



TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y PREPAGO

Aprobados mediante Resoluciones Administrativas Regulatorias ATT-DJ-RA TL LP 2000/2014 y ATT-DJ-RA TL LP 2040/2014 y modificados mediante Resoluciones Administrativas Regulatorias ATT-DJ-RAR-TL LP 475/2017, ATT-DJ-RAR-TL LP 250/2018, ATT-DJ-RAR-TL LP 628/2018 y ATT-DJ-RAR-TL LP 308/2019

El presente documento establece los Términos Generales y Condiciones para la provisión de los Servicios Móviles bajo las modalidades Postpago y Prepago que provee la Empresa de Telecomunicaciones Nuevatel PCS de Bolivia S.A. en favor de toda aquella Usuaría o Usuario que utiliza dichos servicios.

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

- (i) Por un lado, la Empresa de Telecomunicaciones Nuevatel PCS de Bolivia S.A., empresa que además de contar con el respectivo registro de comercio que la habilita para ejercer actividades de comercio y estar legalmente constituida, cuenta con las respectivas autorizaciones y licencias otorgadas por la autoridad regulatoria competente en materia de Telecomunicaciones para prestar Servicios Móviles (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 Móviles prestados por NUEVATEL, como destinataria o destinatario final (En adelante y para fines del presente documento, se denominará simplemente "**Usuaría o Usuario**").

Los presentes Términos Generales y Condiciones, fueron previamente aprobados por la autoridad competente en base a la normativa legal aplicable y se entenderán por aceptados y consentidos por la Usuaría o Usuario, una vez que active o comience a utilizar los servicios objeto del presente documento, obligándose NUEVATEL a poner a disposición de la Usuaría o Usuario los presentes términos en su página web y en sus oficinas de atención al cliente.

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

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

Los Servicios Móviles, objeto del presente documento, son aquellos servicios provistos por NUEVATEL y en favor de la Usuaría o Usuario, que utilizan frecuencias electromagnéticas específicas, a través de estaciones radiobase terrestres distribuidas en configuración celular o de micro celdas y mediante equipos terminales móviles o portátiles de tecnología avanzada conectados a éstas dentro el territorio Boliviano, que incluyen aspectos asociados y servicios complementarios también descritos en el presente documento y que se proveen bajo la modalidad Postpago y Prepago (para fines del presente documento los servicios descritos se denominarán simplemente los "**Servicios Móviles**").

Para acceder a los Servicios Móviles Postpago, la Usuaría o Usuario deberá necesariamente suscribir el Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, elegir un plan tarifario y solicitar se le active una determinada línea.

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

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

- a) Obtener, información relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en el contrato y en los Formularios de Aplicación, de las empresas o entidades, públicas o privadas, que correspondan; para la modalidad Postpago.
- b) Remitir a otros proveedores del mismo servicio información de la Usuaría o Usuario en caso que tenga deuda por al menos tres (3) meses continuos, conforme faculta la normativa vigente; para la modalidad Postpago.
- c) En caso que la Usuaría o Usuario se encuentre suscrita en un plan o categoría tarifaria tipo Cuenta Controlada o de similar naturaleza, una vez que la misma alcance el límite de su consumo según su plan, podrá continuar usando los servicios proporcionados por NUEVATEL en la modalidad Prepago y de acuerdo a los Términos Generales y Condiciones establecidos en el presente documento, según corresponda.
- d) Que para todas las modalidades de pago, su información o documentación física y electrónica pueda ser tratada o almacenada y resguardada por proveedores o empresas especializadas contratadas por Nuevatel, sin perjuicio de la responsabilidad de Nuevatel de preservar la documentación e información física y electrónica referida a la actividad desarrollada.

Siempre y cuando la Usuaría o Usuario tenga un equipo terminal móvil o portátil, compatible con la red de NUEVATEL y configurado en función a los servicios que requiere, los Servicios Móviles, permiten a la Usuaría o Usuario:

- i) Realizar y recibir llamadas de voz.
- ii) Acceder a los Servicios de Acceso a Internet.
- iii) Acceder al servicio de valor agregado SMS (enviar y recibir mensajes de texto).
- iv) Acceder a otros servicios de telecomunicaciones de NUEVATEL, como ser, sin que sea limitativo, larga distancia nacional e internacional, Servicios de Valor Agregado, otros.
- v) Acceder a servicios de telecomunicaciones provistos por terceros operadores o proveedores (como servicios de Larga Distancia, Servicios de Valor Agregado, otros 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.

