



TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES

Aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR TL LP 239/2026.

El presente documento establece los Términos Generales y Condiciones para la provisión del Servicio de Distribución de Señales bajo las modalidades Postpago, Prepago 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 para prestar el Servicio de Distribución de Señales Satelitales (En adelante y para fines del presente documento, se denominará simplemente “NUEVATEL” o el “Proveedor”); y

(ii) Por otro lado, aquella usuaria o usuario, sea persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que utiliza los servicios prestados por NUEVATEL, como destinataria o destinatario final (En adelante y para fines del presente documento, se denominará simplemente “Usuaría o Usuario”).

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

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

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

1.1 Descripción técnica y detallada del servicio

El Servicio de Distribución de Señales, objeto del presente documento, es aquel servicio provisto por NUEVATEL y en favor de la Usuaría o Usuario, que se proporciona únicamente por suscripción a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas por usuarias y usuarios determinados dentro el territorio Boliviano. Estos servicios incluyen la distribución de programación de televisión y/o audio, así como aspectos asociados y servicios complementarios también descritos en el presente documento y que se proveen bajo las modalidades Postpago, Prepago y Pago Adelantado (para fines del presente documento los servicios descritos se denominarán simplemente el “**Servicio**”).

El Servicio comprende la emisión o acceso a contenido audiovisual – multimedia o canales múltiples de programación de video y audio, para acceder a diferentes tipos de videos, catálogos de series, cortos y películas, alquiler temporal de películas o series, conciertos, señales de televisión nacionales e internacionales, a través de Internet en formato “transmisión en línea” (streaming), Internet Protocol (IP) o canal dedicado, para ser recibidas por la Usuaría o Usuario por medio de diversas tecnologías como ser Aplicación de Internet, IPTV, FTTH (Fibra al Hogar), u otras disponibles.

La programación se organiza en listas de elección, grillas de canales o bajo demanda, cuya determinación es atribución de NUEVATEL según acuerdos con los proveedores de contenidos digitales o señales internacionales y nacionales, por lo cual podrá producirse variaciones en la estructura de programación que se comunicará por la web de NUEVATEL, la VIVA App u otro medio reconocido al efecto. NUEVATEL podrá ofertar Video a Demanda, programación de audio, programación de eventos especiales como Pay-per-View, o similares, según características que se comunicará por la web de NUEVATEL, la VIVA App u otro medio reconocido al efecto.

El Servicio de Distribución de Señales, es definido por el Art. 6 de la Ley N°164 como el servicio al público que se proporciona únicamente por suscripción a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas por usuarias y usuarios determinados. Estos servicios incluyen la distribución de programación de televisión y/o audio.

El servicio se proveerá a través de las siguientes tecnologías:

Aplicación de Internet (App): Es la transmisión de contenidos del tipo Over-The-Top (OTT), con entrega de video, audio y otros medios de comunicación por la red de Internet pública, móvil o fija. La aplicación se debe descargar en los dispositivos de usuario desde las tiendas Android e iOS, según al sistema operativo del dispositivo.

IPTV: Televisión por protocolo de Internet que permite a los usuarios acceder programación de televisión online para canales digitales terrestres o satelitales. Utiliza conexiones de banda ancha sobre protocolo IP reservando parte de ésta para la televisión, a través de la red de Internet pública, móvil o fija, o red FTTH.

Red de acceso a Internet móvil: Compuesto por una red de comunicación inalámbrica de datos de alta velocidad ya sea en su tercera generación (3G) o cuarta generación (4G). La interfaz de aire es el medio por el que se transmiten las señales de radio entre las estaciones base o antenas y dispositivos de usuarios.

FTTH (Fibra al Hogar): Las siglas FTTH corresponden a Fiber To The Home (Fibra al Hogar) y se refiere a la fibra óptica que llega hasta la casa, como medio de transmisión dedicada para la prestación del servicio.



1.2 Área de cobertura del servicio

El Servicio es de cobertura nacional y NUEVATEL aceptará solicitudes 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 el Servicio.

CLÁUSULA SEGUNDA – REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

Para acceder al Servicio en modalidad Postpago o Pago Adelantado, la Usuaría o Usuario deberá necesariamente suscribir el Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, elegir un plan tarifario y solicitar se le active un determinado acceso.

