



TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES SERVICIO DE VOZ SOBRE INTERNET PREPAGO

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

El presente documento establece los Términos Generales y Condiciones para la provisión de los Servicios de Voz sobre Internet bajo la modalidad Prepago que provee la Empresa de Telecomunicaciones Nuevatel PCS de Bolivia S.A. en favor de toda aquella Usuaría o Usuario que se suscriba a 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 públicos de voz sobre 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 públicos de voz sobre internet prepago prestados por NUEVATEL, como usuaría o usuario 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.

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

Los servicios públicos de voz sobre internet, objeto del presente documento, son aquellos servicios provistos por NUEVATEL y en favor de la Usuaría o Usuario, que permiten comunicaciones de voz sobre la red internet desde o hacia la red pública telefónica o de otro servicio público de telecomunicaciones, no incluye aquellos servicios que se provean integralmente sobre la red internet y que no permitan recibir comunicaciones desde las redes públicas o efectuar llamadas hacia las mismas, que incluyen aspectos asociados y servicios complementarios también descritos en el presente documento y que se proveen bajo la modalidad prepago (para fines del presente documento los servicios descritos se denominarán simplemente los "**Servicios VoIP Prepago**").

La Usuaría o Usuario autoriza, acepta y acuerda que NUEVATEL, previa aprobación de Autoridad Competente, podrá modificar mediante incorporación a los presentes Términos Generales y Condiciones, como apéndice, adenda, anexo adicional, anuncio, notificación o publicación y de acuerdo a la normativa legal, reglamentaria y regulatoria que sea aplicable, cualquier término, condición inherente a la prestación de cualquiera de los Servicios VoIP Prepago. En consecuencia, toda enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada a los presentes Términos Generales y Condiciones quedará tácitamente aceptada por la Usuaría o Usuario.

Siempre y cuando la Usuaría o Usuario tenga un equipo terminal móvil, fijo o portátil, conectado adecuadamente a la red internet, con el software adecuado y configurado en función a los servicios que requiere, los Servicios VoIP Prepago, permiten a la Usuaría o Usuario:

- i) Realizar y recibir llamadas de voz.
- ii) Acceder a otros servicios de telecomunicaciones de NUEVATEL, como ser, sin que sea limitativo, Servicios de Valor Agregado, Servicios de Telecomunicaciones, Servicios Complementarios y/o Asociados que correspondan.
- iii) Acceder a servicios de telecomunicaciones provistos por terceros operadores o proveedores (como Servicios de Valor Agregado, Servicios de Telecomunicaciones, Servicios Complementarios y/o Asociados que correspondan).

Cualquier otro servicio de telecomunicaciones que sea prestado por NUEVATEL o por otro operador o proveedor en favor de la Usuaría 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 Usuaría o Usuario, a través de la línea asignada por NUEVATEL, acceda a servicios de telecomunicaciones provistos por terceros operadores o proveedores, será de entera responsabilidad de dichos terceros operadores o proveedores la provisión del servicio y de la Usuaría o Usuario la utilización de los mismos. NUEVATEL será responsable de la red que utiliza para proveer los servicios de Voz sobre Internet, misma que comprende desde la central que provee el servicio de voz sobre Internet hasta el punto de interconexión del operador de servicio público.

Aspectos asociados y servicios complementarios:

Adicionalmente a los Servicios VoIP Prepago, dependiendo de la tecnología de la red de NUEVATEL y del hardware y software del equipo terminal móvil, fijo o portátil de la Usuaría o Usuario, ésta podrá tener acceso a otros servicios complementarios, cuyas funcionalidades podrán activarse o desactivarse de manera automática o a requerimiento de la Usuaría 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 siguientes que podrán utilizarse siempre que el equipo terminal y software de la Usuaría o Usuario lo permitan:

- Casilla de Voz (Voice Mail).
- Identificador de Llamadas.
- Transferencia de Llamadas.
- Conferencia Multipartita.
- Video conferencia.
- Número Privado en Llamadas a PSTN.
- Llamada en espera.
- Aplicaciones (vía WEB u otras que permitan la interacción entre la Usuaría o Usuario y NUEVATEL).

