

#### 1. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREAS DE COBERTURA:

El servicio de Televisión Satelital es un servicio de distribución de señales audiovisuales con contenidos SD o HD, distribuidos por TUVES HD a su red de socios distribuidores en los países donde opera, siendo que, en el caso de Bolivia, el servicio se presta a través de **TUVES TV SATELITAL BOLIVIA S.A.**

En Bolivia, **TUVES TV SATELITAL BOLIVIA S.A.**, presta servicio en las ciudades LOS DEPARTAMENTOS de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba; Beni, Chuquisaca, Tarija, Oruro, Potosí y Pando, es decir, que tiene cobertura en todo el territorio nacional.

#### 2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO:

**2.1.** Para la provisión del Servicio, el **USUARIO** debe contar con un televisor convencional, LCD, PLASMA o LED.

**2.2.** La solicitud de suscripción del Servicio debe realizarse en las oficinas de **TUVES** o a través de la página www.intersatelital.com.bo, llenando el formulario "Solicitud de provisión del Servicio".

**2.3.** Inicialmente, **TUVES** o el personal técnico autorizado por **TUVES** verificará la factibilidad técnica y operativa que le permita prestar sus servicios en la dirección solicitada. Las solicitudes que no cuentan con factibilidad técnica, son todas aquellas en las cuales **TUVES** identifique limitaciones técnicas en su red o la no existencia de la misma para la instalación del servicio solicitado, asimismo éstas serán comunicadas al usuario en un plazo máximo de 48 horas, en un área de servicio urbano (ASU) y a 96 horas en un área de servicio rural a (ASR)

**2.4.** Una vez verificada la factibilidad técnica, recién se procederá a la suscripción del presente contrato, debiendo el **USUARIO** adquirir, bajo la modalidad de compra o comodato, de acuerdo al plan elegido, los equipos (Decodificador, antena y elementos de conexión). La habilitación y conexión del servicio por parte de **TUVES** se realizará en un plazo no mayor a 4 (cuatro) días hábiles en el área urbana y de 10 (diez) días hábiles en el área rural.

**2.5.** Las partes convienen que los equipos podrán ser auto instalados por el **USUARIO** o a través del personal autorizado de **TUVES**, debiendo en todo momento cumplirse con los plazos de instalación determinados en el punto anterior.

**2.6.** Las partes acuerdan que la instalación de los equipos se efectuará bajo supervisión del **USUARIO** o de la persona que sea designada por éste. En caso de ser necesario realizar perforaciones en muros o pisos del inmueble y/o fijar el cable de red mediante remaches en los muros para la instalación de los equipos, las **PARTES** acuerdan que tales trabajos se realizarán bajo entera responsabilidad del **USUARIO**.

**2.7.** Una vez concluida la instalación y configuración de los equipos, a cargo del personal de **TUVES** se entregará al **USUARIO**, el “Acta de Entrega” correspondiente, que deberá ser firmada por el **USUARIO** en señal de conformidad al Servicio de instalación.

#### 3. MODIFICACIONES.

Cualquier modificación al Servicio originalmente contratado, tales como la reubicación y traslado de equipos, deberán solicitarse a **TUVES**, quien realizará el trabajo por sí o a través de su personal técnico autorizado, previa evaluación de factibilidad técnica de la misma, con un costo similar al de una nueva instalación.

#### 4. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

**TUVES** o su personal autorizado instalará y habilitará el Servicio contratado en un plazo no mayor a 4 (cuatro) días hábiles en el área urbana y de 10 (diez) días hábiles en el área rural, computables desde la suscripción del contrato.

#### 5. TARIFAS

**5.1.** Las tarifas y/o precios se sujetarán al Tarifario vigente y podrán ser fijados conforme a la normativa vigente.

**5.2.** Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la publicación de prensa en un medio de circulación nacional, previa comunicación a la Autoridad reguladora. Asimismo, las tarifas serán actualizadas en el Tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página web de la empresa www.intersatelital.com.bo

**5.3.** El **USUARIO** pagará a **TUVES** la tarifa única por el servicio de instalación de equipos y por el Servicio prestado, según el plan contratado, conforme se detalla en el Anexo 3 al contrato.

**5.4.** En caso que el **USUARIO** realice modificaciones al servicio inicialmente contratado, éste deberá pagar a **TUVES** por los cargos derivados de la mismas, de conformidad a lo establecido en el Anexo 3.

