



TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES

SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA NACIONAL Y LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

Aprobados mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 913/2018

El presente documento establece los Términos Generales y Condiciones para la prestación y utilización de los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional 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 los presentes Términos Generales y Condiciones se establecen para delinear las prestaciones de servicio y los derechos y obligaciones inherentes entre:

- (i) Por un lado, la Empresa de Telecomunicaciones Nuevatel PCS de Bolivia S.A., empresa que además de contar con el respectivo registro de comercio que la habilita para ejercer actividades de comercio y estar legalmente constituida, cuenta con las respectivas autorizaciones y licencias otorgadas por la Autoridad regulatoria competente en materia de Telecomunicaciones para prestar Servicios de larga Distancia Nacional e Internacional (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 de larga Distancia Nacional e Internacional prestados por NUEVATEL. (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 de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT en base a la normativa legal aplicable y se entenderán por aceptados y consentidos por la Usuaría o Usuario, una vez que active o comience a utilizar los servicios objeto del presente documento.

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

Los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, objeto del presente documento son:

- El Servicio de Larga Distancia Nacional es el Servicio Telefónico al público prestado entre diferentes áreas urbanas o rurales o entre diferentes áreas de servicio dentro el territorio boliviano.
- El Servicio de Larga Distancia Internacional es el Servicio Telefónico al público prestado entre un área situada dentro del territorio boliviano y otra situada en el extranjero.

Los presentes Términos y Condiciones, se aplicarán también a las siguientes modalidades de prestación de servicio que por su operatividad se amparan bajo los Servicios de Larga Distancia Nacional y Larga Distancia Internacional:

- Servicios generados mediante acceso al código portador XY = 14 u otros que puedan ser asignados a NUEVATEL, desde cualquier línea telefónica fija o móvil.
- Servicios de cobro revertido (800), para su prestación en función al ámbito no geográfico de su asignación y operación.
- Servicios de cobro compartido (901), para su prestación en función al ámbito no geográfico de su asignación y operación.
- Acceso a Servicios de Valor Agregado (900), para su prestación en función al ámbito no geográfico de su asignación y operación.
- Servicios generados a través de una tarjeta prepagada, para acceso a través de cualquier línea telefónica fija o móvil, mediante el acceso a un número de NUEVATEL.

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.

Aspectos asociados:

Es responsabilidad de la Usuaría o Usuario conocer las tarifas de los Servicios de Larga Distancia Nacional y Larga Distancia Internacional, los usuarios podrán tener acceso a los precios vigentes mediante acceso al número gratuito 800 14 1414.

Para los Servicios de Larga Distancia en la modalidad Postpago, por el valor del uso del servicio se emitirá la factura correspondiente, o en caso de facturación conjunta, se adicionará a la factura mensual de su servicio telefónico. Toda variación de las tarifas deberá ser oportunamente comunicada por NUEVATEL por cualquiera de los medios legales reconocidos en la normativa legal aplicable (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel www.viva.com.bo).

En cuanto a la calidad del servicio, la misma es garantizada en los niveles establecidos y regulados por la ATT al interior de la red de NUEVATEL.

Servicios y modalidades Futuras.

En caso que NUEVATEL desarrolle e implemente en el futuro nuevas modalidades de prestación de los Servicios de Larga Distancia, serán ofertados a la Usuaría o Usuario por los medios permitidos de acuerdo a la normativa aplicable (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel www.viva.com.bo). La Usuaría 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 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, detalles de llamadas y/o de consumo, y otras transacciones previamente establecidos, mediante canales no presenciales específicos como el SMS, USSD, SatPush, correo electrónico, acceso por 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. 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. 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.

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 electrónicos 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 presentemente 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.

Cobertura

NUEVATEL prestará los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional 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 a sus obligaciones contractuales con el Estado Plurinacional de Bolivia.

NUEVATEL prestará los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional desde cualquier terminal de redes de operadores públicos que se encuentren interconectados a la red de NUEVATEL para el efecto.

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 de servicio de telecomunicaciones, 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.

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

Para que la Usuaría o Usuario opte por los Servicios de larga Distancia Nacional e Internacional, deberá contar con un equipo terminal telefónico fijo o móvil que funcione como terminal en las redes telefónicas.

Independientemente del lugar o modalidad desde la cual la Usuaría o el Usuario acceda al servicio, es su responsabilidad informarse las condiciones en la prestación del mismo a través de los canales o medios habilitados por NUEVATEL.