Casilla de Voz (Voice Mail): este servicio permite a la Usuaría o Usuario la recepción de mensajes de voz en los casos siguientes: a) cuando el terminal de la Usuaría o Usuario esté apagado o desconectado; b) cuando el terminal de la Usuaría o Usuario se encuentra ocupado; c) cuando la Usuaría o Usuario no responde en un periodo de tiempo determinado. En estos casos la llamada es desviada al sistema de casilla de voz, el cual identifica la casilla de la Usuaría o Usuario llamado y graba el mensaje correspondiente. Para escuchar sus mensajes, la Usuaría o Usuario debe llamar al número piloto de acceso al sistema de casilla de voz. Se tarifa a la Usuaría o Usuario que originó la llamada y dejó el mensaje, así como al que recupere el mensaje llamando al sistema de casilla de voz, por el tiempo de conversación en el que se graba y se escucha respectivamente, el mensaje correspondiente. El sistema de casilla de voz tiene una capacidad limitada para el almacenamiento de número de mensajes así como de la duración máxima por mensaje y el tiempo de permanencia de dichos mensajes, por lo que en caso de sobrepasarse la capacidad, duración o tiempo de permanencia, no se podrá recibir ni almacenar mensajes adicionales o los mensajes serán borrados.

Identificador de Llamadas: este servicio permite a la Usuaría o Usuario visualizar en la pantalla de su terminal el número de teléfono desde el cual se origina la llamada recibida, siempre y cuando este servicio se encuentre activado para la Usuaría o Usuario y se disponga de la información necesaria y adecuada por parte del operador de origen, en consecuencia podrán presentarse llamadas para las cuales no se podrá mostrar el número de origen de la llamada aún estando activado el servicio. Inicialmente y mientras no exista una comunicación de acuerdo a normativa al respecto, este servicio es gratuito.

Transferencia de Llamadas: este servicio permite a la Usuaria o Usuario desviar las llamadas entrantes a su línea, hacia otras líneas VoIP, fijas o móviles. La Usuaria o Usuario puede elegir los desvíos de llamadas para los casos siguientes: a) terminal apagado o no conectado; b) terminal ocupado; c) terminal que no puede ser contestado; d) todas las llamadas entrantes de forma incondicional. A la Usuaria o Usuario que realiza la transferencia de la llamada se le cobrará el costo de la llamada ocasionada por el desvío. Inicialmente este servicio no se encuentra disponible para Usuarías o Usuarios de modalidad Prepago.

Conferencia Multipartita: este servicio permite a la Usuaria o Usuario interconectar de dos a más llamadas telefónicas al mismo tiempo y poder realizar una conferencia con todas las personas conectadas. La tarificación de las llamadas se hace en forma independiente como si las mismas hubieran sido realizadas o recibidas en forma separada sin influir una en la otra. La cantidad máxima de llamadas que se podrá conectar a la conferencia será comunicada por NUEVATEL conforme a la normativa vigente.

Video Conferencia: este servicio permite a la Usuaria o Usuario mantener una conversación virtual por medio de la transmisión en tiempo real de video, sonido y texto a través de Internet. El uso de la video conferencia depende de las características del equipo de la Usuaria o Usuario (cámara web, micrófono, parlantes, sistema operativo, etc.) y del ancho de banda de su conexión a Internet. La tarificación es la misma que la de una llamada de voz.

Número Privado en Llamadas a PSTN: este servicio permite a la Usuaria o Usuario restringir la presentación de su número para el caso de llamadas con destino a teléfonos habilitados con la opción de identificador de llamadas. Cuando la Usuaria o Usuario haya habilitado esta opción en su teléfono, aquellas llamadas originadas por la Usuaria o Usuario no presentarán información del número de éste, en el teléfono de destino. Este servicio puede ser activado ya sea para una sola llamada o de forma continua. Inicialmente y mientras no exista una comunicación de acuerdo a normativa al respecto, este servicio es gratuito.

Llamada en Espera: este servicio permite a la Usuaria o Usuario mantener una llamada actual en espera mientras se emite o contesta una segunda llamada en forma simultánea sin cortar la llamada inicial. Se puede intercalar entre las dos llamadas las veces que se desee, manteniéndose la privacidad de ambas llamadas. La tarificación de dichas llamadas se realiza en forma independiente para cada una de ellas, sin influir una sobre la tarifa de la otra.

