



## TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES SERVICIOS PORTADORES

Aprobados mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 920/2018

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

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

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

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

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

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

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

Los Servicios Portadores, pueden ser de alcance local, nacional o internacional, según el área de ubicación de los puntos terminales, a través de equipos terminales fijos o móviles, y sujeto a la cobertura de NUEVATEL y a la factibilidad técnica que exista en cada una de las ubicaciones en las cuales el servicio es solicitado por la Usuaría o Usuario. Estos servicios se prestan a través de medios y tecnologías que serán publicados por NUEVATEL a través de los canales habilitados al efecto.

Los Servicios Portadores pueden ser con acceso fijo o acceso móvil. El acceso fijo se presta utilizando terminales fijos que están conectados mediante una red de Acceso Fija (par trenzado, Fibra Óptica, WiMAX, VSAT u otra tecnología que se implemente y permita al usuario la transmisión de datos entre terminales fijos). El acceso móvil se presta utilizando la red de Acceso Móvil GPRS/EDGE, HSDPA/HSPA+ o LTE, donde los terminales pueden tener movilidad y están configurados con puntos de acceso exclusivos para cada usuario. La transmisión podrá ser realizada sobre enlaces dedicados o sobre redes públicas mediante el uso de redes VPN o Redes Privadas Virtuales del tipo IP-MPLS, con las que se brinde a la Usuaría o Usuario la funcionalidad, seguridad y políticas de gestión de uso como si se tratara de una red privada.

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

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

La Usuaría o Usuario que suscribe tácita o expresamente el Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, asumirá plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados y en tal calidad autoriza expresamente a NUEVATEL a:

- 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.
- b) Remitir a otros proveedores del mismo servicio la nómina de las Usuarías o Usuarios que tengan cortado el servicio por deuda por al menos tres (3) meses continuos, con fines informativos y de carácter reservado, no pudiendo publicarse, comunicarse ni exhibirse a terceros, conforme faculta la normativa vigente; para la modalidad Postpago.

#### 1.1 Aspectos asociados y servicios complementarios

Adicionalmente a los Servicios Portadores, la Usuaría o Usuario podrá tener acceso a otros servicios complementarios que habilite NUEVATEL como ser traslados, cambio de características y otros, cuyas funcionalidades podrán activarse o desactivarse 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.

#### 1.2 Cobertura

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

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

En caso que la Usuaría o Usuario requiera de los Servicios Portadores para que los mismos sean provistos en un equipo terminal fijo, previamente a la provisión de los mismos, NUEVATEL realizará una inspección técnica y de factibilidad a efectos de determinar la posibilidad o imposibilidad de proveer dichos servicios en el lugar que la Usuaría o Usuario señale. NUEVATEL proveerá los Servicios Portadores siempre y cuando se haya determinado la factibilidad y posibilidad de proveer los mismos en el lugar señalado por la Usuaría o Usuario. La Usuaría o Usuario declara y reconoce que no podrá llevar el equipo a otro lugar o dirección al señalado a tiempo de solicitar el servicio, en este caso si NUEVATEL verifica que el equipo ha sido reubicado sin su consentimiento, procederá a cortar el servicio inmediatamente.

#### 1.3 Validez jurídica de transacciones no presenciales

La Usuaría o Usuario en el marco de los presentes Términos Generales y Condiciones podrá, siguiendo los procedimientos establecidos por NUEVATEL y en el marco de la normativa vigente según corresponda, realizar transacciones correspondientes a la venta y post-venta de los servicios, como solicitar, aceptar, habilitar, modificar, dar por terminados parte o la totalidad de los servicios, suscribir contratos, suscribir formularios de aplicación, acceder a información, a detalles de llamadas y/o de consumo, y otras transacciones previamente establecidas, mediante canales no

presenciales electrónicos, digitales o telefónicos, tales como el SMS, USSD, SatPush, correo electrónico, acceso a internet (a través de página Web, redes sociales, aplicaciones u otros), Call Center a través de un número sin costo, o por cualquier otro medio, siempre y cuando dichos canales y procedimientos estén previamente habilitados por NUEVATEL. El uso de estos canales no tendrá costo adicional para la Usuaría o Usuario, salvo el consumo de MB que se produzca en la navegación.

