

## ANEXO II

### TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES DEL SERVICIO

#### Contrato de Suscripción para Servicios de Comunicación Personal (PCS) Servicios VIVA GSM

## ANEXO 2

Se detallan a continuación los términos y condiciones para la prestación y utilización de los servicios definidos como "Servicios VIVA GSM", consistentes en los descritos en la Cláusula 1 y ofrecidos por NuevaTel (PCS de Bolivia) S.A. (en adelante denominada simplemente "NuevaTel"). NuevaTel ofrece y presta sus Servicios VIVA GSM en las áreas de servicio móvil ("ASM") correspondientes a la zona urbana de las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Sucre y Tarija (en adelante denominada "Áreas de Cobertura"). Los Servicios VIVA GSM y las Áreas de Cobertura pueden ser modificadas por NuevaTel. Cualquier modificación al efecto será comunicada debidamente al Abonado, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio. Para obtener información específica y detallada adicional para la utilización de cada uno de los Servicios VIVA GSM, el Abonado puede consultar la cartilla "Guía del Usuario", así como la descripción de promociones especiales que NuevaTel ofrezca de tiempo en tiempo. NuevaTel, al ser un operador miembro de la "Asociación GSM" puede hacer uso de las siglas "GSM" en su marca registrada VIVA.

## 1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS VIVA GSM OFRECIDOS

### 1.1 Servicio Básico Móvil de Telecomunicaciones PCS

Servicios Básicos Móviles de Telecomunicaciones son aquellos prestados por estaciones radioeléctricas terrestres con equipo terminal móvil o portátil GSM, que utilizan bandas de frecuencias específicas, para proporcionar comunicaciones conmutadas de voz en tiempo real entre usuarios de Redes Públicas. El Servicio de Comunicación Personal ("PCS") es un Servicio Básico Móvil de Telecomunicación digital que utiliza microceldas en la banda de frecuencias de 1.8 GHz a 2.1 GHz (1,800 MHz a 2,100 MHz). La banda de operación otorgada a NuevaTel para la prestación de los Servicios VIVA GSM es la banda GSM 1,900 MHz (1.9 GHz). Para fines de estos Términos y Condiciones, se define como "Teléfono VIVA GSM" aquel equipo terminal móvil o portátil GSM que cumple las siguientes condiciones: a) permite la utilización de los Servicios VIVA GSM al Abonado, para que éste emita y reciba llamadas dentro de las Áreas de Cobertura así como de "Abonado Itinerante" mediante la utilización del Servicio Roaming Nacional o Servicio Roaming Internacional; b) permite la utilización de los Servicios VIVA GSM mediante la tecnología GSM, que consiste en la utilización de una tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip), en la cual se tiene grabada, entre otras, la identidad del Abonado; c) utiliza dicha tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) habilitada por NuevaTel con la asignación de un "Número VIVA GSM" que deberá ser introducida al equipo terminal móvil o portátil GSM no bloqueado y capaz de funcionar en la banda otorgada a NuevaTel. La tarificación del servicio se realiza en base al tiempo de aire (Air Time) local saliente consumido por el Abonado. El tiempo es medido desde el momento en que se recibe una señal de respuesta desde la red de destino. NuevaTel cuenta con planes tarifarios que consisten en un cargo mensual que da derecho al Abonado al uso de una cantidad de minutos determinada. Si el Abonado excede dicha cantidad, debe realizar el pago de los minutos excedentes; por el contrario la cantidad de minutos mensual no es acumulable para meses siguientes. Se aplican criterios de redondeo para la tarificación. (Nota 1: Cualquier modificación en la forma de facturar del Servicio VIVA GSM se hará previa comunicación debida al Abonado, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio).

### 1.2 Casilla de Voz

Este Servicio VIVA GSM permite al Abonado la recepción de mensajes de voz en los siguientes casos, cuando: a) el Teléfono VIVA GSM está apagado o fuera del Área de Cobertura; b) el Teléfono VIVA GSM se encuentra ocupado; y c) el Abonado no responde la llamada en un periodo de tiempo determinado. La llamada es desviada al sistema de casilla de voz, el cual identifica la casilla del Abonado llamado y graba el mensaje correspondiente. El Abonado, al momento de solicitar la prestación de este Servicio VIVA GSM, autoriza y acepta que se realicen los desvíos de las llamadas entrantes a su Número VIVA GSM, en los casos descritos en los puntos 1.2.a, 1.2.b y 1.2.c hacia el sistema de casilla de voz. Cuando el Abonado desee escuchar sus mensajes de voz, debe marcar el número piloto de acceso al sistema de casilla de voz. En caso de que el Abonado ingrese a la casilla de mensajes de voz utilizando su propio Número VIVA GSM, podrá recuperar los mensajes en forma directa. Si el Abonado ingresa desde otro teléfono que no sea el propio o sin utilizar su Número VIVA GSM, deberá introducir el Número PIN (Personal Identification Number) para poder acceder a su casilla de mensajes de voz. El Número PIN (Personal Identification Number) es único y es responsabilidad del Abonado conservar su confidencialidad, ya que mediante este Número el Abonado puede tener acceso a su casilla de voz. Se factura al Usuario que originó la llamada y dejó el mensaje, así como al Abonado que recupere su mensaje llamando al sistema de casilla de voz, por el tiempo de conversación en el que se graba y se escucha, respectivamente, el mensaje correspondiente.