Aspectos asociados y servicios complementarios

Adicionalmente al Servicio Móvil, dependiendo de la tecnología de la red de NUEVATEL y del equipo terminal móvil o portátil de la Usuaría o Usuario, ésta podrá hacer 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 de la Usuaría o Usuario lo permitan:

- Casilla de Voz (Voice Mail).
- Identificador de Llamadas.



- Transferencia de Llamadas.
- Conferencia Multipartita.
- Número Privado.
- Bloqueo de Llamadas.
- Llamada en espera.
- Itinerancia o roaming nacional.
- Otros servicios.

Casilla de Voz (Voice Mail): este servicio permite a la Usuario o Usuario la recepción de mensajes de voz en los casos siguientes: a) cuando el terminal de la Usuario o Usuario esté apagado o fuera de cobertura; b) cuando el terminal de la Usuario o Usuario se encuentra ocupado; c) cuando la Usuario o Usuario no responde en un período de tiempo determinado. En estos casos la llamada es desviada al sistema de casilla de voz, el cual identifica la casilla de la Usuario o Usuario llamado y graba el mensaje correspondiente. Para escuchar sus mensajes, la Usuario o Usuario debe llamar al número piloto de acceso al sistema de casilla de voz. Se tarifa a la Usuario 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 Usuario 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 Usuario 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 Usuario o Usuario desviar las llamadas entrantes a su línea, hacia otras líneas fijas o móviles. La Usuario o Usuario puede elegir los desvíos de llamadas para los casos siguientes: a) terminal apagado o fuera de cobertura; b) terminal ocupado; c) terminal que no puede ser contestado; d) todas las llamadas entrantes de forma incondicional. A la Usuario 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 Usuarios o Usuarios de modalidad Prepago.

Conferencia Multipartita: este servicio permite a la Usuario o Usuario interconectar de dos a seis llamadas telefónicas al mismo tiempo y poder realizar una conferencia con todas las personas conectadas. La tarificación de las llamadas se la hace en forma independiente como si las mismas hubieran sido realizadas o recibidas en forma separada sin influir una en la tarifa de la otra.

Número Privado: este servicio permite a la Usuario 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 Usuario o Usuario haya habilitado esta opción en su teléfono, aquellas llamadas originadas por la Usuario 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.

Bloqueo de Llamadas: este servicio permite a la Usuario o Usuario realizar el bloqueo de llamadas salientes y entrantes desde y hacia su número. Bloquea las llamadas en los casos siguientes: a) todas las llamadas salientes; b) llamadas salientes internacionales; c) llamadas salientes internacionales excepto al país de origen (en caso de Roaming Internacional si está disponible); d) todas las llamadas entrantes; e) todas las llamadas entrantes en caso de Roaming Internacional. 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 Usuario 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.

Itinerancia o roaming nacional: este servicio permite a la Usuario o Usuario emitir y recibir llamadas y otros servicios que se habiliten al efecto, con su misma línea otorgada por NUEVATEL y con las mismas condiciones de marcación, en las áreas geográficas donde NUEVATEL no cuente con cobertura y terceros proveedores del servicio móvil si la tengan, siempre y cuando dichos terceros proveedores presten dicho servicio de itinerancia a NUEVATEL. Las tarifas a ser cobradas por NUEVATEL a la Usuario o Usuario por dicho servicio podrán variar, sin embargo no podrán ser mayores a las tarifas prepago que cobra NUEVATEL a la Usuario o Usuario. Toda variación de las tarifas deberá ser oportunamente comunicada por NUEVATEL por cualquiera de los medios reconocidos en la normativa legal aplicable (internet, medios escritos o radiodifusión según los formatos y condiciones establecidos por la ATT). En cuanto a la calidad del servicio, es posible que la misma varíe en función a los niveles de calidad de servicio que tenga el tercer proveedor de servicio mientras la Usuario o Usuario se encuentre de visita en su red.