Aplicaciones vía WEB u otras que permitan la interacción entre la Usuaria o Usuario y NUEVATEL: estos servicios permiten a la Usuaria o Usuario interactuar con la red de NUEVATEL y realizar consultas, adquirir servicios, dar de baja servicios, y cualquier otro tipo de interacción no presencial que sea habilitada por NUEVATEL. Inicialmente y mientras no exista una comunicación al respecto de acuerdo a normativa, estos servicios de interacción son gratuitos.

Servicios Futuros Complementarios y/o Asociados.

En caso que NUEVATEL desarrolle e implemente en el futuro nuevos servicios de telecomunicaciones, servicios complementarios y/o aspectos asociados, éstos serán ofertados a la Usuaria o Usuario por los medios permitidos de acuerdo a la normativa aplicable. La Usuaria 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.

Validez jurídica de transacciones no presenciales.

La Usuaria o Usuario en el marco de los presentes Términos Generales y Condiciones en la modalidad Prepago 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 otras transacciones previamente establecidos, mediante canales no presenciales específicos como 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 Usuaria 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 Usuaria o Usuario se tendrá por válido y manifestado una vez que el mensaje electrónico, en cualquiera de los medios señalados precedentemente, haya sido efectivamente enviado por la Usuaria 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 Usuaria o Usuario cumpla los requisitos preestablecidos para el cambio solicitado.

Cobertura

NUEVATEL prestará los Servicios VoIP Prepago 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 a la disponibilidad para la Usuaria o Usuario del servicio de acceso a internet, y al alcance de su red y a sus obligaciones contractuales con el Estado Plurinacional de Bolivia.

Conexión a internet para los Servicios VoIP Prepago

Cuando una Usuaria o Usuario de los Servicios VoIP Prepago contrate el servicio de acceso a internet de otro proveedor distinto a NUEVATEL, la relación jurídica comercial concerniente a dicho acceso se circunscribirá a la Usuaria o Usuario y al proveedor con independencia del vínculo existente con NUEVATEL como proveedor de los Servicios VoIP Prepago.

La responsabilidad y obligaciones derivadas de la provisión de los Servicios VoIP Prepago de NUEVATEL es de exclusiva responsabilidad de NUEVATEL y no afectará ni comprometerá directa ni indirectamente al proveedor del servicio de acceso de banda ancha ni al ISP (Internet Service Provider o proveedor de servicios de acceso a internet) que provee el acceso a internet que cumple con el estándar de calidad del servicio.

Nombre de usuario y contraseña personal

La Usuaria o Usuario tendrá un nombre de usuario y contraseña de uso personal para acceder y hacer uso del servicio.

Todo uso del nombre de usuario y contraseña es personal, incluyendo aquellos accesos realizados mediante la página web de NUEVATEL o desde el equipo terminal son de exclusiva responsabilidad de la Usuaria o Usuario, quedando NUEVATEL liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por un mal uso de los mismos.

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

Para que la Usuaria o Usuario opte por los Servicios VoIP Prepago, deberá contar con un equipo terminal móvil, fijo o portátil que esté conectado adecuadamente a la red internet y en el cual esté instalado correctamente el software definido por NUEVATEL para dichos servicios.

El equipo utilizado por la Usuaria o Usuario para los Servicios VoIP Prepago de NUEVATEL debe contar con una conexión a internet con velocidades apropiadas y sin restricciones que impidan el uso de los Servicios VoIP Prepago. Las condiciones mínimas de velocidad de subida del Servicio de Acceso a Internet para contar con un Servicio de Voz sobre Internet en condiciones normales son las siguientes: 128 Kbps para llamadas de voz y 512 Kbps para video llamadas (estas velocidades deben ser constantes mientras duren las comunicaciones), estos valores podrán ser modificados y en tal caso NUEVATEL realizará la comunicación respectiva en su página web para información de las usuarias y usuarios. La provisión de este acceso a internet es responsabilidad del proveedor de servicios de acceso a internet y no así de NUEVATEL.