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

Modalidad de Suscripción para servicios 800 y otros que aplique

La persona natural y/o jurídica, individual o colectiva, nacional o extranjera que desee acceder al Servicio de Larga Distancia Nacional o Internacional (solicitante), deberá apersonarse a cualquiera de las oficinas habilitadas por NUEVATEL para dicho efecto, solicitar el servicio, presentar los requisitos exigidos por NUEVATEL y suscribir el formulario de solicitud de utilización de servicios denominado "Formulario de Aplicación".

En caso de aceptar la solicitud se suscribirá el respectivo contrato de provisión de servicios, del cual los presentes Términos Generales y Condiciones forman parte. NUEVATEL instalará y proveerá el Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional dentro de las siguientes cuarenta y ocho horas (48) horas de aceptada la solicitud. En caso de no ser aceptada la solicitud en las condiciones solicitadas, NUEVATEL ofrecerá condiciones alternativas de provisión del Servicio solicitante.

Modalidad de Acceso mediante código portador

El acceso al servicio a través de la elección del código portador XY = 14 u otro que pueda ser autorizado a NUEVATEL, se podrá realizar desde cualquier terminal y la facturación en la modalidad Postpago se realizará de acuerdo a la norma vigente. En este caso, se aplicarán al servicio de larga distancia de NUEVATEL los Términos Generales y Condiciones presentes, mismos que el usuario declara conocer de forma previa a su utilización.

El acceso a los Servicios de Larga Distancia Prepago, será automático mediante la utilización de un código portador asignado a NUEVATEL y cuyo cobro regirá en función al saldo remanente en la línea prepago de la Usuaría o Usuario.

Modalidad de Acceso mediante Tarjeta prepagada

Para el servicio prepago de Larga Distancia Nacional y Larga Distancia Internacional mediante una tarjeta prepagada, el procedimiento de acceso se encuentra detallado en la misma tarjeta, con acceso mediante el número que NUEVATEL habilite.

CLÁUSULA CUARTA.- TARIFAS

Tarifación

Se entiende por "tarifa" a aquel valor fijado por NUEVATEL para la prestación de los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional 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 de Larga Distancia Nacional e Internacional que presta, por cualquiera de los medios legales aplicables al efecto (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel www.viva.com.bo).

Toda vez que los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional se cobran en función al tiempo de consumo, la cobranza y facturación de las tarifas se realizará por tiempo efectivo de comunicación y con fraccionamiento al segundo. No se permite ningún tipo de redondeo salvo imposibilidad técnica que sea debidamente verificada por la autoridad competente.

Cualquier cambio de los precios, tarifas, planes y/o categorías tarifarias contratados por la Usuaría o Usuario será debida y oportunamente informado por NUEVATEL, a través de cualquiera de los medios reconocidos al efecto (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel 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).

Estructura tarifaria

Conforme a lo dispuesto en el 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), 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 los casos de servicio 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 de Larga Distancia Nacional e Internacional 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.

Se entiende que la Usuaría o Usuario que acceda a los servicios de Larga Distancia de NUEVATEL desde líneas de otros operadores, han autorizado la facturación y cobranza de este servicio de forma conjunta al de su línea telefónica, salvo que NUEVATEL defina emitir sus facturas y realice su cobranza de manera independiente a las del operador a través del cual la Usuaría o Usuario accede al servicio.

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

NUEVATEL pondrá cada factura a disposición de la Usuaría o Usuario en las oficinas de cobranzas 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 cualquiera de los medios legales establecidos al efecto (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel www.viva.com.bo). 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 física o virtual que el Usuaría o Usuario autorice. 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 de larga Distancia Nacional e Internacional 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, aclarando que la factura será entregada en la misma oficina de cobranza luego de realizado el pago. NUEVATEL informará por cualquiera de los medios legales establecidos al efecto (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel www.viva.com.bo) 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 se obliga a tener el crédito o los saldos disponibles correspondientes, entendiéndose que el pago se tendrá por realizado desde el momento en el que NUEVATEL tuvo acceso a los montos pagados efectivamente por la Usuaría o Usuario.

La Usuaría o Usuario debe pagar el monto facturado en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario computado a partir de la fecha de disposición de la factura, 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 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 esa liquidación llegará a tener 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 tuvieran lugar para la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por la Usuaría o Usuario.

Si la Usuaría o Usuario no paga su factura 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 al 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 el Art. 8 del Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte aprobado por la RM 351.

En el caso de los servicios de voz, pasados los quince (15) de la fecha límite de pago, 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.