En algunos casos establecidos por NUEVATEL, se aplicará para el efecto medidas de seguridad como números de identificación personal, claves o contraseñas que serán proporcionadas por NUEVATEL y cuyo uso será de exclusiva responsabilidad de la Usuaría o Usuario quedando NUEVATEL liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por un mal uso de los mismos

Se establece que el consentimiento de la Usuaría o Usuario se tendrá por válido y manifestado una vez que el mensaje electrónico o digital, en cualquiera de los medios señalados precedentemente, haya sido efectivamente enviado por la Usuaría o usuario y recibidos por NUEVATEL de acuerdo a los procedimientos establecidos al efecto. En el caso de medios telefónicos, la transacción se tendrá por válida con el respaldo de la grabación de la llamada en la que se evidencie la validación de la titularidad de la Usuaría o Usuario y el consentimiento expreso de la misma. Cuando corresponda NUEVATEL podrá enviar un mensaje confirmatorio de aceptación.

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

#### **Firma digital**

NUEVATEL en común acuerdo con sus usuarios, podrá implementar el uso de la firma digital para los documentos digitales que así lo requieran otorgándoles validez legal y de esta forma autenticando su identidad y la de sus usuarios, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 164 y normativa vigente del sector.

Tanto NUEVATEL como sus usuarios deberán adquirir sus certificados digitales en las Entidades Certificadoras Autorizadas por la ATT.

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

En el proceso de verificación de factibilidad técnica, personal de NUEVATEL realizará una verificación de las posibilidades de instalación del servicio, en función de parámetros como el área de cobertura, la ubicación específica del cliente, la disponibilidad de recursos, el alcance y condiciones del servicio.

La Usuaría o Usuario deberá cumplir con los siguientes requerimientos técnicos mínimos para la provisión de los Servicios Portadores:

- Factibilidad técnica positiva por parte de NUEVATEL.
- Red LAN y/o VPN debidamente instalada y configurada, según corresponda.
- Puerto libre en el Hub o Switch (para varias PC's)
- Puesta a tierra menor a 8 Ohms
- Servidores debidamente instalados y configurados (en caso que aplique)
- Energía eléctrica estable
- Voltaje AC – 220V

#### **Uso de equipos no autorizados por NUEVATEL**

El equipo terminal podrá ser entregado por NUEVATEL a la Usuaría o Usuario en modalidad de venta, comodato o alquiler de acuerdo a las ofertas comerciales específicas vigentes.

Asimismo, la Usuaría o Usuario podrán utilizar equipamiento de su propiedad, si la oferta comercial de NUEVATEL así lo permite. En ese caso la Usuaría o Usuario debe solicitar a NUEVATEL la verificación de compatibilidad técnica de los mismos para validar los estándares utilizados a fin de no perjudicar el correcto funcionamiento del servicio, considerando que la administración y configuración del equipo es responsabilidad de la Usuaría o Usuario, lo cual se realizará dentro del costo de instalación.

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

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

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

Los Servicios Portadores cuya comercialización ha sido comunicada oficialmente por NUEVATEL, se encontrarán habilitados para toda Usuaría o Usuario, y para hacer uso de los mismos la Usuaría o Usuario debe contar con un terminal que permita cursar tráfico de datos y cumplir con las características técnicas establecidas en los presentes términos generales y condiciones, y encontrarse dentro del área de cobertura de la red de NUEVATEL.

La Usuaría o Usuario que desea acceder a un plan específico de los Servicios Portadores, deberá apersonarse a cualquiera de las oficinas habilitadas por NUEVATEL para dicho efecto, solicitar el servicio y plan comercialmente disponibles, contar con o adquirir un equipo terminal de acceso y presentar todos los requisitos exigidos por NUEVATEL los mismos que no podrán ir en contra del ordenamiento jurídico aplicable. En caso de aceptar la solicitud se suscribirá el respectivo Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, del cual los presentes Términos Generales y Condiciones forman parte.