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

Servicios de Larga Distancia: la Usuario o Usuario podrá acceder a estos servicios, recibir llamadas y realizar llamadas de larga distancia nacional o internacional utilizando el código multiportador que corresponda. En caso que la Usuario o Usuario utilice el código multiportador de NUEVATEL, es decir el 014 para llamadas de larga distancia nacional ó 0014 para llamadas de larga distancia internacional, implicará que aceptó los términos generales y condiciones de los Servicios de Larga Distancia ofrecidos por NUEVATEL, los mismos que además de ser aprobados por la autoridad competente, estarán a disposición de la Usuario o Usuario tanto en la página internet de NUEVATEL como en sus locales comerciales habilitados al efecto. En caso que la Usuario o Usuario, para acceder a servicios de larga distancia, utilice un código multiportador que no corresponda a NUEVATEL sino a un tercero operador o proveedor, se someterá a las condiciones que dicho tercero le ofrezca, liberando de responsabilidad a NUEVATEL.

El consumo que realice la Usuario o Usuario por los Servicios de Larga Distancia, en la modalidad Postpago será acumulado al consumo de los Servicios Móviles o debitado de la cuenta controlada, o en la modalidad Prepago será descontado del crédito que tenga disponible la Usuario o Usuario.

Envío y Recepción de Mensajes de Texto (SMS): este servicio de valor agregado permite a la Usuario o Usuario tanto el envío de mensajes cortos de texto (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) como la recepción de mensajes cortos de texto (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT), ambos de hasta 160 caracteres (dependiendo del tipo, modelo y marca del equipo terminal móvil o portátil) hacia o desde otros usuarios de NUEVATEL o de terceros proveedores a nivel nacional o internacional, según corresponda. Incluye también la posibilidad de recibir mensajes desde la página Web en Internet de NUEVATEL. Por el envío de SMS's, NUEVATEL podrá cobrar aquellas tarifas que sean previa y debidamente establecidas, informadas y comunicadas a la Usuario o Usuario por cualquiera de los medios permitidos por la normativa legal aplicable. Para el caso del envío de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) a otros usuarios de NUEVATEL el cobro se realizará una vez que el mensaje haya sido entregado al equipo terminal móvil o portátil de la otra Usuario o Usuario de destino. Para el caso del envío de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) a usuarios móviles de otros proveedores, el cobro se realizará una vez que el mensaje haya sido entregado a la red de dicho proveedor de destino, independientemente si el mensaje haya sido o no entregado en el terminal del usuario de destino.

La Usuario o Usuario acepta y reconoce que pueden existir retrasos en la entrega de los mensajes así como que los mensajes tienen un tiempo de espera limitado y en caso que el mensaje no pueda ser entregado pasado este tiempo, ya sea porque el equipo terminal móvil o portátil de destino se encuentra apagado o fuera de cobertura, el mismo será borrado y consecuentemente no será entregado a destino. NUEVATEL no se responsabiliza por el contenido de los mensajes que envíe o reciba la Usuario o Usuario, siendo de exclusiva responsabilidad de la Usuario o Usuario el contenido de los SMS's que se envíen desde su equipo terminal móvil o portátil así como de informarse oportunamente, antes de la activación del Servicio Móvil, de las diferentes condiciones, costos, etc., del servicio de valor agregado de envío y recepción de SMS.

Aplicaciones USSD u otras que permitan la interacción entre la Usuario o Usuario y NUEVATEL: estas facilidades permiten a la Usuario o Usuario interaccionar con NUEVATEL y realizar consultas, adquirir servicios, dar de baja servicios, y cualquier otro tipo de interacción o transacción no presencial que sea habilitado por NUEVATEL. Inicialmente y mientras no exista una comunicación de acuerdo a normativa al respecto, estas facilidades de interacción son gratuitas.



Otros servicios

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

Portabilidad numérica

La Portabilidad Numérica es aquella funcionalidad de las redes públicas de telecomunicaciones que permite a las Usuarías o Usuarios conservar los números telefónicos que les hubiesen sido asignados por el operador inicial.

Cuando éste requiera cambiar de operador:

- Debe cumplir las obligaciones establecidas en el Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil.
- Debe iniciar la solicitud de manera presencial cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente requeridos por el Operador Móvil Receptor, asimismo debe suscribir el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.

Por consiguiente, la Usuaria o Usuario acepta las siguientes condiciones:

- i) Que el operador donante deje sin efecto todos los derechos de uso, como ser saldos de crédito, minutos, megabytes, SMS, programas de fidelización, promociones y otros, cuando éste sea habilitado en el operador receptor.
- ii) Terminar la relación contractual con el Operador Donante quien podrá; restringir la habilitación de los servicios adicionales o habilitación de componentes asociados al número objeto de la portación.
- iii) Que tomó conocimiento de sus derechos y obligaciones, así como los lineamientos descritos en el Formulario de Solicitud de Portabilidad.