Para los casos de acceder al servicio de Larga Distancia mediante la modalidad prepago (incluyendo las tarjetas prepago) la cobranza y pago, se realizarán en línea en el momento de la comunicación, servicio que estará disponible mientras dure el crédito contenido en la tarjeta. La misma tarjeta se constituye en la factura fiscal.

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 tal, 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.

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 de Larga Distancia, mediante publicación en página web, puntos de atención a la Usuaría o Usuario y línea de información gratuita. NUEVATEL también podrá informar, por otros medios de difusión masiva (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel www.viva.com.bo), dicha información.

El contenido de la información a la que tendrá acceso la Usuaría o Usuario, o que será informada por NUEVATEL, por los medios antes señalados, se sujetará a lo establecido por la normativa legal aplicable.

CLÁUSULA SEXTA.- REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

NUEVATEL rehabilitará, según corresponda, el servicio restringido o cortado por mora dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la Usuaría o Usuario cancele el total del monto adeudado por la utilización y consumo de los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o restricción.

Para el caso de reclamaciones sobre montos consignados en una factura, se aplicará lo dispuesto en la normativa vigente, debiendo la Usuaría o Usuario pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas para evitar el corte mientras se resuelva la reclamación y se aplique lo que dispone la normativa vigente en este tipo de casos.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- PARÁMETROS DE CALIDAD

Los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional 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 de Larga Distancia Nacional e Internacional 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 de Larga Distancia Nacional e Internacional, 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).

- 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 de Larga Distancia Nacional e Internacional.
- h) Ser informado por NUEVATEL, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente por la Usuaria 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 Usuaria o Usuario, según el procedimiento que establezca NUEVATEL.
- j) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, 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 de Larga Distancia Nacional e Internacional.
- m) Reclamar ante NUEVATEL y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la Usuaria 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 Usuaria 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 Usuaria 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 Usuaria o Usuario, son obligaciones de la Usuaria o Usuario las siguientes:

- a) Pagar debida y oportunamente los importes correspondientes por la utilización de los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional.
- 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 de Larga Distancia Nacional e Internacional, 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 Usuaria 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 Usuaria 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, en favor de terceras personas, sin el previo consentimiento y aceptación por escrito de NUEVATEL.
- g) No vender, revender, subarrendar o comercializar a terceros, bajo ninguna modalidad, los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional o sus facilidades relacionadas.
- h) Informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, sobre los términos generales, condiciones, características, plazos, precios y tiempos de vigencia aplicados a dichos Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional y a todos los aspectos asociados a los mismos.
- i) No introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar por medio de los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, cualquier contenido que sea difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno, ilegal o que se protege por normas de propiedad literaria de autor, que sea confidencial o de propiedad intelectual de otra persona.
- j) No conectar a la red de NUEVATEL equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- k) No realizar modificaciones a las instalaciones, ni conexiones ilegales, ni alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de los servicios o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan o con el propósito de obtener mayores beneficios de los permitidos.
- l) Obligación de cumplir la normativa emitida por la autoridad competente relacionada a las promociones y juegos de azar que desarrolle NUEVATEL o terceros mediante el uso de la red de NUEVATEL.

8.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE NUEVATEL

Derechos

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

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

- e) Disponer el corte de la provisión de los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, 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, o cuando 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 Usuaria o Usuario o a personas autorizadas por ella.
- g) Modificar los precios, tarifas, planes o categorías tarifarias, características o condiciones de los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, 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).
- h) Solicitar y obtener información sobre la capacidad de pago de la Usuaria o Usuario y sobre la veracidad de sus datos personales declarados, de las empresas o entidades públicas o privadas que correspondan; y a remitir a empresas o entidades, públicas o privadas, encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas u otras de similar naturaleza, en caso que la Usuaria o Usuario se constituya en mora.
- i) Definir los medios de recarga de crédito que los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional Prepago requieran así como de establecer los términos de vigencia y caducidad de dichos medios, aspectos que deberán ser comunicados a la Usuaria o Usuario por cualquiera de los medios reconocidos al efecto (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel www.viva.com.bo).