NUEVATEL instalará o habilitará y proveerá los Servicios Portadores, en un plan específico, después de aceptada la solicitud, dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente: (i) para Portadores hasta 2 Mbps, en Áreas de Servicio Urbano al menos 90% de solicitudes atendidas en 4 días hábiles, y en Áreas de Servicio Rural al menos 85% de solicitudes atendidas en 10 días; (ii) para Portadores mayores a 2 Mbps, en Áreas de Servicio Urbano al menos 90% de solicitudes atendidas en 15 días, y en Áreas de Servicio Rural al menos 85% de solicitudes atendidas en 20 días.

#### **CLÁUSULA CUARTA.- TARIFAS**

##### **4.1 Tarifación**

Se entiende por "tarifa" a aquel valor fijado por NUEVATEL para la prestación de los Servicios Portadores fijo o móvil 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 Portadores que presta, por cualquiera de los medios reconocidos al efecto (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo)).

NUEVATEL ofertará diferentes planes y condiciones que serán establecidas por NUEVATEL, el plan elegido por la Usuaría o Usuario y sus condiciones se encuentran identificadas en el Formulario de Aplicación adjunto al Contrato para la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación.

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 (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo)). La Usuaría o Usuario podrá aceptar dichos cambios manifestando su consentimiento de manera expresa o tácita o por medio de las transacciones no presenciales establecidas en el presente documento. Las tarifas establecidas se aplicarán bajo las características comunicadas por NUEVATEL por cualquiera de los medios reconocidos al efecto (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo)).

##### **4.2 Estructura tarifaria**

Conforme a lo dispuesto en los parágrafos I y II del Artículo 44 de la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación, la estructura tarifaria se encontrará disponible en los medios habilitados al efecto por NUEVATEL (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo)), según los formatos y condiciones básicas aprobados por la autoridad reguladora competente. NUEVATEL no podrá discriminar ni dar ninguna preferencia en la aplicación de tarifas a usuarias y usuarios de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en circunstancias similares.

Será facultad de NUEVATEL, definir y modificar en cualquier momento, el monto que cobrará a la Usuaria o Usuario por la instalación del equipo terminal, por su activación o por su cambio, de ser necesario. Dicho monto será comunicado por NUEVATEL a través de cualquiera de los medios reconocidos al efecto como ser página web ([www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo) en el menú correspondiente al Servicio Portadores) y/o publicaciones en prensa según formatos y condiciones establecidos por normativa vigente.

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

### **5.1 Facturación, cobranza, pago y corte en modalidad Post-pago**

NUEVATEL emitirá mensualmente una factura a favor de la Usuaria o Usuario que consignará los montos que la Usuaria o Usuario se obliga a cancelar en favor de NUEVATEL por el consumo y utilización de los Servicios Portadores 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 Usuaria o Usuario en función a la normativa que los regule.

La Usuaria o Usuario declara que NUEVATEL le ha informado los efectos y las condiciones de la facturación conjunta inherente a todos los servicios que se le prestan a través de un mismo acceso. En este sentido la Usuaria o Usuario autoriza a NUEVATEL a facturar en una sola factura o al cobro conjunto de todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso.

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

Los montos por consumo de los Servicios Portadores deberán ser pagados por la Usuaria 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, en las mismas que será entregada la respectiva factura. NUEVATEL informará por cualquiera de los medios reconocidos al efecto los lugares de cobranza. La Usuaria 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 Usuaria 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 Usuaria o Usuario.

La Usuaria o Usuario debe pagar el monto facturado en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario computado a partir de la fecha de disposición de la factura, luego de lo cual se constituirá automáticamente en mora, conforme dispone el Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte aprobado mediante RM 351 del 21 de diciembre de 2012, 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 Usuaria 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 esa liquidación tendrá el valor de título ejecutivo a los fines de ley. La Usuaria o Usuario acepta de manera expresa que las facturas que no fueron pagadas así como las liquidaciones que de manera unilateral realice NUEVATEL al efecto, forman parte integrante e indivisible del contrato tácito y expreso y que la suma total de las mismas, constituye una suma líquida, exigible y de plazo vencido adeudada a NUEVATEL. Los gastos de cobro judicial o extrajudicial que tuvieran lugar para la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por la Usuaria o Usuario.