(Nota 1: Este Servicio VIVA GSM viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que el Abonado se ha suscrito)

(Nota 2: Cualquier modificación en la forma de facturar este Servicio VIVA GSM se hará previa comunicación debida al Abonado, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio).

### 1.3 Identificador de Llamadas

Este Servicio VIVA GSM permite al Abonado visualizar en la pantalla de su Teléfono VIVA GSM el número de teléfono desde donde se origina la llamada recibida, siempre y cuando este servicio se encuentre activado para el Abonado. Además, el Abonado debe tomar en cuenta que se depende de la disponibilidad de la información necesaria por parte del operador telefónico de origen para poder utilizar este Servicio VIVA GSM. En consecuencia, podrán presentarse llamadas para las cuales no se podrá mostrar el número de origen de la llamada, aún estando activado este Servicio VIVA GSM, por lo que NuevaTel no puede asumir responsabilidad por la efectividad de este servicio en todo caso.

(Nota 1: Este Servicio VIVA GSM viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que el Abonado se ha suscrito.)

(Nota 2: Este Servicio VIVA GSM inicialmente es gratuito, pudiendo posteriormente ser facturado, previa comunicación debida al Abonado, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio).

### 1.4 Roaming Nacional e Internacional

Este Servicio VIVA GSM permite al Abonado emitir y recibir llamadas con su mismo Número Telefónico VIVA GSM fuera del área local de servicio del Abonado, ya sea en el interior del país donde NuevaTel cuente con cobertura ("Servicio Roaming Nacional") o en el exterior del país ("Servicio Roaming Internacional") en función a los acuerdos correspondientes que NuevaTel hubiese celebrado con otros operadores GSM a nivel mundial. Cuando el Abonado se encuentre fuera de su propia área local de servicio y utilice los Servicios VIVA GSM, se considerará como "Servicio de Roaming Nacional" o "Servicio Roaming Internacional", según corresponda, toda llamada recibida desde su propia área local de servicio, por requerirse la generación de una llamada de larga distancia adicional para encontrar al Abonado donde éste se encuentre. En consecuencia, el Abonado debe ser totalmente responsable por los cargos generados por llamadas recibidas y emitidas cuando utilice este Servicio VIVA GSM.

(Nota 1a: El Servicio Roaming Nacional viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que el Abonado se ha suscrito)

(Nota 2: Cualquier modificación en la forma de facturar este Servicio VIVA GSM se hará previa comunicación debida al Abonado, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio)

(Nota 3: Para la utilización del Servicio Roaming Internacional, el Abonado deberá suscribir un contrato independiente y específico donde se establecen los términos y condiciones de dicho Servicio VIVA GSM)

### 1.5 Transferencia de Llamadas

Este Servicio VIVA GSM permite al Abonado desviar sus llamadas entrantes a otro equipo terminal telefónico, fijo o móvil, dentro o fuera de su Área de Cobertura, dentro o fuera del territorio nacional. El Abonado puede elegir los desvíos de llamadas para los siguientes casos: a) Teléfono VIVA GSM apagado o fuera de su Área de Cobertura; b) Teléfono VIVA GSM ocupado; c) Teléfono VIVA GSM no puede ser contestado. d) todas las llamadas entrantes en forma incondicional. Este Servicio VIVA GSM puede ser activado y desactivado desde su Teléfono VIVA GSM. El Abonado, al momento de solicitar la prestación de este servicio a NuevaTel y/o activar el mismo, autoriza y acepta que se realicen los desvíos de las llamadas entrantes a su Número VIVA GSM en los casos descritos en los puntos 1.5.a. a 1.5.d. hacia los destinos elegidos por el Abonado. El Abonado que realiza la transferencia de la llamada debe pagar el costo de la llamada ocasionada por el desvío, ya que se origina una segunda llamada, que puede ser de larga distancia nacional o internacional, según el caso, para llegar al teléfono al que la llamada fue desviada.