Obligaciones

Además de aquellas obligaciones que la Constitución Política del Estado, la Ley, los Decretos Supremos y demás normativa aplicable, le reconozcan y le confieran a NUEVATEL, son obligaciones de NUEVATEL las siguientes:

- a) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, salvando las limitaciones y excepciones establecidas por la normativa legal aplicable. No será de responsabilidad de NUEVATEL que los servicios contratados se vean afectados por el uso inadecuado que la Usuaria o Usuario haga de los mismos, por la inadecuada configuración de su equipo terminal, o por otras razones imputables a terceros o a la propia Usuaria o Usuario.
- b) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, a la Usuaria o Usuario.
- c) Proveer gratuitamente los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional 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 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 de Larga Distancia Nacional e Internacional, 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 de Larga Distancia Nacional e Internacional 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 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 Usuaria o Usuario las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios, de acuerdo a los formatos y contenidos definidos por la autoridad competente, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados.
- l) Cuando exista una solicitud de información mediante orden judicial o requerimiento fiscal, que requiera detalle de llamadas, información referida a centrales o radiobases a través de las cuales se cursaron llamadas o comunicaciones u otra que se requiera para la investigación de delitos, NUEVATEL deberá entregar la información requerida, sin que tal entrega constituya vulneración a la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones.
- m) Disponer de medios de información a la Usuaria o Usuario, sobre el consumo realizado durante un período de facturación de acuerdo a la normativa legal aplicable (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel www.viva.com.bo).
- n) Respetar el derecho de la Usuaria o Usuario de desconexión de los servicios contratados, de resolución del respectivo contrato.

8.3 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN 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 de Larga Distancia Nacional e Internacional, calidad u otros factores relativos de forma oportuna y clara.
- e) **Prestación efectiva**, en ningún caso NUEVATEL procederá al cobro de un servicio si el mismo no fue prestado en forma regular y efectiva y en caso de controversia, NUEVATEL demostrará fehacientemente que la Usuaria o Usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

f) **Secreto de comunicaciones**, NUEVATEL protegerá y garantizará la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones cursadas en la provisión de los servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional.

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

Servicios de información, asistencia y reclamaciones

Independientemente de los medios de publicidad que utilice NUEVATEL para ofertar y promocionar los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, con la finalidad de que la Usuaría o Usuario cuente con servicios de información y asistencia respecto de las características, términos generales y condiciones de uso de los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional o, en su caso, desee presentar alguna reclamación relacionada a dichos servicios, NUEVATEL pone a disposición de la Usuaría o Usuario los siguientes medios:

- 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.
- Centro de llamadas (Call Center). La Usuaría o Usuario podrá llamar, gratuitamente, al número 800-141414, las 24 horas del día, todos los días, incluyendo feriados y fines de semana, o a otros números establecidos para dicho efecto. La Usuaría o Usuario también podrá acceder a dicho centro de llamadas desde otra línea no asignada por NUEVATEL.
- Página WEB. La Usuaría o Usuario podrá acceder a los servicios de información mediante la página web que NUEVATEL disponga al efecto. Por este medio no será válida la presentación ni tratamiento de reclamaciones.

Atención de reclamaciones

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

La Usuaría o Usuario tiene el derecho de recibir por parte de NUEVATEL, a través de su Oficina ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.

La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita y por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días hábiles del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva, y será resuelta a los tres (3) días hábiles de su recepción en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o a los quince (15) días hábiles en los demás casos; aplicando según sea el caso los procedimientos para la modalidad presencial o no presencial establecidos al efecto.

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

Si el reclamo es sobre la facturación de los servicios prestados, no será necesario que la Usuaría o Usuario realice previamente el pago total o parcial del monto reclamado. Sin embargo, a objeto de evitar el corte de servicio, la Usuaría 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 de los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, 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 Usuaría 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 Usuaría o Usuario no permita tales inspecciones, no será de responsabilidad de NUEVATEL la normal provisión de los Servicios.

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 (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel www.viva.com.bo).

Medios de atención al público en áreas rurales

NUEVATEL en forma directa o a través de terceros, velará porque la Usuaría o Usuario en el área rural puedan acceder a facilidades para la solicitud de servicios, reclamos, compra de tarjetas prepago u otros beneficios, en las condiciones establecidas en la normativa legal aplicable al efecto.

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

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

La obligación de proveer los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional de NUEVATEL frente a la Usuaría o Usuario, se sujeta al siguiente régimen:

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

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

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

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

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

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

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

- **Corte de servicios por límite referencial de consumo**

La Usuaría o Usuario podrá realizar el uso del Servicio de Larga Distancia hasta el límite referencial de consumo mensual establecido por NUEVATEL, salvo que la Usuaría o Usuario solicite su ampliación o reducción, solicitud que dependerá de la aprobación por parte de NUEVATEL.

El rango límite de consumo para los Servicios de Larga Distancia, será el mismo establecido para el servicio fijo o móvil desde el cual se originan las llamadas, salvo acuerdo de partes para una diferenciación de límites.

