago, no paga su factura, NUEVATEL S.A. podrá proceder al corte del componente y/o plan y/o servicio adicional contratado, previa comunicación al Titular Adicional mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

El Titular Adicional acepta expresamente que en caso que el(los) Titular(es) de la(s) línea(s) de acceso ingrese(n) en corte total por falta de pago, se cortarían todos los componentes y/o planes y/o servicios adicionales que haya contratado.

8. Declaraciones expresas: El Titular Adicional declara expresamente que ha suscrito el presente Anexo y su respectivo Contrato Multiservicios de manera libre, espontánea y voluntaria, sin que medie presión, violencia ni dolo alguno; asimismo, declara de forma expresa lo siguiente:

8.1. Que previa a la firma del presente Anexo, se ha informado sobre las características de los Componentes y/o Planes y/o Servicios Adicionales que contrata en calidad de Titular Adicional.

8.2. Que está en conocimiento y acepta que los Componentes y/o Planes y/o Servicios Adicionales contratados, están sujetos a limitaciones establecidas en el presente Anexo.

8.3. Que está en conocimiento y acepta que el(los) número(s) telefónico(s) de línea(s) de acceso corresponde(n) al(los) Titular(es) de la(s) línea(s) de acceso y, por consiguiente, no podrá portar dicho(s) número(s) a otro operador y que en caso que el(los) Titular(es) de la(s) línea(s) de acceso realice(n) la portación y/o desconexión, los componentes y/o planes y/o servicios adicionales contratados serán dados de baja automáticamente.

8.4. Que acepta que si el(los) Titular(es) de la(s) línea(s) de acceso reasigna(n) dicha(s) línea(s) a otra(s) persona(s) distinta(s), el Titular que contrata los Planes y Servicios adicionales debe comunicar este hecho a NUEVATEL S.A. de forma inmediata y solicitar la baja de los planes y servicios adicionales siendo responsable de todos los cargos que se generen hasta que solicite la baja. Por su parte, NUEVATEL S.A. ante la comunicación del hecho referido por el Titular Adicional, tendrá la obligación de cortar los servicios adicionales de manera inmediata o dentro de las dos horas de recibida la solicitud de baja.

9. Resolución y Rescisión del contrato: Sin perjuicio de las disposiciones sobre Resolución y Rescisión del Contrato Multiservicios, el Titular Adicional acepta que en caso que se resuelva o rescinda el contrato con el(los) Titular(es) de la(s) línea(s) de acceso, el presente Anexo y su respectivo Contrato Multiservicios quedarán automáticamente resueltos o rescindidos. En este caso, la facturación al titular adicional se realizará de acuerdo a características publicadas en la página web www.viva.com.bo.

La reversión de crédito o saldo vigente para datos y voz en lo que respecta a los servicios de telefonía móvil e internet, a la terminación del(los) Contrato(s) Multiservicios del(los) Titular(es) de la(s) línea(s) de acceso o a la terminación del Titular Adicional, deberá ser tratada de acuerdo a la normativa y/o instructivos técnicos vigentes del sector.

10. Aceptación: La Usuaría o Usuario, en su calidad de Titular Adicional, y NUEVATEL S.A. expresan su libre, plena y absoluta conformidad con todas las cláusulas del presente Anexo y los documentos que lo conforman y se comprometen a su fiel y estricto cumplimiento.

El presente anexo al Contrato de Multiservicios se encuentra enmarcado en la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y sus Reglamentos vigentes. Cualquier modificación futura a estas disposiciones legales será de aplicación inmediata en lo concerniente a los Términos y Condiciones.

Lugar: Fecha: de de

Firma y Rúbrica de la Usuaría o Usuario (Titular Adicional)