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

En caso de corte total, la Usuaria o Usuario perderá el acceso a los Servicios Portadores y los beneficios que le hayan sido asignados. En este caso, a partir de los quince (15) días calendario de producido el corte total, NUEVATEL tendrá el derecho de disponer la conexión asignada a la Usuaria o Usuario en favor de terceras personas sin que ello implique la extinción de las obligaciones de la Usuaria o Usuario que se encuentren pendientes de cumplimiento frente a NUEVATEL.

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

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

- a) La Usuaria o Usuario se obliga a pagar el consumo de forma adelantada, en las oficinas de cobranza propias de NUEVATEL o en aquellas oficinas de cobranza de terceras personas como ser Bancos y Entidades Financieras, entre otras autorizadas para este fin por NUEVATEL.
- b) De forma inicial, el servicio será provisto previo pago de forma adelantada por parte de la Usuaria o Usuario a NUEVATEL. En el caso que la Usuaria o Usuario no efectuara un pago adelantado adicional, antes del vencimiento del periodo de uso del servicio pre-pagado, el servicio quedará suspendido temporalmente, pudiendo restituirse el mismo con un nuevo pago adelantado del servicio.
- c) El servicio será dado de baja de forma definitiva si la Usuaria o Usuario no realiza un nuevo pago adelantado en el transcurso de dos (2) meses consecutivos computables desde el vencimiento del periodo de servicio del anterior pago adelantado; obligándose la Usuaria o Usuario a devolver a NUEVATEL el equipo terminal que se le hubiere provisto, en las mismas condiciones que lo recibió salvo el desgaste natural por el uso normal, reconociendo y respetando el derecho de propiedad de NUEVATEL sobre el equipo; caso contrario se aplicará el cobro por reposición del equipo.
- d) El pago adelantado realizado por la Usuaria o Usuario, merecerá la correspondiente facturación por parte de NUEVATEL a través de la disposición de cada factura a la Usuaria o Usuario en las oficinas de cobranza propias o de terceros, salvo modalidad diferente que será comunicada por algún medio válido al efecto.
- e) En la factura que emita NUEVATEL, podrán incluirse los montos por consumo de otros servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando sean contratados de manera expresa o tácita por la Usuaria o Usuario en función a la normativa que los regule.

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

NUEVATEL pondrá a disposición de la Usuaria o Usuario la información referida a facturación, cobranza y corte de los Servicios Portadores, mediante publicación en página web, puntos de atención a la Usuaria o Usuario y/o línea de información gratuita. NUEVATEL también podrá comunicar, por otros medios de difusión masiva (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo)), dicha información.

El contenido de la información a la que tendrá acceso la Usuaria 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 de las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la Usuaria o Usuario cancele el total del monto adeudado por la utilización y consumo de Servicios Portadores 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 conexión o cuenta y asignado la misma en favor de otra persona. NUEVATEL podrá dar

de baja la conexión o cuenta asignada a partir de los quince (15) días calendario posteriores al corte total de servicio por falta de pago. En este último caso, la Usuaria o Usuario podrá suscribir un nuevo contrato asignándole una nueva conexión o cuenta.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA.- CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN**

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

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

Los servicios provistos por NUEVATEL se rigen a los estándares técnicos de calidad para los servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación, que sean emitidos por la autoridad reguladora.

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

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

Independientemente de los medios de publicidad que utilice NUEVATEL para ofertar y promocionar los Servicios Portadores, 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 Portadores o, en su caso, desee presentar alguna reclamación relacionada a dichos servicios, NUEVATEL pone a disposición de la Usuaria o Usuario los siguientes medios:

- a) Oficinas de Atención al Cliente establecidas en diferentes lugares y ciudades dentro del territorio boliviano. Los lugares, horarios de atención y si cuenta o no con oficina de atención de reclamaciones en particular, serán comunicados por NUEVATEL a través de cualquiera de los medios reconocidos al efecto.
- b) Centro de llamadas (Call Center). La Usuaria o Usuario podrá llamar, gratuitamente, al número 800-14-14-14, 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.

##### **9.2 Atención de reclamaciones**

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

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

Si la reclamación es sobre la facturación de los servicios prestados, no será necesario que la 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 Portadores, sean directas y/o administrativas, sus efectos, plazos y procedimientos se sujetarán a lo establecido en la normativa legal aplicable al efecto, según corresponda.