Servicios Futuros Complementarios y/o Asociados

En caso que NUEVATEL desarrolle e implemente en el futuro 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 podrá, siguiendo los procedimientos establecidos por NUEVATEL y en el marco de la normativa vigente según corresponda, realizar transacciones correspondientes a la venta y post-venta de los servicios, como solicitar, aceptar, habilitar, modificar, dar por terminados parte o la totalidad de los servicios, suscribir contratos, suscribir formularios de aplicación, acceder a información, a detalles de llamadas y/o de consumo, y otras transacciones previamente establecidas, mediante canales no presenciales electrónicos, digitales o telefónicos, tales como el SMS, USSD, Sat Push, correo electrónico, acceso a Internet (a través de página Web, redes sociales, aplicaciones u otros), Call Center o través de un número sin costo, o por cualquier otro medio, siempre y cuando dichos canales y procedimientos estén previamente habilitados por NUEVATEL. En algunos casos establecidos por NUEVATEL, se aplicará para el efecto medidas de seguridad como números de identificación personal, claves o contraseñas que serán proporcionadas por NUEVATEL y cuyo uso será de exclusiva responsabilidad de la 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 o digital, 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. En el caso de medios telefónicos, la transacción se tendrá por válida con el respaldo de la grabación de la llamada en la que se evidencie la validación de la titularidad de la Usuaria o Usuario y el consentimiento expreso de la misma. Cuando corresponda NUEVATEL podrá enviar un mensaje confirmatorio de aceptación.

Las transacciones señaladas precedentemente serán aceptadas por NUEVATEL siempre y cuando la Usuaria o Usuario cumpla los requisitos publicados al efecto en un medio de circulación nacional y en el sitio web de NUEVATEL www.viva.com.bo.

Cobertura

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

NUEVATEL, a través de su página web y a solicitud de la Usuaria o Usuario en sus agencias correspondientes, informará las áreas geográficas de cobertura autorizadas para la prestación de servicio de telecomunicaciones, en función a los formatos y contenidos definidos por la autoridad competente, siendo de responsabilidad de la Usuaria o Usuario consultar previamente si determinadas áreas geográficas cuentan o no con la cobertura señalada.

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

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

En dicho equipo, se insertará una tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) o similar entregada por NUEVATEL o por terceros autorizados por NUEVATEL, la misma que permite la provisión de los Servicios Móviles.

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

Para habilitar los Servicios Móviles Prepago, la Usuaria o Usuario deberá contar con o adquirir un Chip o SIM o similar en cualquiera de los puntos autorizados al efecto y cumplir con las características técnicas establecidas en los presentes términos generales y condiciones.

Será facultad de NUEVATEL, definir y modificar en cualquier momento, el monto que cobrará a la Usuaria o Usuario por la tarjeta SIM o similar, su activación 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 o radiodifusión según los formatos y condiciones establecidos por la ATT).

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

La Usuaria o Usuario que desea acceder al Servicio Móvil Postpago deberá apersonarse a cualquiera de las oficinas habilitadas por NUEVATEL para dicho efecto, solicitar el servicio, contar con o adquirir un equipo terminal, presentar los requisitos exigidos por NUEVATEL los mismos que no podrán ir en contra del ordenamiento jurídico aplicable.

En caso de aceptar la solicitud se suscribirá el respectivo Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, del cual los presentes Términos Generales y Condiciones forman parte. NUEVATEL instalará y proveerá los Servicios Móviles Postpago dentro de las siguientes setenta y dos (72) horas de aceptada la solicitud. En caso de no ser aceptada la solicitud en las condiciones requeridas, NUEVATEL ofrecerá condiciones alternativas de provisión del Servicio Móvil Postpago al solicitante. En caso de ser aceptada por el solicitante dicha contraoferta, la provisión de los Servicios Móviles Postpago se realizará dentro de las veinticuatro horas (24) horas siguientes a la aceptación por parte del solicitante, salvo que sea aplicable la modalidad Prepago, caso en cual se realizará la provisión de acuerdo a lo especificado en los párrafos siguientes.



NUEVATEL habilitará los Servicios Móviles Prepago, una vez que la Usuaría o Usuario haya cumplido satisfactoriamente los pasos para la habilitación o activación establecidos por NUEVATEL que se describen en la tarjeta que porta el Chip o SIM o similar adquirido.

