



## TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES SERVICIO DE ACCESO PÚBLICO

Aprobadas mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 922/2018

El presente documento establece los Términos Generales y Condiciones para la prestación y utilización del Servicio de Acceso Público 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 para prestar servicios de Acceso Público (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 el servicio de Acceso Público prestado por NUEVATEL, y para fines del presente documento, se denominará simplemente "Usuaría o Usuario".

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

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

El Servicio de Acceso Público, objeto del presente documento, es aquel servicio provisto a través de teléfonos públicos, puestos públicos de cabinas, locutorios, telecentros, infocentros, u otros, por medio de aparatos terminales que puede incluir teléfonos tradicionales, máquinas de facsimile, computadoras o cualquier tipo de equipo terminal, utilizados con monedas, fichas, tarjetas, o por pago en efectivo (para fines del presente documento el servicio descrito se denominará simplemente el "Servicio de Acceso Público").

#### **Aspectos asociados y servicios complementarios:**

La Usuaría o Usuario podrá generar llamadas de larga distancia nacional o internacional, sin necesidad de incorporar el código XY de portador, al ser NUEVATEL también proveedor de dicho servicio, las facilidades para el servicio de acceso público utilizarán la infraestructura de NUEVATEL para este cometido.

#### **Cobertura**

NUEVATEL prestará el Servicio de Acceso Público en aquellas áreas geográficas donde se encuentre habilitada y autorizada a prestar la provisión de dicho servicio y en donde técnicamente pueda proveer dicho Servicio en función al alcance de su red y se ponga a disposición las facilidades para el acceso público, en función a los formatos y contenidos definidos por la autoridad competente.

### **CLÁUSULA SEGUNDA.- REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS**

No existen requisitos técnicos necesarios para acceder al Servicio de Acceso Público, al ser un acceso mediante un equipo público ya instalado y que cumple con los requerimientos de operatividad necesarios.

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

No aplica una habilitación específica y plazo para la provisión de los servicios, al ser un acceso mediante un equipo público ya instalado y que cumple con los requerimientos de operatividad necesarios.

### **CLÁUSULA CUARTA.- TARIFAS**

#### **Tarifación**

Se entiende por "tarifa" a aquel valor fijado por NUEVATEL para la prestación del Servicio de Acceso Público, mismo que es de modalidad Postpago Inmediato, lo cual significa que el pago por el servicio se realiza de forma inmediata al uso del mismo y no así después de un tiempo determinado. NUEVATEL ofertará y comunicará a la Usuaría o Usuario todas las tarifas relacionadas al Servicio de Acceso Público que presta, por cualquiera de los medios legales aplicables al efecto.

Cualquier cambio de los precios o tarifas brindados por la Usuaría o Usuario será debida y oportunamente informado por NUEVATEL, a través de cualquiera de los medios legales permitidos al efecto. La Usuaría o Usuario podrá aceptar dichos cambios manifestando su consentimiento al utilizar el Servicio de Acceso Público de NUEVATEL.

Las tarifas establecidas se aplicarán bajo las características comunicadas por NUEVATEL por cualquiera de los medios reconocidos al efecto.

#### **Estructura tarifaria**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley No 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación, 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.

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

Toda vez que el Servicio de Acceso Público se cobra en función al tiempo de consumo, la cobranza y facturación de las tarifas se realizará por tiempo efectivo de comunicación y con fraccionamiento al segundo. No se permite ningún tipo de redondeo salvo imposibilidad técnica que sea debidamente verificada por la Autoridad competente, procediéndose al fraccionamiento en función al corte de moneda mínimo disponible.

#### **Forma de pago:**

Toda vez que el objeto del presente documento es el Servicio de Acceso Público, la Usuaría o Usuario pagará el monto de consumo utilizado de forma inmediata, al encargado o delegado del sitio.

En caso de habilitarse otras modalidades de pago y acceso al servicio, las mismas serán comunicadas de acuerdo a la normativa en vigencia.

#### **Facturación:**

La facturación se realizará de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

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

Toda vez que el objeto del presente documento es el Servicio de Acceso Público, no aplica la rehabilitación del servicio.