Ante cualquier reclamación de carácter técnico o para efectos de verificaciones de factibilidad que se necesiten realizar, la Usuaria o Usuario permitirá en sus instalaciones, cuando corresponda, 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.

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

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

###### **Derechos**

Además de aquellos derechos que la Constitución Política del Estado, la Ley, los Decretos Supremos y demás normativa aplicable, le reconozcan y le confieran a la Usuaria o Usuario, la Usuaria 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 Portadores 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 Portadores, en los lugares y por los medios establecidos al efecto por la normativa legal aplicable y por NUEVATEL (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo)).
- 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 Postpago desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad, según el medio que se utilice para esta entrega.
- f) La inviolabilidad y al secreto de sus comunicaciones, a la protección de sus datos personales y su intimidad, de acuerdo a los alcances y limitaciones establecidas en norma legal aplicable y salvo que medie orden judicial, requerimiento fiscal o la información sea necesaria para la emisión de guías telefónicas, facturas, detalle de consumo al titular acreditada, 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 Portadores.
- 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 Portadores, 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 Portadores.
- 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.
- s) Otros que deriven de la Constitución Política del Estado, tratados internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

#### **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 Portadores.
- 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 Portadores, ni los equipos terminales, con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, a la moral o a las buenas costumbres; ni darles ningún uso distinto, obligándose la Usuaría o Usuario a asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice a través de su línea o su equipo terminal.
- f) Controlar la adecuada administración del o los nombres de usuarios y contraseñas que pudieran otorgárseles, quedando NUEVATEL liberado de cualquier consecuencia por un mal uso de los mismos.
- g) La Usuaría o Usuario está obligado a no ceder, delegar, transmitir o transferir total o parcialmente a ningún título los derechos, créditos, obligaciones o responsabilidades estipulados en los presentes Términos Generales y Condiciones, o en el contrato de provisión de servicios cuando corresponda, en favor de terceras personas, sin el previo consentimiento y aceptación por escrito de NUEVATEL.
- h) No vender, revender, subarrendar o comercializar a terceros, bajo ninguna modalidad, los Servicios Portadores o sus facilidades relacionadas.
- i) Informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios Portadores, sobre los términos generales, condiciones, características, plazos, precios y tiempos de vigencia aplicados a dichos Servicios Portadores y a todos los aspectos asociados a los mismos.
- 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.
- l) No realizar modificaciones a las instalaciones, ni conexiones ilegales, ni alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de los servicios o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan o con el propósito de obtener mayores beneficios de los permitidos.
- n) 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, caso contrario la Usuaría o Usuario asumirá la responsabilidad por las consecuencias de la información no actualizada.
- o) Obligación de cumplir la normativa emitida por la autoridad competente relacionada a las promociones y juegos de azar que desarrolle NUEVATEL o terceros mediante el uso de la red de NUEVATEL y que aplique a la Usuaría o Usuario.
- p) Asumir de forma exclusiva la total y absoluta responsabilidad por el cuidado y conservación de todos los equipos provistos por NUEVATEL a partir del momento de su recepción por parte de la Usuaría o Usuario; debiendo proceder a la devolución de los equipos provistos en las mismas condiciones que los recibió, salvo el desgaste natural por el uso normal.
- q) En caso de reportar fallas técnicas en el servicio, cooperar realizando las pruebas necesarias que le serán instruidas por NUEVATEL a fin de facilitar el diagnóstico de las causas del problema.

#### **10.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE NUEVATEL**

##### **Derechos**

Además de aquellos derechos que la Constitución Política del Estado, la Ley, los Decretos Supremos y demás normativa aplicable, le reconozcan y le confieran a NUEVATEL, NUEVATEL tiene derecho a:

- a) Recibir el pago debido y oportuno por los servicios provistos a la Usuaría o Usuario y a cobrar toda deuda que la Usuaría o Usuario tenga por los Servicios Portadores que reciba.
- b) Disponer el corte de la prestación de los Servicios Portadores, por falta de pago por parte de la Usuaría o Usuario, previa comunicación a la Usuaría o Usuario para la modalidad Postpago, o por otras causales establecidas en la normativa aplicable y en los presentes Términos Generales y Condiciones.
- c) Proceder inmediatamente con el corte o interrupción de los servicios en caso de existir indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, o en caso de daño o ataque a la red de NUEVATEL.
- d) Disponer la interrupción de los Servicios Portadores, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la normativa legal aplicable.