(Nota 1: Este Servicio VIVA GSM viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que el Abonado se ha suscrito.)

(Nota 2: Este Servicio VIVA GSM inicialmente es gratuito, pudiendo posteriormente ser facturado, previa comunicación debida al Abonado, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio).

## 1.6 Bloqueo de Llamadas

Este Servicio VIVA GSM permite al Abonado realizar el bloqueo de llamadas salientes y entrantes de y a su Número VIVA GSM. Bloquea las llamadas en los siguientes casos: a) todas las llamadas salientes; b) Llamadas salientes internacionales; c) Llamadas salientes internacionales, excepto al país de origen (en caso de Roaming Internacional); d) Todas las llamadas entrantes; e) Todas las llamadas entrantes en caso de Roaming; f) Llamadas entrantes de números específicos que el abonado escoja.

(Nota 1: Este Servicio VIVA GSM viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que el Abonado se ha suscrito.)

(Nota 3: Este Servicio VIVA GSM inicialmente es gratuito, pudiendo posteriormente ser facturado, previa comunicación debida al Abonado, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio).

(Nota 1: Este Servicio VIVA GSM puede ser activado y desactivado desde el Teléfono VIVA GSM del Abonado, dependiendo del tipo, marca y modelo de Teléfono VIVA GSM, pudiendo algunos no contar con todas las opciones indicadas anteriormente.)

## 1.7 Llamada en espera

Este Servicio VIVA GSM, cuando se encuentra activado, permite a los Abonados de NuevaTel mantener una llamada actual en espera mientras se atiende una segunda llamada en forma simultánea sin cortar la llamada inicial. Se puede intercalar entre las dos llamadas las veces que sea necesario, manteniéndose la privacidad de ambas llamadas.

(Nota 1: Este Servicio VIVA GSM viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que el Abonado se ha suscrito.)

(Nota 2: Este Servicio VIVA GSM inicialmente es gratuito, pudiendo posteriormente ser facturado, previa comunicación debida al Abonado, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio).

(Nota 3: Este Servicio VIVA GSM puede ser activado y desactivado desde el Teléfono VIVA GSM del Abonado, dependiendo del tipo, marca y modelo de Teléfono VIVA GSM, pudiendo algunos no contar con todas las opciones indicadas anteriormente.)

## 1.8 Larga Distancia Nacional

Con este servicio el Abonado podrá emitir llamadas de larga distancia nacional utilizando un operador de larga distancia nacional autorizado. Se factura el uso de este servicio con base en las tarifas del operador de larga distancia nacional correspondiente. Cualquier modificación en la facturación de este servicio se hará previa comunicación al Abonado, de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional entonces vigente. Este servicio viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que el Abonado se ha suscrito.

## 1.9 Larga Distancia Internacional

Con este servicio el Abonado podrá emitir llamadas de larga distancia internacional utilizando un operador de larga distancia internacional autorizado. Se factura el uso de este servicio con base en las tarifas del operador de larga distancia internacional correspondiente. Cualquier modificación en la facturación de este servicio se hará previa comunicación al Abonado, de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional entonces vigente. Este servicio viene activado en el Plan Tarifario al que el Abonado se ha suscrito, salvo que el Abonado hubiese solicitado por escrito restricción a este servicio.

## 1.10 Envío y Recepción de Mensajes de Texto (SMS):

Este Servicio VIVA GSM, servicio de Mensajes de Texto (Short Message Service o SMS), consta de dos partes:

1.10.1 "Envío de Mensajes de Texto" (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) permite al Abonado enviar desde su Teléfono VIVA GSM mensajes de texto cortos, de hasta 160 caracteres (dependiendo del tipo, modelo y marca del equipo terminal telefónico) a otros Abonados de NuevaTel.

1.10.2 "Recepción de Mensajes de Texto" (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT) permite al Abonado recibir mensajes de texto en su Teléfono VIVA GSM de otros Teléfonos VIVA GSM, así como de los mensajes desde la opción de envío de mensajes desde la página Web en Internet de NuevaTel – VIVA GSM.

El acceso a la opción de envío de mensajes de texto en la página Web en Internet de NuevaTel – VIVA GSM es de dominio público y sin restricción. Por esta razón, NuevaTel no se responsabiliza por el contenido de dichos mensajes. La facturación del servicio de envío de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) se realiza por el uso de este servicio, siendo facturados los mensajes enviados en forma individual. Inicialmente la recepción de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT) no tiene ningún costo.