Para ambas modalidades, Postpago y Prepago, la Usuaría o Usuario debe proceder al registro de su equipo terminal, conforme a normativa en vigencia y dentro del plazo establecido al efecto, caso contrario se suspenderá el servicio hasta que se cumpla con este requisito.

CLÁUSULA CUARTA.- TARIFAS

Tarifación

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

Toda vez que los Servicios telefónicos Móviles 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.

En la aplicación de las tarifas de los Servicios telefónicos Móviles Prepago, se considerarán diferentes franjas horarias denominadas "horario normal", "horario reducido" y "horario súper reducido". La duración de las franjas horarias así como las condiciones de su aplicación serán definidas por la autoridad competente, acatadas por NUEVATEL y comunicadas a la Usuaría o Usuario.

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 (internet, medios escritos o radiodifusión según los formatos y condiciones establecidos por la ATT). Las tarifas establecidas se aplicarán bajo las características comunicadas por NUEVATEL por cualquiera de los medios referidos anteriormente. NUEVATEL no podrá migrar de una categoría tarifaria a otra, sin el consentimiento del Usuario, salvo que la migración represente mayores beneficios y sea aceptada por el Usuario.

Estructura tarifaria

Conforme a lo dispuesto en los párrafos I y II del artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación N° 164, la estructura tarifaria se encontrará disponible en los medios habilitados al efecto por NUEVATEL, según los formatos y condiciones básicas que apruebe la autoridad reguladora competente. NUEVATEL no podrá discriminar ni dar ninguna preferencia en la aplicación de tarifas a usuarias y usuarios de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en circunstancias similares.

CLÁUSULA QUINTA.- FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE

Facturación, cobranza y pago

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

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

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

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

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

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

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

En los planes Postpago establecidos por NUEVATEL, 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 o radiodifusión), para lo cual la Usuaría o Usuario podrá suscribirse a cualquier paquete Prepago disponible sujeto a las condiciones aplicables a los Servicios Móviles Prepago.

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

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



Los medios antes identificados consignarán un determinado valor 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 Móviles Prepago que sean tarificables o susceptibles a cobro de montos de dinero, se le descontará de su saldo el monto equivalente a la tarificación del servicio utilizado; este descuento se efectuará en tiempo real.

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 tarificables 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 (internet, medios electrónicos, medios escritos o radiodifusión) o (ii) sean servicios que deban ser prestados gratuitamente por imposición de normativa aplicable correspondiente que declare de manera expresa dicha gratuidad y sus condiciones.

En caso que la cuenta de la Usuaría o Usuario se quede sin saldo, ésta podrá recargar dicha cuenta si desea seguir utilizando los Servicios Móviles 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, recibir SMS's y tener acceso a números gratuitos y de emergencia, 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 cinco (5) años de cumplida la fecha de vigencia de la misma, en cuyo caso caducará el derecho de solicitar la carga del crédito.

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

La Usuaría o Usuario declara, reconoce y acepta que los servicios Prepago que sean tarificables 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 o radiodifusión), para lo cual la Usuaría o Usuario podrá enviar un mensaje SMS o por el medio de comunicación establecido al efecto, comunicando su decisión de adquirir un paquete en particular, cuyo precio o tarificación 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 total, la Usuaría o Usuario perderá el acceso a los Servicios Móviles Prepago y los beneficios que le hayan sido asignados. En este caso, a partir del tercer día de producido el corte total, NUEVATEL tendrá el derecho de disponer del número asignado a la Usuaría o Usuario en favor de terceras personas.

Es de conocimiento de la Usuaría o Usuario de servicios Prepago 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 declara que NUEVATEL le ha informado los efectos y las condiciones de la facturación conjunta inherente a todos los servicios Postpago o Prepago que se le prestan a través de un mismo acceso. En este sentido, la Usuaría o Usuario autoriza a NUEVATEL cobrar en una sola factura o tarificar conjuntamente, 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 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 Móviles, 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