La Usuaria o Usuario se obliga a mantener el software del equipo de forma que sea compatible con el software de los Servicios VoIP Prepago, consintiendo asimismo que NUEVATEL pueda implementar actualizaciones o nuevas versiones del software para los Servicios VoIP Prepago que considere necesarias. NUEVATEL tomará las medidas más exigentes para asegurar que el software de los Servicios VoIP Prepago sea el más apropiado.

Independientemente del lugar donde la Usuaria o Usuario adquiera o use el equipo terminal móvil, fijo o portátil, es responsabilidad de la Usuaria o Usuario informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios VoIP Prepago sobre si el equipo terminal móvil, fijo o portátil utilizado es compatible con el software definido por NUEVATEL y cumple con las características técnicas mínimas necesarias para utilizar los Servicios VoIP Prepago.

Será facultad de NUEVATEL, definir y modificar en cualquier momento, el monto que cobrará a la Usuaría o Usuario por la activación del servicio y su línea o su cambio, de ser necesario. Dicho monto será comunicado por NUEVATEL a través de cualquiera de los medios reconocidos al efecto (internet, medios escritos y radiodifusión según los formatos y condiciones establecidos por la ATT).

A fin de usar el Servicio VoIP Prepago, la Usuaría o Usuario requiere de una conexión o acceso a la red Internet de banda ancha. Es responsabilidad de la Usuaría o Usuario proveerse de todo el equipo necesario para acceder a la red Internet y permitir las comunicaciones, así como disponer de auriculares, micrófono y cámara web.

El Software del Servicio VoIP Prepago de NUEVATEL puede utilizar la capacidad de procesamiento, memoria y ancho de banda del equipo (u otro dispositivo pertinente) que la Usuaría o Usuario esté usando, para establecer la conexión y realizar la comunicación requerida. Si el uso del Servicio VoIP Prepago depende de la utilización de un procesador y de ancho de banda propiedad de terceros o controlado por ellos, la Usuaría o Usuario reconoce y acepta que su licencia para usar el Servicio VoIP Prepago está sujeta a la obtención del consentimiento de dicho tercero para usar los equipos requeridos. La Usuaría o Usuario declara y garantiza que, al aceptar las presentes Condiciones, ha obtenido dicho consentimiento.

Con la finalidad de prestar un servicio en condiciones óptimas, solucionar problemas de seguridad, solucionar errores u ofrecer nuevas características, funciones o versiones; NUEVATEL puede requerir que la Usuaría o Usuario actualice el Software utilizado para poder seguir usando el Servicio VoIP Prepago de NUEVATEL, en estos casos la Usuaría o usuario acuerda aceptar e instalar esas actualizaciones, previa comunicación realizada por NUEVATEL en su página web. La Usuaría o Usuario se obliga a disponer de un equipo y software compatible con la última versión del Servicio VoIP Prepago que ponga en servicio comercial NUEVATEL, a su vez NUEVATEL no tiene la obligación de mantener versiones anteriores del software del Servicio VoIP Prepago.

CLÁUSULA TERCERA.- HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISION DE LOS SERVICIOS

Para habilitar los Servicios VoIP Prepago la Usuaría o Usuario deberá contar con o adquirir un equipo terminal y/o software adecuado en cualquiera de los puntos autorizados al efecto, contar o adquirir con una línea del Servicio VoIP Prepago de NUEVATEL, y cumplir con las características técnicas establecidas en los presentes términos generales y condiciones.

Para utilizar o descargar el software necesario para los Servicios VoIP Prepago, la Usuaría o Usuario debe previamente aceptar las condiciones de uso que figuran en el presente documento, debiendo estar legalmente habilitado para ello siendo por tanto mayor de edad y hábil por derecho. El software provisto por NUEVATEL y necesario para el servicio VoIP debe ser utilizado de acuerdo a las condiciones que fije NUEVATEL y no deberá ser modificado, alterado o distribuido a terceros sin la aprobación previa y expresa de NUEVATEL.

NUEVATEL habilitará los Servicios VoIP Prepago, una vez que la Usuaría o Usuario haya cumplido satisfactoriamente los pasos para la habilitación o activación establecidos por NUEVATEL que deberán ser descritos en la página web de NUEVATEL.