## 1.11 Envío y Recepción de Correos Electrónicos

Con el servicio de envío y recepción de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated y Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MO y SMS-MT) el Abonado puede enviar y recibir correos electrónicos hacia y desde cualquier dirección de correo electrónico en la Internet. La facturación de este servicio es la misma que para el servicio de envío y recepción de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated y Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MO y SMS-MT) ya que cada e-mail enviado o recibido es tratado como un mensaje de texto enviado (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) y recibido (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT).

(Nota 1: Este Servicio VIVA GSM viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que el Abonado se ha suscrito.)

(Nota 2: Cualquier modificación en la forma de facturar este Servicio VIVA GSM se hará previa comunicación debida al Abonado, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio)

## 1.12 Conferencia Multipartita

Este Servicio VIVA GSM permite al Abonado interconectar dos o más llamadas telefónicas al mismo tiempo y poder realizar una conferencia con todas las personas conectadas.

La facturación de las llamadas se hacen en forma independiente como si las mismas hubieran sido realizadas en forma separada.

(Nota 1: Este Servicio VIVA GSM viene activado automáticamente en el Plan Tarifario al que el Abonado se ha suscrito.)

(Nota 2: Cualquier modificación en la forma de facturar este Servicio VIVA GSM se hará previa comunicación debida al Abonado, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio)

## 1.13 Otros servicios

La introducción de nuevos servicios será comunicada previamente al Abonado en forma directa o mediante publicación en prensa y la habilitación de los mismos se hará previa aceptación y autorización por parte del Abonado de manera escrita.

# 2. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD Y HABILITACIÓN DE LOS SERVICIOS VIVA

## 2.1 Solicitud

La persona natural y/o jurídica, individual o colectiva, que desea acceder a los Servicios VIVA GSM deberá apersonarse a las oficinas de NuevaTel y firmar el formulario de solicitud de utilización de servicios denominado "Formulario de Aplicación" de Servicios VIVA GSM, así como el "Contrato de Suscripción para Servicios de Comunicación Personal (PCS) Servicios VIVA GSM", del cual dicho formulario formará parte plenamente integrante, inseparable e indivisible, ante la aceptación de la solicitud por parte de NuevaTel.

## 2.2 Plazos para la Habilitación de los Servicios VIVA GSM

Una vez que el solicitante hubiese suscrito la "Formulario de Aplicación" de Servicios VIVA GSM, entregado toda la información requerida a NuevaTel y suscrito el "Contrato de Suscripción para Servicios de Comunicación Personal (PCS) Servicios VIVA GSM", NuevaTel efectuará la verificación de la información proporcionada para evaluar la solicitud. Para tales efectos, mediante la suscripción del formulario "Formulario de Aplicación" el solicitante autoriza irrevocablemente a NuevaTel en los términos y condiciones permitidas por la Ley, a obtener información, de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en éste contrato, quedando sujeto el solicitante a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. Una vez aceptada de la solicitud por parte de NuevaTel, la instalación de los Servicios VIVA GSM se realizará dentro de las siguientes cuarenta y ocho horas (48) horas. En caso de no ser aceptada la solicitud en las condiciones solicitadas, NuevaTel ofrecerá condiciones alternativas de provisión de los Servicios VIVA GSM al solicitante. En caso de ser aceptada por el solicitante dicha contraoferta, la instalación de los Servicios VIVA GSM se realizará dentro de las veinticuatro horas (24) horas siguientes a la aceptación por parte del solicitante, salvo que sea aplicable la modalidad denominada "Pre Pago", caso en cual se realizará la instalación de acuerdo al procedimiento pertinente.

# 3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA EL USO DE EQUIPOS

El Abonado, para acceder a los Servicios VIVA GSM, deberá contar con un equipo terminal móvil GSM en la banda 1900 MHz compatible con las características técnicas descritas en el numeral 1.1 ("Servicio Básico Móvil de Telecomunicaciones PCS"). El equipo terminal móvil podrá ser adquirido en tiendas de NuevaTel – VIVA GSM o en el mercado siempre y cuando pueda servir para utilizar los Servicios VIVA GSM como un Teléfono VIVA GSM.

## 4. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN TERMINALES MÓVILES

NuevaTel brindará orientación al Abonado sobre el mantenimiento y reparación de su Teléfono VIVA GSM. NuevaTel dispondrá de centros tercerizados o propios para estos fines, constituyéndose los mismos en centros calificados para el mantenimiento y reparación de los Teléfonos VIVA GSM. Sólo en los casos que el Abonado haya adquirido el equipo terminal de tiendas NuevaTel – VIVA GSM, se extenderá la garantía correspondiente.