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

Para la modalidad Prepago, NUEVATEL rehabilitará, según corresponda, el servicio restringido o cortado por falta de crédito, de forma inmediata al momento en que la 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 Móviles serán provistos por NUEVATEL con una adecuada calidad del servicio, conforme a sus características técnicas y a su naturaleza, respondiendo a los indicadores de calidad definidos en estándares 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 Móviles 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 Móviles, 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 mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, 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 guías telefónicas, 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.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los Servicios Móviles.
- 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 Móviles, 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 Móviles.
- 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 Móviles.
- 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 Móviles, 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, o en el contrato de provisión de servicios Postpago, 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 Móviles o sus facilidades relacionadas.
- h) Informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios Móviles, sobre los términos generales, condiciones, características, plazos, precios y tiempos de vigencia aplicados a dichos Servicios Móviles y a todos los aspectos asociados a los mismos.
- i) No introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar por medio de los Servicios Móviles, cualquier contenido que sea difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno, ilegal o que se proteja 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) Comunicar anticipadamente y por escrito a NUEVATEL sobre cualquier cambio en la información o datos relacionados a la Usuaría o Usuario para que los mismos surtan efecto.
- m) 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 Móviles que reciba.
- b) Disponer el corte de la prestación de los Servicios Móviles, 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 Móviles, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la normativa legal aplicable.
- e) Disponer el corte de la provisión de los Servicios Móviles, sin previo aviso a la Usuaría o Usuario y sin perjuicio de las medidas judiciales del caso, cuando verifique cualquier situación de fraude de suplantación de identidad o cuando se verifique error, inexactitud o falsedad de la información provista por la Usuaría o Usuario, o cuanto éste no haya notificado oportuna y debidamente a NUEVATEL el cambio de sus datos, en vista de haber celebrado NUEVATEL el presente contrato en virtud de confianza en tal información.
- f) Quedar exenta de toda responsabilidad en casos de interrupción o no prestación de los servicios por causales de imposibilidad sobrevenida, avería súbita, fuerza mayor o caso fortuito, o causas ajenas a NUEVATEL o atribuibles a la propia Usuaría o Usuario o a personas autorizadas por ella.
- g) Modificar los precios, tarifas, planes o categorías tarifarias, características o condiciones de los Servicios Móviles, 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 o radiodifusión).
- h) Solicitar y obtener información sobre la capacidad de pago de la Usuaría o Usuario Postpago y sobre la veracidad de sus datos personales declarados, de las empresas o entidades públicas o privadas que correspondan; y a remitir a otros proveedores del mismo servicio información de la Usuaría o Usuario en caso que tenga deuda por al menos tres (3) meses continuos, conforme faculta la normativa vigente.
- i) Definir los medios de recarga de crédito que los Servicios Móviles Prepago requieran así como de establecer los términos de vigencia y caducidad de dichos medios, aspectos que deberán ser comunicados a la Usuaría o Usuario por cualquiera de los medios reconocidos al efecto (internet, medios electrónicos, medios escritos o radiodifusión).

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 Móviles, 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 Usuaría o Usuario haga de los mismos, por la inadecuada configuración de su equipo terminal, o por otras razones imputables a terceros o a la propia Usuaría o Usuario.
- b) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los Servicios Móviles, a la Usuaría o Usuario.
- c) Proveer gratuitamente los Servicios Móviles en casos de emergencia que determine la autoridad competente que declare de manera expresa dicha gratuidad y sus condiciones.
- d) Entregar y/o poner a disposición de la Usuaría o Usuario de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual Postpago desglosada de todos los cargos y servicios provistos, en la forma y por los medios en que se garantice la privacidad de la Usuaría o Usuario y facilitar los medios de pago por los Servicios Móviles Postpago, o la factura correspondiente por los Servicios Móviles Prepago, en los lugares y en las formas establecidas por NUEVATEL de acuerdo a la normativa legal aplicable.
- e) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de la Usuaría o Usuario por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales, cuando correspondiere y conforme a lo establecido por la normativa aplicable. Dicho reintegro o devolución podrá hacerse en efectivo o asignando el monto observado directamente a la cuenta de la Usuaría o Usuario, según el procedimiento que establezca NUEVATEL.
- f) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los Servicios Móviles.
- g) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la Usuaría o Usuario.
- h) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- i) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la Usuaría o Usuario, de acuerdo a los alcances y limitaciones establecidas en norma legal aplicable y salvo que medie orden judicial, requerimiento fiscal o la información sea necesaria para la emisión de guías telefónicas, facturas, detalle de 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. Asimismo, ofrecer de forma gratuita acceso a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación y de interposición de reclamaciones por violación de derechos de las usuarias y usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- k) Informar a la Usuaría o Usuario las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios, de acuerdo a los formatos y contenidos definidos por la autoridad competente, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y 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.
- m) Disponer de medios de información a la Usuaría o Usuario, sobre el consumo realizado de acuerdo a la normativa legal aplicable.
- n) Respetar el derecho de la Usuaría 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 Móviles, 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 Móviles.