Para que la Usuaría o Usuario opte por el Servicio, deberá cumplir con los siguientes requisitos técnicos: contar con un equipo terminal de usuario que funcione y que sea compatible con la tecnología utilizada por NUEVATEL.

Los usuarios pueden acceder al servicio a través de equipos terminales o dispositivos de usuario como ser teléfono móvil inteligente (smartphone), tablets, computadoras, televisores inteligentes (smartTV), que tengan sistema operativo Android, Android TV, o iOS, o por decodificadores “Set Top Box”(STB), CPE (Customer Premise Equipment), entre otros. Es titular del Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, la Usuaría o Usuario que suscribe el mismo quién asumirá plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados y es titular del servicio Prepago la Usuaría o usuario que solicita la activación quién asumirá plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice del Servicio.

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

La Usuaría o Usuario que desea acceder al Servicio en modalidad Postpago o Pago adelantado deberá acudir a los canales no presenciales o apersonarse a cualquiera de las tiendas habilitadas por NUEVATEL para dicho efecto, solicitar el Servicio y presentar los requisitos exigidos por NUEVATEL.

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.

La Usuaría o Usuario que desea acceder al Servicio en modalidad Prepago deberá acudir a los canales no presenciales o apersonarse a cualquiera de las tiendas habilitadas por NUEVATEL para dicho efecto, y seguir satisfactoriamente los pasos para la habilitación o activación establecidos por NUEVATEL y publicados en su página web.

NUEVATEL habilitará el Servicio dentro de los siguientes tres (3) días de aceptada la solicitud.

CLÁUSULA CUARTA - TARIFAS

Tarifación

Se entiende por “tarifa” a aquel valor fijado por NUEVATEL para la prestación del Servicio y que cumple con las estipulaciones contenidas en la normativa aplicable. NUEVATEL ofertará y comunicará a la Usuaría o Usuario todas las tarifas relacionadas al Servicio que presta, por la web de NUEVATEL, la VIVA App u otro medio reconocido al efecto.

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 la web de NUEVATEL, la VIVA App u otro medio reconocidos al efecto. Las tarifas establecidas se aplicarán bajo las características comunicadas por NUEVATEL por la web de NUEVATEL, la VIVA App u otro medio reconocido al efecto.

Estructura tarifaria

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

NUEVATEL publicará en internet, medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión según se aplique, sus tarifas y precios con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio a los mismos. Una copia de la publicación se remitirá a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

CLÁUSULA QUINTA - FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE

5.1 Facturación

NUEVATEL establecerá libremente el inicio de sus ciclos de facturación, siempre que estos sean regulares y cumplan con las disposiciones vigentes sobre facturación, cobranza y corte.

Toda factura de servicios post-pago contendrá, además de la información establecida por el Servicio de Impuestos Nacionales, la información sobre el tipo de servicio, el periodo facturado y los planes desglosados por cargos y servicios según corresponda.

Nuevatel incorporará en las facturas, la información que disponga la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT, adecuada a las condiciones disponibles del proveedor. Esta incorporación deberá ser comunicada con una anticipación de al menos un (1) mes, de tal manera que no entorpezca la normal distribución de facturas.

Para los servicios en la modalidad pre-pago y venta al contado, la factura que emita NUEVATEL estará adecuada al tipo de servicio suministrado.

Las facturas mensuales no podrán incluir cobros correspondientes a servicios suministrados con anterioridad mayor a dos (2) meses facturados.



Los adeudos derivados de omisiones en la facturación de NUEVATEL por servicios con una anterioridad mayor a dos (2) meses, serán facturados por separado, sin aplicar intereses y podrán estar sujetos a un arreglo de pago.

NUEVATEL está obligado a emitir por sí mismo o mediante terceros, las correspondientes facturas sin cargo a las usuarias y usuarios a través de lugares de cobranza autorizado o por cualquier otro medio legalmente válido que disponga NUEVATEL, salvo cuando no exista consumo por el servicio durante uno o más ciclos de facturación.

Previo conocimiento de las condiciones y efectos de la facturación conjunta, la usuaria o usuario podrán autorizar la facturación de todos los servicios brindados a través de un mismo acceso en una sola factura, salvo que esta facturación conjunta se haya establecido en el marco del régimen de interconexión entre operadores, previamente aprobado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte- ATT.