## 5. PARÁMETROS DE CALIDAD

NuevaTel adoptó las medidas más idóneas para salvaguardar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos según su contrato de concesión suscrito con la Superintendencia de Telecomunicaciones.

## 6. FACTURACIÓN Y COBRANZA

**6.1** NuevaTel emitirá mensualmente una factura que consignará los cargos emergentes de los Servicios VIVA GSM. El Abonado se obliga a pagar su factura en las oficinas de las redes de bancos y entidades financieras autorizadas para este fin por NuevaTel o en las tiendas de NuevaTel habilitadas para este efecto, así como otras que NuevaTel pudiese establecer en el futuro para este fin. Se exceptúa de lo anterior los casos en que el Abonado haya autorizado el pago automático mediante tarjeta de crédito, débito en cuentas u otros semejantes, caso en el que NuevaTel efectuará el cobro a través de instituciones autorizadas. En estos casos, si por cualquier causa NuevaTel no pudiera efectuar el cobro, el Abonado está obligado a realizar los pagos en las oficinas de NuevaTel. En caso contrario NuevaTel, y si el Abonado no realizase el pago de todas sus obligaciones pendientes dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación que efectúe NuevaTel, ésta deberá realizar el corte de acuerdo a lo establecido para casos de fraude.

**6.2** El Abonado dispondrá en forma gratuita del detalle de llamadas una vez por mes en las oficinas de NuevaTel designadas al efecto. En caso de solicitarlo, el detalle de llamadas será enviado a su domicilio, según el Abonado lo hubiese establecido en el formulario de solicitud de utilización de servicios denominado "Formulario de Aplicación" de Servicios VIVA GSM. El Abonado deberá pagar el costo asociado por el envío de los detalles de llamadas a domicilio.

## 7. CONTROL DE MOROSIDAD

**7.1** Si el Abonado no paga dos (2) facturas mensuales consecutivas luego de transcurridos quince (15) días calendario a partir de la puesta a disposición de la segunda factura no pagada, NuevaTel procederá al corte de las llamadas salientes del Abonado.

**7.2** El Abonado quedará constituido en mora por el sólo vencimiento de cualquiera de los términos estipulados en el "Contrato de Suscripción para Servicios de Comunicación Personal (PCS) Servicios VIVA GSM" y en este Anexo 2 "Términos y Condiciones del Servicio", sin necesidad de intimación o requerimiento judicial u otro acto equivalente de NuevaTel. Ante la entrada en mora por el Abonado, éste quedará inmediatamente obligado a pagar la totalidad de los montos adeudados. En caso de incumplimiento de cualquier pago por la utilización de los Servicios VIVA GSM de acuerdo a la factura correspondiente, el Abonado deberá pagar el monto facturado más el interés señalado por normativa reglamentaria sobre dicho monto y aplicable durante el período que comienza el día establecido al efecto por normativa reglamentaria y que termina en la fecha del pago efectivo del total del monto adeudado. En caso de incumplimiento de cualquier obligación o del retraso en el pago debido, el Abonado reconoce, acepta y acuerda que la liquidación efectuada por NuevaTel al respecto constituirá suma líquida y exigible con fuerza ejecutiva y que el documento respectivo tendrá el valor de título ejecutivo.

**7.3** La tasa de interés aplicable será igual a la tasa nominal mensual de seis meses antes de la fecha límite de pago, establecida por el Banco Central de Bolivia para operaciones de caja de ahorro en moneda nacional. Si pasados los noventa (90) días de la fecha de corte de los Servicios VIVA GSM, el Abonado no paga la totalidad de sus obligaciones pendientes, el Número VIVA GSM podrá ser reasignado a un nuevo Abonado.

## 8. PLAZO Y CARGO POR REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

Cuando NuevaTel corte la provisión de Servicios VIVA GSM por causales imputables al Abonado, éste deberá pagar a NuevaTel un cargo por reconexión fijado por NuevaTel. El costo de la rehabilitación será de Treinta 00/100 Bolivianos (Bs 30.00). Una vez cumplidas las obligaciones debidas por el Abonado, incluyendo los intereses por mora, y efectuado el pago respectivo por rehabilitación, los Servicios VIVA GSM serán rehabilitados dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas.