## **CLÁUSULA SÉPTIMA.- PARÁMETROS DE CALIDAD**

El Servicio de Acceso Público será provisto 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 aplicables 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.

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

### **8.1 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 Público según los presentes Términos Generales y Condiciones.
- b) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los Servicios de Acceso Público, en los lugares y por los medios establecidos al efecto por la normativa legal aplicable y por NUEVATEL.
- c) 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.
- d) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- e) 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.
- f) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los Servicios de Acceso Público.
- g) Ser informado por NUEVATEL, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente por la Usuaría o Usuario.
- h) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio de acuerdo a normativa específica.
- i) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los Servicios de Acceso Público, cuando éstas se presenten.
- j) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a NUEVATEL.
- k) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los Servicios de Acceso Público.
- l) 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.
- m) 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.
- n) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- o) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a la normativa legal aplicable.
- p) 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 Público.
- b) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en las 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 Público, 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 el equipo terminal.
- f) La Usuaría o Usuario está prohibido de 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, en favor de terceras personas, sin el previo consentimiento y aceptación por escrito de NUEVATEL.
- g) No vender, revender, subarrendar o comercializar a terceros, bajo ninguna modalidad, los Servicios de Acceso Público o sus facilidades relacionadas.
- h) Informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios de Acceso Público, sobre los términos generales, condiciones, características, plazos, precios y tiempos de vigencia aplicados a dichos Servicios de Acceso Público y a todos los aspectos asociados a los mismos.
- i) No introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar por medio de los Servicios de Acceso Público, 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.
- j) 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.
- k) No realizar modificaciones a las instalaciones, ni conexiones ilegales, ni alterar los equipos terminales, 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.

### **8.2 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 parte de la Usuaría o Usuario por la utilización de los Servicios de Acceso Público.

- b) Disponer el corte de la prestación de los Servicios de Acceso Público, por falta o conflictos en el pago por parte de la Usuaria o Usuario, o por otras causales establecidas en la normativa aplicable y en los presentes Términos Generales y Condiciones.
- c) 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.
- d) Disponer la interrupción de los Servicios de Acceso Público, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la normativa legal aplicable.
- e) 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 Usuaria o Usuario o a personas autorizadas por ella.
- f) Modificar los precios, tarifas, planes o categorías tarifarias, características o condiciones de los Servicios de Acceso Público, incluir nuevas categorías tarifarias o discontinuarlas; siempre y cuando se realicen en cumplimiento de la normativa legal aplicable y sean previamente comunicados a la Usuaria o Usuario por cualquiera de los medios reconocidos al efecto.
- g) Definir los medios de recarga de crédito que los Servicios de Acceso Público requieran así como de establecer los términos de vigencia y caducidad de dichos medios, aspectos que deberán ser comunicados a la Usuaria o Usuario por 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 Público, salvando las limitaciones y excepciones establecidas por la normativa legal aplicable. No será de responsabilidad de NUEVATEL que los servicios se vean afectados por el uso inadecuado que la Usuaria o Usuario haga de los mismos, por el inadecuado uso del equipo terminal, o por otras razones imputables a terceros o a la propia Usuaria o Usuario.
- b) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los Servicios de Acceso Público, a la Usuaria o Usuario.
- c) Proveer gratuitamente los Servicios de Acceso Público en casos de emergencia que determine la autoridad competente que declare de manera expresa dicha gratuidad y sus condiciones.
- d) Cumplir con la normativa en vigencia respecto a facturación.
- e) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de la Usuaria o Usuario por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales, cuando correspondiere y conforme a lo establecido por la normativa aplicable.
- f) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los Servicios de Acceso Público a las Usuarías o Usuarios y a la Entidad Reguladora.
- g) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la Usuaria o Usuario.
- h) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- i) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la Usuaria o Usuario, de acuerdo 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 llamadas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos en el 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 los números telefónicos especiales de servicios de emergencias, bomberos, policía u otros que se establezcan por norma expresa; así como 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 usuarias y usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- k) Informar a la Usuaria 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 las páginas web, debidamente actualizados.
- l) Cuando exista una solicitud de información mediante orden judicial o requerimiento fiscal, que requiera detalle de llamadas, información referida a centrales o radiobases a través de las cuales se cursaron llamadas 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. Este hecho considerando que un terminal de Acceso Público puede ser utilizado por múltiples usuarios.
- m) Disponer de medios de información a la Usuaria o Usuario, sobre el consumo realizado de acuerdo a la normativa legal aplicable.