5.2 Cobranza

NUEVATEL pondrá cada factura del Servicio a disposición de la Usuaria o Usuario en las oficinas de cobranzas dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, salvo modalidad diferente que será notificada por la web de NUEVATEL, la VIVA App u otro medio reconocido al efecto.

NUEVATEL dentro de su estructura tarifaria, cobrará por el consumo del servicio en las modalidades de pago adelantado y post-pago.

Para planes en modalidad pago adelantado, la Usuaria o Usuario necesariamente deberá utilizar cualquiera de los siguientes medios que le permitan pagar anticipadamente por los servicios: medios electrónicos habilitados por NUEVATEL, banco, tarjetas de débito o crédito, u otros medios que en el futuro habilite válida y legalmente NUEVATEL.

Para planes en modalidad postpago, la Usuaria o Usuario, necesariamente deberá utilizar cualquiera de los siguientes medios que le permitan pagar los Servicios utilizados mediante: medios electrónicos habilitados por NUEVATEL, banco, tarjetas de débito o crédito, u otros medios que en el futuro habilite válida y legalmente NUEVATEL.

Dichos medios así como las características de operación de los mismos, serán establecidas por NUEVATEL y comunicados por cualquiera de los medios reconocidos al efecto.

5.3 Pago

Los montos por consumo del Servicio deberán ser pagados por la Usuaria o Usuario en las oficinas de cobranza propias de NUEVATEL, en aquellas oficinas de cobranza de terceras personas como ser Bancos y Entidades Financieras, o por medio de pagos electrónicos, entre otras. NUEVATEL informará por la web de NUEVATEL, la VIVA App u otro medio reconocido al efecto, los medios de pago. 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 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 Usuaria o Usuario.

5.4 Corte

Si la Usuaria o Usuario, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y NUEVATEL podrá proceder al corte parcial o total del servicio, previa comunicación a la usuaria o usuario mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

Se establece como fecha límite de pago para el Servicio de Distribución de Señales el correspondiente a treinta (30) días calendario a partir de la fecha de disposición de las facturas en los puntos de cobranza.

En caso de que NUEVATEL considere que existe indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte de servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. En este caso, NUEVATEL remitirá a la ATT la información pertinente para efectos de registro en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborables o dentro del primer día laborable siguiente.

En el caso que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT establezca que el corte de servicio no se encuentra justificado, el operador deberá restablecer de manera inmediata el servicio, la devolución y la compensación a la usuaria o usuario en función al tiempo de corte, sin perjuicio de las acciones que estos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.

Si una usuaria o usuario hubiese portado a otro operador o proveedor con deuda, entrando posteriormente en mora, NUEVATEL podrá solicitar al operador o proveedor receptor el corte del servicio conforme normativa vigente.

CLÁUSULA SEXTA.- REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

Para las modalidades Postpago o Pago Adelantado, NUEVATEL rehabilitará, según corresponda, el servicio restringido o cortado por mora dentro del siguiente día hábil a partir del momento en que la Usuaria o Usuario cancele el total del monto adeudado o establecidos por la utilización y consumo del Servicio 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 el Servicio. En este último caso, la Usuaria o Usuario podrá suscribir un nuevo contrato.

Para la modalidad Prepago, NUEVATEL rehabilitará, según corresponda, el servicio restringido o cortado por falta de pago, de forma inmediata al momento en que la Usuaria o Usuario realice el prepago. Dicha rehabilitación se dará siempre y cuando NUEVATEL no haya dado de baja el Servicio. En este último caso, la Usuaria o Usuario podrá solicitar una nueva activación.

CLÁUSULA SÉPTIMA - PARÁMETROS DE CALIDAD

El Servicio será provisto por NUEVATEL con una adecuada calidad de 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.