(Nota: Cualquier modificación en el costo de la rehabilitación se hará previa comunicación debida al Abonado, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio)

## 9. CAMBIO DEL NÚMERO VIVA GSM Y/O TARJETA SIM (CHIP)

**9.1** El cambio del Número VIVA GSM efectuado a solicitud del Abonado, siempre que el nuevo número solicitado se encuentre disponible, tendrá un costo de Cuarenta 00/100 Bolivianos (Bs 40.00). Una vez que el Abonado hubiese pagado dicho monto que deberá ser cancelado por el mismo. Una vez cumplidas todas las obligaciones debidas por el Abonado emergentes de la utilización de los Servicios VIVA GSM con su anterior Número VIVA GSM y efectuado el pago por el cambio de numeración, el nuevo Número VIVA GSM será activado dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas.

(Nota: Cualquier modificación en el costo del cambio del Número VIVA GSM se hará previa comunicación debida al Abonado, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio).

**9.2** El cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) efectuado a solicitud del Abonado, ya sea en caso de pérdida o inhabilitación de dicha tarjeta por parte del Abonado, tendrá un costo de Treinta 00/100 Bolivianos (Bs. 30.00). Una vez efectuado el pago por el cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip), ésta será activada dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas.

(Nota: Cualquier modificación en el costo del cambio de tarjeta SIM se hará previa comunicación debida al Abonado, ya sea mediante publicación en prensa, notificación personal o utilizando otro medio).

## 10. SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMOS Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

### 10.1 Servicios de Información, Asistencia y Atención de Reclamos

NuevaTel dispone del número 111 como un centro de información y de asistencia tanto técnica como administrativa para el Abonado las 24 horas del día, todos los días, incluyendo feriados y fines de semana. El Abonado también puede acudir a las oficinas y tiendas de NuevaTel para la provisión de servicios de información, asistencia y atención de reclamos de lunes a viernes, de horas 09:00 a.m. a horas 07:30 p.m. y los días sábados, de horas 09:00 a.m. a horas 1:00 p.m. Adicionalmente, NuevaTel podrá otorgar, a discreción propia, un soporte de asistencia técnica desde sus dependencias y difundir la buena utilización de los Servicios VIVA GSM por medio de folletos y publicaciones públicas o dirigidas al Abonado. NuevaTel dispondrá de los medios necesarios para resolver un reclamo en un período no mayor a diez (10) días hábiles de acuerdo a la normativa vigente. Todo reclamo deberá ser comunicado al Centro de Atención de Reclamos por comunicación directa al número mencionado. Así mismo, el Abonado podrá requerir en forma escrita la resolución de un reclamo en las oficinas de ODECO de NuevaTel ubicadas en las oficinas principales de NuevaTel en cada ciudad donde preste los Servicios VIVA GSM.

### 10.2 Atención de Reclamos de Facturación

Si el Abonado reclama los montos consignados en su factura, éste deberá pagar la cantidad total facturada oportunamente sujeta a reembolsos subsecuentes más intereses aplicables por NuevaTel, salvo que la cantidad de la factura en disputa sea más de tres (3) veces la cantidad total mensual facturada al mismo Abonado en cualquiera de los tres (3) meses anteriores. En este caso, el Abonado pagará de inmediato el monto no reclamado dentro del plazo especificado en la factura inicial. El monto reclamado estará sujeto a los procedimientos de reclamación establecidos por las normas vigentes. La tasa de interés aplicable será igual a la tasa nominal mensual de seis meses antes de la fecha límite de pago, establecida por el Banco Central de Bolivia para operaciones de caja de ahorro en moneda nacional.

### 10.3 Servicios de Emergencia

NuevaTel proporciona, directamente o indirectamente a través de una subcontratación, y en cooperación con otros Proveedores de Servicios al Público, acceso a servicios de llamadas de emergencia, utilizando los números asignados por la Superintendencia de Telecomunicaciones en el ámbito nacional para estos servicios: Radio Patrulla (110); Ambulancia Móvil (118); Bomberos (119); PAC (120) y Salvataje y Rescate (138).

## 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ABONADO DEL SERVICIO

### 11.1 Derechos y Recursos:

El Abonado tiene derecho a: recibir un servicio puntual, eficiente y de buena calidad; acudir al centro de información dispuesto por NuevaTel, para hacer efectivo sus reclamos por inconvenientes suscitados en la facturación o en la utilización de los Servicios VIVA GSM; acudir ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, como instancia posterior a la presentación de reclamos ante NuevaTel y de acuerdo a leyes y reglamentos en vigencia, para efectuar reclamaciones administrativas, en caso de no haber solucionado NuevaTel la reclamación directa en el plazo señalado en la Cláusula 10.1; recibir, por cortes de servicio que excedan doce (12) horas y que sean de responsabilidad de NuevaTel, un crédito en la próxima factura emitida al Abonado; recibir acceso gratuito a llamadas de emergencia que sean determinadas como tales por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