**5.5.** Al ser un Servicio prestado bajo la modalidad pre pago o pago anticipado, tiene vigencia de 30 días calendario, cortándose el mismo una vez finalizado dicho período.

**5.6.** Para la renovación del Servicio, el **USUARIO** únicamente debe hacer una nueva recarga por su periodo adicional, activándose el Servicio inmediatamente por otros 30 días.

**5.7.** **TUVES** informará al **USUARIO** que su crédito está expirado, vía mensajes en su televisor cuando falten 5 (CINCO) días para la finalización de su recarga, avisos que se mantendrán hasta el último día de su vigencia.

#### 6. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE:

**6.1.** El **USUARIO** deberá pagar a **TUVES** por el Servicio contratado, al contado y en efectivo, por períodos de treinta (30) días, computables a partir del momento en que se habilite el Servicio.

**6.2.** En cualquier momento anterior al vencimiento del plazo de los treinta (30) días contratados, el **USUARIO** podrá proceder a realizar un nuevo pago anticipado por otros treinta (30) días de Servicio. Para mantener la continuidad del Servicio activo, el **USUARIO** debe pagar a **TUVES** con anterioridad al término de su período de treinta (30) días.

**6.3.** Como efecto del pago, **TUVES** pondrá a disposición del **USUARIO**, la factura correspondiente por el Servicio, de acuerdo a la normativa tributaria aplicable y consignando los datos por el **USUARIO** en su formulario de “Solicitud de Servicio”.

**6.4.** Si el **USUARIO** desea realizar cambios de razón social, domicilio, NIT u otros datos consignados en el formulario de “Solicitud de Provisión de Servicio”, deberá requerir su modificación por escrito en oficinas de **TUVES**, con un mínimo de 10 (diez) días de anticipación a la fecha de la emisión de su siguiente factura, caso contrario **TUVES** continuará la emisión de la facturación con los datos anteriores.

#### 7. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:

Para mantener la continuidad del Servicio activo, el **USUARIO** debe pagar a **TUVES** con anterioridad al término de su período de treinta (30) días.

**TUVES** no realiza cortes al servicio contratado, sin embargo, en caso que por alguna razón se diera esta situación, **TUVES** rehabilitará al servicio suspendido dentro de las veinticuatro (24) horas, a partir del momento en el que el **USUARIO** cancele el monto adeudado por el servicio.

#### 8. PARÁMETROS DE CALIDAD:

**TUVES** se obliga a prestar un servicio puntual, eficiente y de buena calidad. La calidad del Servicio será verificada a tiempo de la instalación del mismo, debiendo el **USUARIO** firmar el formulario de “Acta de Entrega” correspondiente, donde se establece la conformidad por la instalación y el servicio recibido, comprobando la correcta recepción de las señales en el televisor del **USUARIO**.

El **USUARIO** puede verificar continuamente la calidad del servicio, pulsando dos veces la tecla amarilla y una vez, la tecla azul del control remoto, función que despliega en la pantalla dos barras, una de las cuales indica “calidad”, misma que debe estar siempre sobre el 85%.

#### 9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO:

##### 9.1. DERECHOS DEL USUARIO.

El **USUARIO** tiene los siguientes derechos:

- Recibir de **TUVES** un servicio puntual, eficiente y de buena calidad.
- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios que brinda **TUVES**.
- Recibir mensualmente de **TUVES**, la transmisión mensual del Plan contratado de conformidad con los parámetros de calidad estipulados en los presentes Términos y Condiciones.
- Reclamar por inconvenientes en la prestación del Servicio de acuerdo a procedimiento establecido en los presentes Términos y Condiciones, y en su caso, acudir ante las autoridades competentes para hacer valer sus derechos.
- Recibir de **TUVES** y de su personal autorizado, pronta, oportuna y efectiva atención a sus solicitudes de asistencia, reclamos y otras comunicaciones.
- Cambiar libremente de proveedor de servicio y de plan contratado, siguiendo los procedimientos establecidos por **TUVES**.
- Acceder a la información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios que presta **TUVES**.
- Recibir mensualmente la factura por los servicios.
- Conocer los indicadores de calidad de prestación de servicio contratado.
- Ser informado de cualquier cambio en las tarifas o planes contratados.
- Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios contratados.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a **TUVES**.
- Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.