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, caso contrario, NUEVATEL será responsable del consumo realizado por la Usuaría o Usuario, no pudiendo facturar por el mismo, en caso de no proceder el corte según los términos señalados en el presente párrafo.

- **Corte de servicios a solicitud de la Usuaría o Usuario ante vulneración a la seguridad de su equipo terminal**

Cuando la Usuaría o Usuario hubiese sufrido alguna vulneración a la seguridad de su equipo terminal fijo o móvil y se origine tráfico de larga distancia, deberá comunicar inmediatamente a NUEVATEL o al operador que le brinda el acceso. 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 del 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 fijo o móvil 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. Similarmente, la Usuaría o Usuario deberá responsabilizarse que el operador que le brinda acceso proceda al corte de servicio, continuando su responsabilidad de todo cargo que se genere desde su equipo terminal hasta que se proceda a dicho corte.

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

NUEVATEL podrá cortar parcialmente y cuando corresponda totalmente los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, 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. Para cualquiera de los cortes señalados, NUEVATEL deberá comunicar previamente a la Usuaría o Usuario, minimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por alguno de los medios establecidos por NUEVATEL al efecto (publicación en prensa o en la página web de Nuevatel www.viva.com.bo).

- **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 conectara a la red de NUEVATEL, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- b) 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 de Larga Distancia Nacional e Internacional o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
- 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 de Larga Distancia Nacional e Internacional 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 los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional y 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 calendario 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 medio de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea a ser rescindida y la fecha efectiva de rescisión.

Los contratos corporativos específicos podrán contener cláusulas vinculantes acordadas entre las partes y reflejadas en el anexo al contrato.

Permanencia de obligaciones y responsabilidad

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACION

En el marco de las características de provisión de servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional, NUEVATEL garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de usuarias o usuarios, salvo en los siguientes casos:

1. De existir una orden judicial específica o requerimiento fiscal específico.
2. Con consentimiento previo, expreso y por escrito del usuario titular.
3. En casos que la información sea necesaria para la emisión de facturas, detalle de llamadas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por la normativa aplicable, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
4. Otras salvedades establecidas en norma legal aplicable.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO

La utilización de los Servicios de larga Distancia Nacional e Internacional 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 de Larga Distancia Nacional e Internacional de la Usuaría o Usuario, se extiende a todas y cada una de las personas a las que la propia Usuaría o Usuario permita el acceso.

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

- a) Utilizar los servicios solo para los fines contratados, no pudiendo darles ningún uso distinto y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.

- b) No conectar a la red de NUEVATEL, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

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

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

- a) Por imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o fuerza mayor, bajo cumplimiento de los procedimientos que establece la normativa vigente.
- b) Por imposibilidad de hacer efectiva la habilitación, reparación o continuidad del servicio por causas ajenas a NUEVATEL o atribuibles a la propia Usuaría o Usuario o a personas autorizadas por ella.
- c) Por daños o perjuicios, incluyendo entre otros lucro cesante, interrupción de actividad comercial, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida económica, que se derive del uso de los servicios o de su interrupción.
- d) Por deficiente funcionamiento, daño y/o deterioro en el equipo terminal de la Usuaría o Usuario, o por no ajustarse a normas técnicas establecidas.
- e) Por daños ocasionados al servicio por la intervención de la Usuaría o Usuario y/o terceros ajenos a NUEVATEL que efectúen activaciones, reparaciones, modificaciones y/o alteraciones en los equipos terminales.
- f) Cuando la Usuaría o Usuario utilice el servicio en forma fraudulenta, con fines contrarios a la ley, el orden público, la moral o a las buenas costumbres.
- g) De ocurrir un enrutamiento o comercialización a través del servicio, de tráfico de terceras personas, de otros operadores nacionales o internacionales, o por vías no permitidas legalmente.
- h) Cuando la Usuaría o Usuario del servicio ocasione peligro de daño a la red de NUEVATEL inminente o actual.
- i) Ante incumplimiento de parte de la Usuaría o Usuario de cualesquiera de las obligaciones asumidas en el contrato de provisión de servicios.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- DECLARACIÓN EXPRESA

En el Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, 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.
- 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.

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 Usuaría o Usuario. Si la intención de resolución fuera por parte de NUEVATEL, ésta comunicará su decisión en la dirección de la Usuaría o Usuario consignada en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios o en la dirección comunicada por la Usuaría o Usuario si hubiera procedido con el cambio de dicho dato. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos o las efectuadas a través de 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 facultados 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 calendario 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 y cualquiera medio 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 cuanto 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.