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 Móviles, 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 Móviles 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 electrónicos, medios escritos o radiodifusión).
- 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 Usuaria 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, procedencia parcial o improcedencia de la reclamación y comunicará al reclamante la resolución dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su pronunciamiento; si decide la procedencia o parcial procedencia de la reclamación la decisión se cumplirá dentro de un plazo de veinte (20) días hábiles. Si la reclamación se declara improcedente o no se resuelve dentro del plazo establecido al efecto, la Usuaria o Usuario podrá presentar la Reclamación Administrativa ante el ente regulador competente en el plazo de quince (15) días hábiles.

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

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

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

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 Usuaria o Usuario en el área rural pueda 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, CORTE DEL SERVICIO Y FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS

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

- **Suspensión temporal de los Servicios solicitada por la Usuaria o Usuario**

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

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

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

- **Corte de servicios solicitada por la Usuaria o Usuario por pérdida, robo o hurto**



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

- **Interrupción y suspensión de los servicios por parte de NUEVATEL**

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

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

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

- **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 límite referencial de consumo**

La Usuaría o Usuario ha elegido libremente el plan y categoría tarifarias que se identifican en el Formulario de Aplicación o Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios Postpago. Según dicho plan y categoría, salvo la modalidad de cuenta ilimitada, NUEVATEL ha establecido el rango límite de consumo también identificado en dicho formulario, al cual se somete la Usuaría o Usuario, salvo que la Usuaría o Usuario solicite su ampliación o reducción, solicitud que dependerá de la aprobación por parte de NUEVATEL.

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

- **Corte de Servicio por incumplimiento de pago**

NUEVATEL podrá cortar parcialmente y cuando corresponda totalmente los Servicios Móviles Postpago, en caso que la Usuaría o Usuario no pague los montos que adeuda por la utilización de dichos servicios, en los plazos establecidos por la normativa legal aplicable. Cuando opere el corte parcial, la línea permanecerá habilitada simplemente para la recepción de llamadas y SMS's y el acceso a números gratuitos y de emergencia, al menos por treinta (30) días calendario, adicionales, computables desde la fecha límite de pago. Cuando corresponda el corte total, la Usuaría o Usuario no podrá realizar ni recibir, llamadas, SMS's, 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 al tercer día de producido el corte total.

Para los cortes señalados y en los casos que correspondan de acuerdo a normativa vigente, NUEVATEL deberá comunicar previamente a la Usuaría o Usuario, mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por alguno de los medios establecidos por NUEVATEL al efecto.

- **Corte de servicios por no recarga en los plazos establecidos**

NUEVATEL podrá cortar parcialmente y cuando corresponda totalmente los Servicios Móviles 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 electrónicos, medios escritos o radiodifusión). 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 por falta de crédito, la línea permanecerá habilitada simplemente para la recepción de llamadas y de SMS's y el acceso a números gratuitos y de emergencia, al menos por treinta (30) días calendario, adicionales a la fecha de corte parcial a cuyo vencimiento se producirá el corte total.

Cuando corresponda el corte total de los servicios, la Usuaría o Usuario no podrá realizar ni recibir, llamadas, mensajes de texto 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, a partir del tercer día de producido el corte total.

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

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

- a) Si la Usuaría o Usuario utiliza los servicios para otros fines diferentes a los fines contratados.
- b) Si la Usuaría o Usuario conectara a la red de NUEVATEL, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir los Servicios Móviles o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- c) Si la Usuaría o Usuario alterara los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad los Servicios Móviles 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 facultados para rescindir el contrato de prestación de Servicios Móviles Postpago o el contrato que los une en merito a los presentes términos generales y condiciones. La Usuaría o Usuario podrá hacerlo en cualquier momento, suscribiendo una nota y presentándola en los locales comerciales que NUEVATEL disponga para tal efecto o por los medios no presenciales establecidos por NUEVATEL, previo cumplimiento de todas sus obligaciones pendientes con NUEVATEL. El corte de los servicios se realizará, a más tardar dentro del día hábil siguiente a la presentación de la nota señalada o de la fecha de rescisión efectiva señalada por la Usuaría o Usuario. En el caso de NUEVATEL, ésta podrá proceder con la rescisión establecida con por lo menos quince (15) días de anticipación comunicando a la Usuaría o Usuario su decisión por cualquiera de los medios permitidos por la normativa legal aplicable. También será válida la comunicación hecha por cualquiera de los medios 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 Usuaria o Usuario que se encuentren 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 INVIOLEABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el marco de las características de provisión de los Servicios Móviles, 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 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 de los Servicios Móviles y los actos relacionados a dicha utilización, son de absoluta y exclusiva responsabilidad de la Usuaria o Usuario. La Usuaria o Usuario utilizará dichos servicios sólo para los fines contratados y para fines lícitos y acordes a la normativa legal aplicable, caso contrario será la única y plena responsable del correspondiente resarcimiento de daños y perjuicios que ocasione con dicha utilización, deslindeando de dicha responsabilidad a NUEVATEL.