CLÁUSULA CUARTA.- TARIFAS

Tarifación

Se entiende por "tarifa" a aquel valor fijado por NUEVATEL para la prestación de los Servicios VoIP Prepago y que cumple con las estipulaciones contenidas en la normativa aplicable. NUEVATEL ofertará y comunicará a la Usuaría o Usuario todas las tarifas relacionadas a los Servicios VoIP Prepago que presta, por cualquiera de los medios reconocidos al efecto (internet, medios escritos y radiodifusión según los formatos y condiciones establecidos por la ATT).

Toda vez que los Servicios VoIP Prepago se cobran 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.

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 (internet, medios escritos y radiodifusión según los formatos y condiciones establecidos por la ATT).

Estructura tarifaria

Conforme a lo dispuesto en los párrafos 1 y 2 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 opruebe 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

Forma de pago

Toda vez que el objeto del presente documento son los Servicios VoIP Prepago bajo la 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 y esté habilitado por NUEVATEL: Tarjeta prepago (inicialmente el número para realizar recargas es el 109 y para consultas de saldo es el 105, pudiendo los mismos ser modificados o habilitarse otros números y medios), recarga mediante la página web del servicio VoIP, recarga en bancos, a través de cajeros electrónicos, tarjetas de crédito, transferencia de saldos de un celular, recargas internacionales, cargas iniciales con la activación del servicio o compra de saldo 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.

El valor de los medios de recarga 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 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.

Cada vez que la Usuaría o Usuario utilice los Servicios VoIP Prepago que sean tarifables o susceptibles a cobro de montos de dinero, se le descontará de su saldo el monto equivalente a la tarifa del servicio utilizado; este descuento se efectuará en tiempo real.

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, éste podrá recargar dicha cuenta si desea seguir utilizando los Servicios VoIP Prepago, adquiriendo y/o activando por los medios identificados precedentemente. En caso que la cuenta de la Usuaría o Usuario se quede sin saldo, la Usuaría o Usuario solamente podrá recibir llamadas, y tener acceso a números gratuitos y de emergencia limitados, derechos que se sujetarán a la vigencia establecida por NUEVATEL, que no podrá ser menor a treinta (30) días calendario adicionales.

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 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 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 llamadas o uso de los servicios en curso serán objeto de corte si se quedara sin saldo en su cuenta cuando se encuentre realizando una llamada o utilizando dichos servicios.

La Usuaría o Usuario también podrá adquirir en modalidad Prepago volúmenes o paquetes de minutos (bolsas prepago) con vigencias específicas cuyas opciones comunicará NUEVATEL por cualquiera de los medios reconocidos al efecto (internet, medios escritos y radiodifusión según los formatos y condiciones establecidos por la ATT), para lo cual la Usuaría o Usuario podrá enviar un mensaje por el medio de comunicación establecido al efecto, comunicando su decisión de adquirir un paquete en particular, cuyo precio o tarifa será descontado de su crédito disponible.

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 definitivo, la Usuaría o Usuario perderá el acceso a los Servicios VoIP Prepago y los beneficios que le hayan sido asignados. En este caso, a partir del tercer día de producido el corte definitivo, 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 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.

Facturación

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.

La Usuaría o Usuario está informada de 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 facturar en una sola factura, todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso.

Detalle de Llamadas

NUEVATEL, siempre y cuando medie solicitud por parte de la Usuaría o Usuario, proporcionará la información detallada de las llamadas salientes (Detalle de Llamadas), sobre la que está basada su factura por medios impresos u otros habilitados al efecto. La forma, el costo, los tiempos y lugares de entrega, el contenido de dicha información y demás condiciones se sujetarán a lo establecido por la normativa legal aplicable.

A solicitud de la Usuaría o Usuario que acredite su condición de titular, en los lugares habilitados por NUEVATEL para el efecto, se le otorgará el detalle de llamadas salientes una vez al mes de forma gratuita, la cual aplica a las facturas comprendidas dentro del mes facturado anterior a la solicitud.

NUEVATEL podrá cobrar por cualquier detalle adicional o por detalles de llamadas de periodos anteriores a dos (2) meses que fuera requerida por la Usuaría o Usuario.