### 11.2 Obligaciones, Prohibiciones y Responsabilidades:

El Abonado contrae las obligaciones de pagar el precio convenido y sumas emergentes de la utilización de todos y cada uno de los Servicios VIVA GSM dentro de los plazos establecidos al efecto. Una vez obtenido el acceso a la Red de NuevaTel, dentro los marcos legales y técnicos establecidos, está completamente prohibido y es total, única y exclusivamente responsable por el mal uso de su Teléfono VIVA GSM o de su Número VIVA GSM, de información, datos, servicios, etc. El Abonado se abstendrá de transmitir, ceder o transferir total o parcialmente y a cualquier título las obligaciones y derechos estipulados con NuevaTel y no podrá hacer uso de los mismos o de los medios contratados con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, a la moral o a las buenas costumbres. En caso de que el Abonado ocasione peligro inminente o actual de daño a la Red de NuevaTel o a terceras personas, NuevaTel tendrá la facultad de cortar el servicio de acuerdo a disposiciones legales en vigencia. El Abonado se compromete a no vender, bajo ninguna modalidad, servicios a terceros; tampoco podrá subarrendar a terceros las facilidades que adquiere mediante la contratación con NuevaTel. El Abonado se obliga a no introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar cualquier material que sea difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno, ilegal o que se protege por leyes de cualquier país o estado sin registrar la propiedad literaria del autor, que sea confidencial o de propiedad intelectual de otra persona.

### 11.3 Inviolabilidad de las Telecomunicaciones y Protección de la Información

NuevaTel, en cumplimiento a lo estipulado en su Contrato de Concesión, ha implementado medidas para salvaguardar la Inviolabilidad de las Telecomunicaciones y Protección de la Información dentro de su propia red de telecomunicaciones, mediante procedimientos y políticas internas para asegurar la confidencialidad sobre los secretos industriales y la información personal concerniente a los Abonados en la utilización que efectúen de los Servicios VIVA GSM; salvo en los casos establecidos por el Art. 261 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones.

## 12. CORTES DE LOS SERVICIOS VIVA GSM

### 12.1 Protecciones Solicitadas por el Abonado

Con el objeto de precautelar el nivel de gasto en la utilización de los Servicios VIVA GSM, el Abonado solicita y autoriza a NuevaTel a cortar el servicio de llamadas salientes en los siguientes casos:

12.1.1 Después de que el límite de protección, que es de conocimiento del Abonado y ha sido asignado por NuevaTel en función al plan tarifario solicitado por el Abonado y aprobado por NuevaTel según la capacidad de pago del Abonado, hubiese sido sobrepasado.

El límite de protección será equivalente a un 150% del monto mensual básico a pagar por el Abonado, en función al plan tarifario o plan de servicio solicitado por el Abonado, o un monto superior que acuerde bajo aprobación de NuevaTel. En consecuencia, NuevaTel procederá a cortar el servicio de llamadas salientes una vez superado este límite nominal y dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la superación de dicho límite de protección, quedando estipulado que el Abonado continuará como responsable del pago por cada llamada, sea cual fuese su naturaleza (llamada local, de larga distancia nacional o internacional, de valor agregado, mensajes de texto, correos de voz, o cualquier otro tipo de llamada habilitada al Abonado) que se genere desde su Número VIVA GSM durante dichas veinticuatro (24) horas hábiles dentro de las cuales NuevaTel proceda al corte.

Este mecanismo de protección no será aplicado si el Abonado pertenece a planes de Factura Fija en los cuales se combina la modalidad de post pago con pre pago conmutándose las llamadas excedentes a pre pago.

12.1.2 Cuando el Abonado hubiese perdido o sufrido hurto o robo de su Teléfono VIVA GSM o de su tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) deberá comunicar inmediatamente a NuevaTel al efecto, llamando al Número 111 desde otro Teléfono VIVA GSM, al Número 706 11100 en la ciudad de La Paz, 707 11100 en la ciudad de Cochabamba, 708 11100 en la ciudad de Santa Cruz, 702 11100 en la ciudad de Tarija, 703 11100 en la ciudad de Sucre, 704 11100 en la ciudad de Oruro y 1XY 707 11100 desde el resto del país, donde XY significa el código del operador de larga distancia seleccionado, en los casos en que el Abonado decidiese hacer la llamada desde un teléfono local, o apersonándose a cualquier oficina o tienda de NuevaTel. Una vez que NuevaTel haya sido comunicada por el Abonado al respecto, procederá a cortar el servicio de llamadas salientes a la brevedad, y, en lo posible, de forma inmediata, quedando establecido que el Abonado continuará como responsable del pago de la tarifa básica aplicable hasta la fecha en que el Abonado presente en la oficina correspondiente de NuevaTel su denuncia en forma escrita y acompañada de la respectiva denuncia ante las autoridades policiales competentes. Así mismo, será responsable de toda llamada que se genere desde su Teléfono VIVA GSM hasta el momento en que NuevaTel proceda con el corte de llamadas salientes.