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

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

- a) No conectar a la red de NUEVATEL, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir los Servicios Móviles 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 de los Servicios Móviles 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 Usuaria 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 Usuaria 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 Usuaria o Usuario, o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.
- e) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la Usuaria o Usuario y/o terceros ajenos a NUEVATEL que efectúen activaciones, reparaciones, modificaciones y/o alteraciones en los equipos terminales.
- f) Cuando la Usuaria 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 Usuaria o Usuario del servicio ocasione peligro de daño a la red de NUEVATEL inminente o actual.
- i) Ante incumplimiento de parte de la Usuaria o Usuario de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de provisión de servicios o según los presentes términos generales y condiciones.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- DECLARACIÓN EXPRESA

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DE CONTRATO

Cualquiera de las partes que suscriban el Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, podrá resolver todos o cualquiera de los servicios de telecomunicaciones provistos como consecuencia de la suscripción del mismo, por incumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato o en los Términos Generales y Condiciones de los Servicios pertinentes. El solo incumplimiento, hará que la parte que incumplió incurra en mora de manera automática sin necesidad de intervención judicial o extrajudicial alguna. La parte afectada por el incumplimiento quedará facultada a comunicar a la otra su decisión de resolución del contrato alegando el incumplimiento contractual y señalando la fecha efectiva de resolución y los servicios a ser resueltos. La comunicación de resolución se hará en las oficinas que NUEVATEL designe para el efecto, si la intención de resolución fuera de la Usuaria o Usuario. Si la intención de resolución fuera

por parte de NUEVATEL, ésta comunicará su decisión en la dirección de la Usuaría o Usuario consignada en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios o en la dirección comunicada por la Usuaría o Usuario si hubiera procedido con el cambio de dicho dato. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos, como ser correo electrónico a dirección consentida por la Usuaría o Usuario y/o SMS a un número consentido por la Usuaría o Usuario, y cualquiera de los medios de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea a ser resuelta y/o los servicios a ser resueltos y la fecha efectiva de resolución. El incumplimiento señalado otorgará el derecho de la parte afectada a exigir el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados ante las autoridades competentes.

Tanto NUEVATEL como la Usuaría o Usuario estarán facultadas para rescindir el contrato de provisión de servicios de manera unilateral. La Usuaría o Usuario podrá hacerlo en cualquier momento, suscribiendo una nota y presentándola en los locales comerciales que NUEVATEL disponga para tal efecto. El corte de los servicios se realizará, a más tardar dentro del día hábil siguiente a la presentación de la nota señalada o de la fecha de rescisión efectiva señalada por la Usuaría o Usuario. En el caso de NUEVATEL, ésta podrá proceder con la rescisión establecida con por lo menos quince (15) días de anticipación comunicando a la Usuaría o Usuario su decisión en la dirección de la Usuaría o Usuario consignada en el Formulario de Aplicación o en la dirección comunicada por la Usuaría o Usuario si hubiera procedido con el cambio de dicho dato. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos, como ser correo electrónico a dirección consentida por la Usuaría o Usuario y/o SMS a un número consentido por la Usuaría o Usuario, y cualquiera de los medios de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea a ser rescindida y la fecha efectiva de rescisión.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- CAMBIOS EN INFORMACIÓN PROPORCIONADA

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

NUEVATEL podrá cortar la provisión de los servicios contratados, sin previo aviso a la Usuaría o Usuario y sin perjuicio de las medidas judiciales del caso, cuando verifique cualquier situación de fraude o cuando se verifique error, inexactitud o falsedad de la información provista por la Usuaría o Usuario, o cuando éste no haya notificado oportuna y debidamente a NUEVATEL con tal cambio, en vista de haber celebrado NUEVATEL el presente contrato en virtud de confianza en tal información.