En caso que la Usuaría o Usuario requiera el detalle de llamadas entrantes, deberá pagar los montos establecidos por NUEVATEL al efecto para la emisión del detalle.

Información relacionada a facturación, cobranza y corte

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

El contenido de la información a la que tendrá acceso la Usuaría 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

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

CLÁUSULA SÉPTIMA.- PARÁMETROS DE CALIDAD

Los Servicios VoIP Prepago serán provistos por NUEVATEL con una 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.

La calidad de los Servicios VoIP Prepago de NUEVATEL es independiente de la calidad del servicio de acceso a internet que utilice la Usuaría o Usuario, siendo esta calidad de acceso a internet responsabilidad del proveedor utilizado por la Usuaría o Usuario.

NUEVATEL no puede garantizar que el Servicio VoIP Prepago funcione sin interrupciones, demoras ni errores, debido a que una variedad de factores ajenos al control de NUEVATEL pueden afectar la calidad del mismo, y pueden ocasionar errores en sus comunicaciones. A continuación se mencionan algunos de estos factores: la red de telecomunicaciones con la que se conecte la llamada de la Usuaría o Usuario, el firewall (sistema computacional utilizado por terceros para bloquear accesos no autorizados), el proveedor de servicios de Internet y la red Internet a la cual esté conectada la Usuaría o Usuario. NUEVATEL no será responsable de ninguna dificultad, interrupción ni demora causada por errores o insuficiencias en ninguna de estas factores o ningún otro factor sobre el que no tenga control. NUEVATEL será responsable de la red que utiliza para proveer los servicios de Voz sobre Internet, misma que comprende desde la central que provee el servicio de voz sobre Internet hasta el punto de interconexión del operador de servicio público.

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 VoIP Prepago según los presentes Términos Generales y Condiciones.
- 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 VoIP Prepago, 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 de forma oportuna, comprensible y veraz la factura en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- 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 facturas, detalle de llamados 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 VoIP Prepago.
- 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 VoIP Prepago, 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 VoIP Prepago.
- 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 VoIP Prepago.
- 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 VoIP Prepago, 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 con su línea o con su 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 VoIP Prepago o sus facilidades relacionadas.
- h) Informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios VoIP Prepago, sobre los términos generales, condiciones, características, plazos, precios y tiempos de vigencia aplicados a dichos Servicios VoIP Prepago y a todos los aspectos asociados a los mismos.
- i) No introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar por medio de los Servicios VoIP Prepago, 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, 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.
- l) 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.

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 los servicios provistos y a cobrar toda deuda que la Usuaría o Usuario tenga por los Servicios VoIP Prepago que reciba.
- b) Disponer el corte de la prestación de los Servicios VoIP Prepago, por falta de pago por parte de la Usuaría o Usuario, previa comunicación a la Usuaría 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 VoIP Prepago, 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 Usuaría o Usuario o a personas autorizadas por ella.
- f) Modificar los precios, tarifas, planes o categorías tarifarias, características o condiciones de los Servicios VoIP Prepago, 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 (internet, medios escritos y radiodifusión según los formatos y condiciones establecidos por la ATT).

- g) Definir los medios de recarga de crédito que los Servicios VoIP Prepago 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 (internet, medios escritos y radiodifusión según los formatos y condiciones establecidos por la ATT).

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 VoIP Prepago, salvando las limitaciones y excepciones establecidas por la normativa legal aplicable. No será de responsabilidad de NUEVATEL que los servicios contratados se vean afectados por el uso inadecuado que la Usuaria 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 Usuaria o Usuario.
- b) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los Servicios VoIP Prepago, a la Usuaria o Usuario.
- c) Proveer gratuitamente los Servicios VoIP Prepago 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 Usuaria o Usuario la factura correspondiente por los Servicios VoIP 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 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. Dicho reintegro o devolución podrá hacerse en efectivo o asignando el monto observado directamente a la cuenta de la Usuaria o Usuario, según el procedimiento que establezca NUEVATEL.
- f) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los Servicios VoIP Prepago.
- 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 facturas, detalle de llamadas 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.
- 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, únicamente en la ciudad dentro del territorio nacional donde se haya realizado el registro de la línea del Servicio VoIP Prepago; 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 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.
- m) Disponer de medios de información a la Usuaria o Usuario, sobre el consumo realizado de acuerdo a la normativa legal aplicable.
- n) Respetar el derecho de la Usuaria o Usuario de desconexión de los servicios contratados, de resolución del respectivo contrato.