#### 8.3 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 usuaria 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 Público, calidad u otros factores relativos de forma oportuna y clara.
- e) Prestación efectiva**, en ningún caso NUEVATEL procederá al cobro de un servicio si el mismo no fue prestado en forma regular y efectiva y en caso de controversia, NUEVATEL demostrará fehacientemente que la Usuaria o Usuario recibió el servicio que contempla la facturación.
- f) Secreto de comunicaciones**, NUEVATEL protegerá y garantizará la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones cursadas en la provisión de los servicios de Acceso Público.

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

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

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

#### **Atención de reclamaciones**

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

La Usuaría o Usuario tiene el derecho de recibir por parte de NUEVATEL, a través de su Oficina 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 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 de la reclamación la decisión se cumplirá dentro de un plazo de veinte (20) días hábiles. Si la reclamación se declara improcedente 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.

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

#### **Servicios de emergencia**

En cumplimiento de la normativa legal aplicable, NUEVATEL permitirá el acceso a servicios de llamadas de emergencia en forma gratuita y a los números asignados por la autoridad competente que sean definidos como números de emergencia. Los números de emergencia a los que se refiere el presente párrafo, como lo son los de la policía, bomberos u otros reconocidos como tal por la autoridad competente, serán comunicados por NUEVATEL a través de cualquiera de los medios establecidos al efecto.

#### **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 puedan acceder a facilidades para el uso de servicios, reclamos u otros beneficios, en las condiciones establecidas en la normativa legal aplicable al efecto.

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO Y FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS**

La obligación de proveer el Servicio de Acceso Público de NUEVATEL frente a la Usuaría o Usuario, se sujeta al siguiente régimen:

- **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 del Servicio de Acceso Público, sin la autorización previa y por escrito de la Autoridad competente y después de haber informado a los Usuarios y 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.

- **Corte por fraude en el uso de los servicios**

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

- **Corte de servicios por utilización indebida de los mismos**

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

- a) Si se evidencia que los equipos terminales pueden ser sujetos de algún tipo de manipulación uso malicioso, ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- b) Si se evidencia que los equipos terminales pueden causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio u otros servicios coexistentes en la red.
- c) Si se identifica la posibilidad de evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan o posibilidad de fraude en el cual se pueda incurrir a través de una línea de Acceso Público.

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

En el marco de las características de provisión del Servicio de Acceso Público, NUEVATEL garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de usuarios o usuarias, 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 (siempre y cuando se lo pueda identificar idóneamente como tal considerando que existen múltiples usuarios y no existe por tanto un *Usuario Titular*);
3. En casos que la información sea necesaria para la emisión de facturas, 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.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- 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 TERCERA.- PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO**

La utilización del Servicio de Acceso Público 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 brindados y para fines lícitos y acordes a la normativa legal aplicable, caso contrario será la única y plena responsable del correspondiente resarcimiento de daños y perjuicios que ocasione con dicha utilización, deslindando de dicha responsabilidad a NUEVATEL.

La responsabilidad de la utilización del Servicio de Acceso Público es 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) Utilizar los servicios sólo para los fines contratados, no pudiendo darles ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
- b) No conectar a la red de NUEVATEL, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir los Servicio de Acceso Público o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- c) No alterar los equipos terminales, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad los Servicio de Acceso Público o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- 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 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Cuando la Usuaría o Usuario del servicio ocasione peligro de daño a la red de NUEVATEL inminente o actual.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- DECLARACIÓN EXPRESA**

La Usuaría o Usuario declarará expresamente que se adhiere a los presentes Términos Generales y Condiciones 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 aceptación tácita 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 tiene conocimiento, a tiempo del uso de los servicios descritos en el presente contrato tácito, del presente documento y de los documentos que lo conforman.