### 12.2 Protecciones ante Peligros y Fraude

NuevaTel procederá con el corte total de llamadas salientes y entrantes cuando el Abonado entre en mora según lo establecido en la Cláusula 7, así como cuando el Abonado genere peligro inminente o actual de daño o fraude a la Red de NuevaTel.

## 13. RESCISIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO Y TERMINACIÓN DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS VIVA GSM

13.1 El Abonado o NuevaTel podrán rescindir el "Contrato de Suscripción para Servicios de Comunicación Personal (PCS) Servicios VIVA GSM", previo aviso escrito cursado con un plazo mínimo de quince (15) días calendario anteriores a la fecha de la terminación. Dicha rescisión no implicará extinción de las obligaciones del Abonado que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión ni la renuncia de NuevaTel a sus derechos.

13.2 La falta oportuna y debida del pago por la utilización de los Servicios VIVA GSM de acuerdo a la factura correspondiente y a la Cláusula 7, así como cualquier incumplimiento por parte del Abonado de las obligaciones que contrae en virtud del "Contrato de Suscripción para Servicios de Comunicación Personal (PCS) Servicios VIVA GSM", facultará a NuevaTel a proceder al corte y terminación de los Servicios VIVA GSM, de acuerdo a las previsiones y en el plazo establecido por el ordenamiento jurídico nacional vigente a esa fecha, y a la resolución de pleno derecho e inmediata del "Contrato de Suscripción para Servicios de Comunicación Personal (PCS) Servicios VIVA GSM", sin necesidad de intervención judicial o extrajudicial. Dicha resolución no implicará extinción de las obligaciones del Abonado que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de NuevaTel a sus derechos.

13.1.3 NuevaTel podrá resolver de inmediato el "Contrato de Suscripción para Servicios de Comunicación Personal (PCS) Servicios VIVA GSM", así como cortar la provisión de los Servicios VIVA GSM, en caso de sospechar NuevaTel la comisión por parte del Abonado de fraude o de daño inminente a su Red o a su capacidad de provisión de Servicios VIVA GSM. Dicha resolución no implicará extinción de las obligaciones del Abonado que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni a la renuncia de NuevaTel a sus derechos.

13.1.4 En caso de terminación del "Contrato de Suscripción para Servicios de Comunicación Personal (PCS) Servicios VIVA GSM" por rescisión o por resolución, y de haber obtenido el Abonado un equipo terminal móvil de NuevaTel de acuerdo a lo estipulado en el contrato que al efecto suscriba, en vista de haberse comprometido el Abonado irrevocablemente a adquirirlo y con el fin de perfeccionar la transferencia definitiva de la propiedad del equipo terminal móvil de NuevaTel entregado con sujeción a reserva de propiedad, el Abonado deberá pagar a NuevaTel la suma correspondiente a: a) el precio completo de dicho aparato, sin descuento ni subsidio alguno; b) menos el valor del equipo terminal prorrateado según el período de utilización efectivo de los Servicios VIVA GSM. La actuación por parte del Abonado que fuese contraria a lo prescrito, se considerará apropiación de dicho aparato terminal móvil de propiedad de NuevaTel en perjuicio de NuevaTel y en provecho del Abonado por la no devolución oportuna y retención indebidas del mismo, valiéndose el Abonado de la confianza dispensada por NuevaTel.

## 14. INTERRUPCIÓN DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS VIVA GSM

NuevaTel no podrá interrumpir la operación de su Red Pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de los Servicios VIVA GSM, salvo lo previsto en las Cláusulas 7, 12 y 13, sin haber obtenido previamente aprobación por escrito de la Superintendencia de Telecomunicaciones y después de haber informado a los Abonados que resultaran afectados con por lo menos diez (10) días hábiles de anticipación sobre interrupciones programadas de más de treinta (30) minutos, salvo en caso de emergencia grave, fuerza mayor, o imposibilidad sobrevenida que justifiquen la actuación de NuevaTel.