8.3 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

Los siguientes principios rigen y permiten al usuario reclamar el mismo, bajo 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 VoIP Prepago, 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 VoIP Prepago.

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 VoIP Prepago, 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 VoIP Prepago 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 (internet, medios escritos y radiodifusión según los formatos y condiciones establecidos por la ATT).
- b) Centro de llamadas (Call Center). La Usuaria 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 Usuaria o Usuario también podrá acceder a dicho centro de llamadas desde otra línea no asignada por NUEVATEL.
- c) Página WEB. La Usuaria 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 Usuaria 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 de los Servicios VoIP Prepago, 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 al menos en el área donde se activó el servicio en función a factibilidad técnica y disponibilidad de los servicios de emergencia, de acuerdo a lo establecido en el Plan Técnico Fundamental de Numeración, salvo cuando concurren causales que revistan carácter de hecho fortuito o fuerza mayor. 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.

Debido a la naturaleza no geográfica de una línea del Servicio VoIP Prepago de NUEVATEL y su posible acceso desde cualquier lugar del mundo donde se cuente con acceso a internet, solamente se puede asegurar el enrutamiento a los servicios de emergencia en la ciudad del Estado Plurinacional de Bolivia donde se registró la línea. Sin embargo la Usuaría o Usuario deberá asegurarse de contar con servicios telefónicos tradicionales fijos o móviles para las llamadas a los Servicios de Emergencia y solamente usar las llamadas de emergencia del Servicio VoIP Prepago de NUEVATEL como último recurso pues el acceso a internet no es parte del Servicio VoIP Prepago de NUEVATEL. En particular, la Usuaría o Usuario deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- (i) Los cortes de energía y las fallas de la batería o de la conexión a Internet pueden ocasionar la interrupción de las llamadas del Servicio VoIP Prepago de NUEVATEL, lo cual incluye sus llamadas a los Servicios de Emergencia. Además, cualquiera de las limitaciones de calidad expuestas a continuación podría afectar la correcta realización de sus llamadas.
- (ii) Donde esté disponible, una llamada de emergencia realizada con el Software de Comunicaciones por Internet puede no recibir la misma prioridad de red que una llamada realizada con servicios telefónicos tradicionales fijos o móviles por causas ajenas al Servicio VoIP Prepago de NUEVATEL.
- (iii) Si se concreta la llamada de emergencia fuera del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, la Usuaría o Usuario deberá notificar al operador de los Servicios de Emergencia con quien se comunique, dónde se encuentra ubicado físicamente para que el organismo de emergencia adecuado pueda responder a su emergencia y sepa dónde encontrarlo. Si la Usuaría o Usuario no proporcionan esta información cuando se la soliciten, es posible que no tenga acceso a los Servicios de Emergencia. NUEVATEL no será responsable de que la Usuaría o Usuario no haya podido concretar la llamada de emergencia en estas circunstancias.

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 la solicitud de servicios, reclamos, 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, reclamos, consultas podrán realizarse a través de la línea telefónica gratuita que NUEVATEL disponga o por otros medios establecidos al efecto.

CLÁUSULA DÉCIMA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS Y FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS

La obligación de proveer los Servicios VoIP Prepago de NUEVATEL frente a la Usuaría o Usuario, se sujeta al siguiente régimen:

▪ Suspensión temporal de los Servicios solicitada por la Usuaría o Usuario

Siempre y cuando la Usuaría 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 Usuaría o Usuario, NUEVATEL deberá rehabilitar el servicio previa comunicación a la Usuaría 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 u otros.

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

▪ 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 VoIP Prepago, sin la autorización previa y por escrito de la autoridad competente y después de haber informado a la Usuaría o Usuario 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

▪ 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, la devolución y la compensación a la Usuaría o Usuario en función al tiempo de corte.