NUEVATEL aplicará el Estándar de calidad para los Servicios de Telecomunicaciones al Público, aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 634/2015 de 29 de mayo de 2015, en cuanto a lo que corresponda al Servicio de Distribución de Señales, que establece lo siguiente:

TIEMPO DE RESPUESTA DEL OPERADOR: Relación porcentual entre las llamadas al Centro de Atención al Usuario o Call Center del operador que son atendidas en un tiempo máximo por un operador humano y la totalidad de llamadas encaminadas directamente desde la PBX o desde un IVR hacia un operador humano. El valor objetivo está definido en al menos 80% de llamadas atendidas en un tiempo menor o igual a 20 segundos.

TASA DE REPARACIÓN DE FALLAS: Tasa mensual de fallas reparadas por área y tipo de servicio en un máximo expresado en horas, con relación al número total de fallas reportadas por los usuarios durante el mes. El valor objetivo varía en función a la localización de acuerdo al siguiente detalle:
- AREA DE SERVICIO URBANA: Al menos 85% de fallas reparadas efectivas dentro las 24 horas. – AREA DE SERVICIO RURAL: Al menos 80% de fallas reparadas efectivas dentro las 72 horas.

TIEMPO DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO: Número de instalaciones efectivas del servicio solicitado por el usuario dentro del plazo establecido, respecto al total de solicitudes de instalación registradas por el operador en un sistema de registro, seguimiento y control durante el mes calendario. El valor objetivo varía en función a la localización de acuerdo al siguiente detalle: - AREA DE SERVICIO URBANA: Al menos 85% de solicitudes atendidas en 4 días. – AREA DE SERVICIO RURAL: Al menos 80% de solicitudes atendidas en 10 días. Los aspectos relacionados a la aplicación del Estándar de Calidad de servicio están sujetos a modificaciones y actualizaciones efectuadas por 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

Las usuarias o usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnología de Información y Comunicación tienen derecho a:

1. Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios telecomunicaciones y Tecnología de la Información y Comunicación.
2. Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en contrato, las cuales deben ser claras y previamente informadas las usuarias y los usuarios.
3. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del Servicio de telecomunicaciones y tecnología de Información y Comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios.
4. Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnología de Información y Comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
5. 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.
6. Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la ley.
7. Conocer los indicadores de calidad de prestación de los Servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnología de Información y Comunicación.
8. Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnología de Información y Comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT.
9. Ser informado por el proveedor, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
10. Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación o deficiencias o corte del servicio.
11. Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
12. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
13. Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
14. Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la Usuaria (o) considere vulnerado sus derechos, mereciendo atención oportuna.
15. Recibir protección del proveedor del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la Usuaria (o), en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
16. Disponer, como Usuaria (o) en situación de discapacidad y persona de la tercera edad, facilidades de acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnología de Información y Comunicación, determinados en reglamento.
17. Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
18. Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a la normas establecidas.
19. Participar en los mecanismos de control social,
20. Otros que deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.



Obligaciones

Son obligaciones de las usuarias o usuarios:

1. Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. 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.
3. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de NUEVATEL, ni a terceras personas.
4. Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte- ATT en casos de emergencia y seguridad del Estado.
5. No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
6. Otros que deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
7. Las Usuarias o usuarios deben utilizar los servicios solo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
8. Las Usuarias y usuarios de servicios de telecomunicaciones al público, no deben conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
9. Es obligación de la usuario o usuario no alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daño o interferencias que degraden la calidad de servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

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:

1. Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de las usuarias o usuarios, previa comunicación conforme lo establecido por reglamento.
3. Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
4. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la Ley de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

Obligaciones

1. Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte- ATT.
2. Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y Tecnología de Información y Comunicación.
3. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y Tecnología de Información y Comunicación, a las usuarias o los usuarios.
4. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte-ATT.
5. Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y Tecnología de Información y Comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte- ATT.
6. Entregar en servicios de modalidad post- pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cuál es proveedor, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la usuaria o del usuario y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre- pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
7. Suscribir contratos de telecomunicaciones y tecnología de Información y Comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte- ATT.
8. Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de las usuarias o usuarios por errores de facturación. Deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
9. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del Servicio.
10. Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por las usuarias o los usuarios.
11. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
12. Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
13. Facilitar a las usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y Tecnología de Información y Comunicación.



14. Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
15. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del estado.
16. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
17. otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
18. Los operadores o proveedores deberán ofrecer en forma gratuita a sus usuarias y usuarios, acceso a los números telefónicos especiales de servicios de emergencias, bomberos, policía u otros que se establezcan por norma expresa. Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita 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.
19. Todo operador o proveedor deberá informar a las usuarias y usuarios las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenidos serán definidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte- ATT.
20. Los operadores o proveedores deberán disponer de medios de información que informen a la usuaria y usuario sobre el consumo realizado durante un periodo de facturación.
21. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar el derecho de la usuaria o el usuario de desconexión de un determinado servicio. Además de respetar la voluntad de los mismos a la resolución de un contrato. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones de la usuaria o usuario pendientes de cumplimiento.
22. Los operadores o proveedores que brinden servicios de telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación deberán presentar a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte- ATT información estadística, técnica y económica financiera, conforme a principios, criterios y condiciones aprobados por el regulador para el Sistema de Información Sectorial.
23. Los operadores o proveedores de servicios deberán publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte- ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas del operador o proveedor.
24. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones tiene la obligación de controlar a todos los elementos contaminantes que se originen en sus instalaciones de infraestructura, así como en sus actividades, en conformidad con las normas legales aplicables, de manera que no dañen la salud y el medio ambiente.

8.3 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

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

- a) **Continuidad**, los servicios provistos se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo casos previstos por norma.
- b) **Calidad**, los servicios provistos responden a indicadores cuantificables de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- c) **Protección**, se reconoce la vital importancia de la participación de la usuaria o usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor de servicios.
- d) **Información oportuna y clara**, NUEVATEL se obliga a proporcionar toda la información relacionada con el Servicio, 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 Usuaría 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 del Servicio.

CLÁUSULA NOVENA – 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 el Servicio, 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 del Servicio o, en su caso, desee presentar alguna reclamación relacionada a dichos servicios, NUEVATEL pone a disposición de la Usuaría 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 la web de NUEVATEL, la VIVA App u otro medio reconocidos al efecto.
- b) Centro de Llamadas (Call Center). La Usuaría o Usuario podrá llamar, gratuitamente, al número 800-141414 o a otros números establecidos para dicho efecto.
- c) Página WEB. La Usuaría o Usuario podrá acceder a los servicios de información mediante la página web que NUEVATEL disponga al efecto. Por este medio no será válida la presentación ni tratamiento de reclamaciones.



9.2 Derecho de Reclamación

El usuario tiene derecho de recibir por parte de la empresa o entidad regulada, a través de su oficina de atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

A dicho efecto, NUEVATEL, en aquellos lugares donde preste servicios, contará con una ODECO.

La ATT podrá emitir instructivos para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento y procedimientos internos de las ODECO.

9.3 Reclamación Directa.

El usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante NUEVATEL.

La reclamaación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación dentro de los veinte(20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

9.4 Individualización de Reclamaciones

NUEVATEL registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quién presentó la reclamación.

NUEVATEL llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la ATT, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte- ATT.

9.5 Plazo

NUEVATEL resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes:

- a) A los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o
- b) A los quince(15) días en los demás casos.

9.6 Pronunciamiento

NUEVATEL se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.

NUEVATEL comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación sobre su derecho de presentarla en la ATT(Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte).

La carga de la prueba será del operador.

9.7 Reclamación Administrativa

Si NUEVATEL declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrá presentarlo a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte- ATT, en el plazo de quince (15) días.

El usuario presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa o entidad regulada o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo,

EL usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte- ATT registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

9.8 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 y u otros beneficios, en las condiciones establecidas en la normativa legal aplicable al efecto.

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

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

En cualquier modalidad de contratación de servicio, las usuarias o usuarios podrán solicitar de forma escrita a NUEVATEL, la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un mes (1) ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual NUEVATEL tendrá un máximo de veinticuatro(24) horas para su ejecución.

Para lo anterior, las usuarias o usuarios deben cancelar todas sus deudas pendientes con NUEVATEL por el servicio puesto en suspensión temporal.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa de la usuaria o usuario, NUEVATEL deberá reabilitar el servicio previa comunicación a la usuaria o usuario, en el plazo máximo de un (1) día.



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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, los operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones y Tecnología de la Información y Comunicación, deben garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual de la protección de los datos personales y la intimidad de usuarias y usuarios, salvo los contemplados en guías telefónicas, facturas y otros establecidos por norma.

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

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