- e) Disponer el corte de la provisión de los Servicios Portadores Postpago, sin previo aviso a la Usuaria 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 Usuaria o Usuario, en vista de haber celebrado NUEVATEL el presente contrato en virtud de confianza en tal información.
- f) Quedar exenta de toda responsabilidad en casos de interrupción o no prestación de los servicios por causales de imposibilidad sobrevenida, avería súbita, fuerza mayor o caso fortuito, o causas ajenas a NUEVATEL o atribuibles a la propia Usuaria o Usuario o a personas autorizadas por ella.
- g) Modificar los precios, tarifas, planes o categorías tarifarias, características o condiciones de los Servicios Portadores, incluir nuevas categorías tarifarias o discontinuarlas; siempre y cuando se realicen en cumplimiento de la normativa legal aplicable y sean previamente comunicados a la Usuaria o Usuario por cualquiera de los medios reconocidos al efecto (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo)).
- h) Solicitar y obtener información sobre la capacidad de pago de la Usuaria 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 Usuaria o Usuario en caso que tenga deuda por al menos tres (3) meses continuos, conforme faculta la normativa vigente.

#### 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 Portadores, salvando las limitaciones y excepciones establecidas por la normativa legal aplicable.
- b) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los Servicios Portadores, a la Usuaria o Usuario.
- c) Proveer gratuitamente los Servicios Portadores 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 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 Usuaria o Usuario y facilitar los medios de pago por los Servicios Portadores Postpago, o la factura correspondiente por los Servicios Portadores 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 Portadores a los usuarios y usuarias y a la Entidad Reguladora.
- g) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la Usuaria o Usuario.
- h) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- i) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la Usuaria o Usuario, de acuerdo a los alcances y limitaciones establecidas en norma legal aplicable y salvo que medie orden judicial, requerimiento fiscal o la información sea necesaria para la emisión de facturas, detalle de la cuenta al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, para la mejora de los servicios contratados, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- j) Ofrecer en forma gratuita, acceso a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación y de interposición de reclamaciones por violación de derechos de las Usuarías y Usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- k) Informar a la 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 la página web, debidamente actualizados.
- l) Cuando exista una solicitud de información mediante orden judicial o requerimiento fiscal, que requiera el consumo, la información referida a centrales o radiobases a través de las cuales se cursaron tráfico de datos o comunicaciones u otra que se requiera para la investigación de delitos, NUEVATEL deberá entregar la información requerida, sin que tal entrega constituya vulneración a la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones.
- m) Disponer de medios de información a la Usuaria o Usuario, sobre el monto facturado durante un periodo de facturación Postpago de acuerdo a la normativa legal aplicable (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo)).
- n) Respetar el derecho de la Usuaria o Usuario de desconexión de los servicios contratados, de resolución del respectivo contrato según a lo establecido en el mismo, de acuerdo a normativa vigente.

#### 10.3 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

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

- a) **Continuidad**, los servicios provistos se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo casos previstos por norma.
- b) **Calidad**, los servicios provistos responden a indicadores cuantificables de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- c) **Protección**, se reconoce la vital importancia de la participación de la Usuaria o Usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor de servicios.
- d) **Información oportuna y clara**, NUEVATEL se obliga a proporcionar toda la información relacionada con los Servicios Portadores, calidad u otros factores relativos de forma oportuna y clara según a lo dispuesto en la normativa vigente.
- e) **Prestación efectiva**, en ningún caso NUEVATEL procederá al cobro de un servicio si el mismo no fue prestado en forma regular y efectiva y en caso de controversia, NUEVATEL demostrará fehacientemente que la Usuaria o Usuario recibió el servicio que contempla la facturación, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.
- f) **Secreto de comunicaciones**, NUEVATEL protegerá y garantizará la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones cursadas en la provisión de los Servicios Portadores.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- CORTE DEL SERVICIO Y FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS

La obligación de proveer los Servicios Portadores de NUEVATEL frente al Cliente, se sujeta al siguiente régimen:

##### 11.1 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 mediare 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.