▪ Corte de servicios por no recarga en los plazos establecidos

NUEVATEL podrá cortar parcialmente y cuando corresponda totalmente los Servicios VoIP 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 (internet, medios escritos y radiodifusión según los formatos y condiciones establecidos por la ATT). La vigencia de cualquier crédito que se cargue será establecida por NUEVATEL y no podrá ser menor a sesenta (60) días calendario.

Cuando opere el corte parcial, la línea permanecerá habilitada simplemente para la recepción de llamadas, el acceso a números gratuitos y de emergencia, limitado al menos por treinta (30) días calendario, adicionales a la fecha de corte.

Cuando corresponda el corte total de los servicios, la Usuaría o Usuario no podrá realizar ni recibir, llamadas ni tener acceso a otros servicios. En este caso NUEVATEL tendrá el derecho de disponer el número asignado a la Usuaría o Usuario en favor de terceras personas, estableciendo un plazo prudencial al efecto, el mismo que será comunicado a la Usuaría o Usuario.

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

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

1. Si la Usuaría o Usuario utiliza los servicios para otros fines diferentes a los fines contratados.
2. Si la Usuaría o Usuario conectara a la red de NUEVATEL, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir los Servicios VoIP Prepago o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
3. Si la Usuaría o Usuario alterara los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad los Servicios VoIP Prepago o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

▪ **Rescisión**

Tanto NUEVATEL como la Usuaría o Usuario están facultadas para rescindir el contrato que los une en merito a los presentes términos generales y condiciones. El 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. 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 será válida la comunicación hecha por cualquier medio de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea a ser rescindida y la fecha efectiva de rescisión.

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 PRIMERA.- MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCION DE LA INFORMACIÓN

En el marco de las características de provisión de los Servicios VoIP Prepago, NUEVATEL garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de Usuarios 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 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.

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 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 de los Servicios VoIP Prepago 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 VoIP Prepago 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 VoIP Prepago o realizar el desvío 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 los Servicios VoIP Prepago o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
- c) No utilizar el Servicio VoIP Prepago de NUEVATEL para ninguna acción que pueda ser calificada de ilegal.
- d) No enviar contenido no deseado ni utilizar su cuenta para ayudar a otros usuarios a enviarlo. El contenido no deseado (spam) es correos, llamadas, mensajes instantáneos u otras comunicaciones y solicitudes de contacto de tipo masivo y no solicitado.
- e) No utilizar el Servicio VoIP Prepago de NUEVATEL realizar actividades falsas o engañosas (por ejemplo, pedir dinero bajo pretextos falsos o suplantar la identidad de otra persona).

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 deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal de la Usuaría o Usuario, o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.
- e) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la Usuaría o Usuario y/o terceros ajenos a NUEVATEL que efectúen activaciones, reparaciones, modificaciones y/o alteraciones en los equipos terminales.
- f) Cuando la Usuaría o Usuario utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la moral o a las buenas costumbres.
- g) De ocurrir un enrutamiento o comercialización a través del servicio, de tráfico de terceras personas, de otros operadores nacionales o internacionales, o por vías no permitidas legalmente.
- h) Cuando la Usuaría o Usuario del servicio ocasione peligro de daño a la red de NUEVATEL inminente o actual.
- i) Ante incumplimiento de parte de la Usuaría o Usuario de cualesquiera de las obligaciones asumidas según los presentes términos generales y condiciones.
- j) NUEVATEL no será responsable de ninguna dificultad, interrupción ni demora causada por errores o insuficiencias en ninguno de los factores ajenos al control de NUEVATEL como ser la red de telecomunicaciones con la que se conecte la llamada del usuario, los firewalls que impidan las comunicaciones, el servicio de acceso a Internet provisto por terceros, la red pública de Internet, y otros que no formen parte del servicio prestado por NUEVATEL.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- DECLARACIÓN EXPRESA

La Usuaría o Usuario del Servicio VoIP Prepago, declara expresamente que acepta los presentes Términos Generales y Condiciones de manera libre, espontánea y voluntaria, sin que medie presión, violencia ni dolo alguno y que en especial:

- a) Que para la aceptación de los presentes Términos Generales y Condiciones, se ha informado debidamente 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 requiere 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.