### **11.2 Corte de servicios solicitado por la Usuaria o Usuario por pérdida, robo o hurto**

Cuando la Usuaria o Usuario haga uso de equipo terminal para los Servicios Portadores y hubiese perdido o sufrido hurto o robo de su equipo terminal 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 Usuaria o Usuario al respecto, procederá a cortar los servicios hasta el día hábil siguiente de recibida la comunicación de parte de la Usuaria o Usuario, quedando establecido que la Usuaria o Usuario reconoce y acepta que continuará como responsable de todo cargo que se genere desde su equipo terminal móvil o portátil y/o de su tarjeta SIM o similar hasta el momento en que NUEVATEL proceda con el corte de los servicios de acuerdo al plazo estipulado anteriormente y que continuará la aplicación de las tarifas correspondientes a su plan o categoría. La Usuaria o Usuario podrá solicitar un cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module) o Chip o similar y de esta forma mantener su misma línea y el saldo que tenga en su cuenta, siempre y cuando no se hayan vencido los plazos de vigencia correspondientes.

### **11.3 Interrupción y suspensión de los servicios por parte de NUEVATEL**

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

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

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

### **11.4 Corte por fraude en el uso de los servicios**

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

En el caso que la autoridad competente establezca que el corte de servicio no se encuentra justificado, NUEVATEL deberá restablecer de manera inmediata el servicio, la devolución y la compensación a la Usuaria o Usuario en función al tiempo de corte.

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

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

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

### **11.6 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 Usuaria o Usuario utiliza los servicios para otros fines diferentes a los fines contratados descritos en la cláusula primera, según a los presentes términos generales y condiciones y al contrato de adhesión para la provisión de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación.
- b) Si la Usuaria o Usuario conectara a la red de NUEVATEL, equipos terminales fijos, móviles o portátiles que pudieran impedir o interrumpir los Servicios Portadores o realizar el desvío de transferencia de tráfico de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- c) Si la Usuaria o Usuario alterara los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de los Servicios Portadores o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

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

La provisión de los Servicios Portadores, concluirá de conformidad con las formas de conclusión de servicios descritas en la cláusula décima primera de los presentes términos generales y condiciones.

### **11.8 Permanencia de obligaciones y responsabilidad**

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

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

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

En el marco de las características de provisión de los Servicios Portadores, 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 consumo al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por la normativa aplicable, mejora de los servicios contratados o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
4. Otras salvedades establecidas en norma legal aplicable.

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

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

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

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

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

En caso de que la Usuaría o Usuario identifique riesgo de uso o un uso o acceso irregular a los servicios por parte de terceras personas, deberá comunicar la situación para que se proceda al corte inmediato de los servicios afectados, caso contrario asumirá la responsabilidad por el consumo o mal uso correspondiente.

En el marco de las normas vigentes, NUEVATEL quedará exenta de responsabilidad por la interrupción de servicios u otras consecuencias que emerjan, en los casos siguientes:

- 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, o cuando el equipo terminal de la Usuaría o Usuario no funcione adecuadamente por efecto de cualquier software malicioso (Malware).
- e) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la Usuaría o Usuario y/o terceros ajenos a NUEVATEL que efectúen activaciones, reparaciones, modificaciones y/o alteraciones en los equipos terminales.
- f) Cuando la Usuaría o Usuario utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la moral o a las buenas costumbres.
- g) De ocurrir un enrutamiento o comercialización a través del servicio, de tráfico de terceras personas, de otros operadores nacionales o internacionales, o por vías no permitidas legalmente.
- h) Cuando la Usuaría o Usuario del servicio ocasione peligro de daño a la red de NUEVATEL inminente o actual.
- i) Cuando los servicios contratados a NUEVATEL se vean afectados por el uso inadecuado que la Usuaría o Usuario haga de los mismos, por la inadecuada configuración de su equipo terminal, o por otras razones imputables a terceros o a la propia Usuaría o Usuario.
- j) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas en los equipos de la Usuaría o Usuario.
- k) Por virus informáticos cualquiera fuera su origen.
- l) Por el contenido de la información difundida en la Red Privada de la Usuaría o Usuario.
- m) Por perjuicios ocasionados por software instalado en las computadoras personales de la Usuaría o Usuario cualquiera sea su origen.
- n) Por cambios en la configuración realizados por la Usuaría o Usuario a los equipos terminales entregados por NUEVATEL para la provisión del servicio. En tal caso NUEVATEL podrá cobrar el monto consignado en el tarifario si la Usuaría o Usuario requiere de una reconfiguración de los equipos terminales.
- o) Por problemas en el tráfico de voz digitalizada por la utilización de un número de canales de voz superior al contratado. Por ejemplo, si se han contratado dos canales de voz y se intenta transmitir voz digital por tres canales simultáneamente, la totalidad de la transmisión de voz digital puede ser perjudicada debido a las características que presenta el tráfico en paquetes.
- p) La Usuaría o Usuario debe contar con el registro pertinente y actualizado para la operación o uso de su red privada que se extienda fuera del predio del propietario, así como cumplir con todas las obligaciones con el ente regulador. NUEVATEL se exime de responsabilidad en caso del incumplimiento de esta disposición por parte de la Usuaría o Usuario.
- q) Queda expresamente prohibida la interconexión de la red privada de la Usuaría o Usuario con una red pública. NUEVATEL se exime de responsabilidad en caso del incumplimiento de esta disposición por parte de la Usuaría o Usuario.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES EXPRESAS**

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

- a) Que previa a la firma del contrato se ha informado de las características de todos y cada uno de los servicios ofrecidos por NUEVATEL, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de los servicios, habiendo NUEVATEL proporcionado toda la información que la Usuaría o Usuario solicitó sobre la materia.
- b) Que está en conocimiento y acepta que los servicios pueden verse afectados o sufrir interferencias, problemas técnicos o existir eventualmente cortes o interrupciones conforme a la normativa legal aplicable, considerando lo establecido en el numeral 11.2 de los presentes Términos Generales y Condiciones.
- c) Que tiene conocimiento y acepta las tarifas y precios establecidos por NUEVATEL, e informados previamente a la Usuaría o Usuario mediante publicación en página web u otro medio que permita la norma, 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; en su defecto la Usuaría o Usuario podrá presentar el reclamo pertinente.

**16.2 Autorizaciones expresas:** La Usuaría o Usuario titular, en tal calidad autoriza expresamente a NUEVATEL a:

- a) Obtener, información relacionada a su capacidad de pago (boleta de haberes, extractos bancarios y otros) y a la veracidad de sus datos personales consignados en el contrato y en los Formularios de Aplicación, de las empresas o entidades, públicas o privadas legalmente constituidas, que correspondan; para la modalidad Postpago.



- b) Remitir a otros proveedores del mismo servicio, información de la Usuaria o Usuario en caso que tenga deuda por al menos tres (3) meses continuos, conforme faculta la normativa vigente; para la modalidad Postpago.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- RESOLUCIÓN DE CONTRATO**

El Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación podrá ser resuelto de común acuerdo entre la Usuaria y Usuario y NUEVATEL.

Cualquiera de las partes podrán resolver, sin necesidad de intervención judicial o extrajudicial alguna, todos o cualquiera de los servicios de telecomunicaciones provistos como consecuencia de la suscripción del mismo, por incumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato o en los Términos Generales y Condiciones de los Servicios pertinentes o por incurrir en alguna modalidad de fraude. El incumplimiento de pago, hará que la parte que incumplió incurra en mora de manera automática sin necesidad de intervención judicial o extrajudicial alguna.

A partir de la fecha de identificación de un incumplimiento contractual, NUEVATEL quedará facultada a comunicar a la Usuaria o Usuario 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 la dirección de la Usuaria o Usuario consignada en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios o en la dirección comunicada por la Usuaria o Usuario si hubiera procedido con el cambio de dicho dato.

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

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- CAMBIOS EN INFORMACIÓN PROPORCIONADA**

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