##### 9.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO.

EL **USUARIO** se obliga a:

- Cumplir con los pagos por el Servicio contratado.
- Asumir la total y plena responsabilidad del cuidado y conservación de los equipos adquiridos a **TUVES**.
- Mantener los equipos en un lugar adecuado protegido de condiciones ambientales adversas, impedir y evitar intervenciones no autorizadas de terceras personas y cualquier otro evento o acto que afecte el normal funcionamiento de los mismos.
- No conectar ni extender el servicio a aparatos o equipos adicionales que no hubieran sido instalados ni vendidos **TUVES**, dentro o fuera de su domicilio
- No habilitar conexiones adicionales y/o clandestinas a las instaladas por **TUVES**.
- No autorizar, permitir ni tolerar a terceros la conexión, uso, utilización clandestina del servicio y/o equipos instalados.
- No grabar, interceptar, reproducir, modificar, alterar, sustituir ni realizar retransmisiones, en forma total o parcial de la señal de televisión de pago contratada y suministrada por **TUVES**.
- No comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en los presentes Términos y Condiciones a terceras personas individuales o colectivas, sin el previo consentimiento por escrito de **TUVES**.
- Restringir el acceso a la programación de adultos y/o cualquier otra considerada inadecuada por el **USUARIO** que pudiera afectar a cualquier persona que se encuentre bajo su cargo y/o vigilancia.
- Otorgar las facilidades necesarias al personal técnico autorizado de **TUVES**, para realizar los trabajos

destinados a efectuar la instalación, habilitación, inspección y/o mantenimiento del servicio y/o de los equipos.

• Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en caso de emergencia y seguridad del Estado.

##### 9.3. DERECHOS DE TUVES

**TUVES** tiene los siguientes derechos:

- Percibir los pagos que correspondan, según lo establecido en el contrato y el plan contratado.
  - Realizar cambios en la grilla de programación de acuerdo a criterios empresariales, pudiendo aumentar o reemplazar la misma de acuerdo a las necesidades del mercado, previa comunicación al usuario con una antelación de treinta (30) días.
  - Realizar cortes programados a la prestación del Servicio con la finalidad de efectuar reparaciones y/o modificaciones, actualizaciones u otros, previa comunicación al **USUARIO** mediante mensajes en su televisor.
  - Proceder al corte del Servicio, una vez finalizado el período pagado anticipadamente por el **USUARIO**.
- #### 9.4. OBLIGACIONES DE TUVES
- TUVES** se obliga a:
- Prestar el servicio y proveer la señal al **USUARIO** de acuerdo a las características y condiciones establecidas en el contrato, sus Anexos, la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento.
  - Instalar en los equipos y aparatos necesarios para la prestación del servicio, tecnología de punta que cumpla con los estándares técnicos establecidos por la autoridad reguladora.
  - Comunicar oportunamente al **USUARIO** cualquier interrupción en el Servicio, de conformidad a lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento.
  - Garantizar al **USUARIO** la calidad, seguridad y continuidad del Servicio.
  - Emitir la programación ofertada y contratada por el **USUARIO**.
  - Atender y resolver oportunamente los reclamos efectuados por el **USUARIO**, además de establecer y mantener Servicios eficientes de información y asistencia al mismo.
  - Comunicar oportunamente al **USUARIO** a través de los medios que disponga **TUVES**, de cualquier cambio que podría ser introducido en la grilla de programación.
  - Cumplir con la transmisión de mensajes de emergencia en casos de guerra internacional, conmoción interna, desastres naturales, calamidades públicas y paralización de servicios públicos de conformidad con la Ley de Telecomunicaciones y demás normativa aplicable.
  - Prestar el Servicio a los **USUARIOS** sin preferencia o diferencia alguna, conforme a los precios y/o tarifas, términos y condiciones no discriminatorias.
  - Emitir a los **USUARIOS** las facturas correspondientes por los Servicios prestados y pagados.
  - Instruir al **USUARIO** en el manejo de comandos de restricción a la programación de adultos.

##### 9.5. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO:

Sin Prejuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora -ATT-, **TUVES** se compromete a prestar sus servicios en estricto cumplimiento de los siguientes principios, que rigen el servicio y permiten al usuario reclamar el mismo:

**9.5.1.** Continuidad: **TUVES** prestará el servicio en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos en la norma.

**9.5.2.** Calidad: El servicio prestado por **TUVES** responde a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

**9.5.3.** Protección: **TUVES** reconoce de vital importancia 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 su relación jurídica con **TUVES**.

**9.5.4.** Información oportuna y clara: **TUVES** proporcionará toda información relacionada con el servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.

**9.5.5.** Prestación efectiva: En ningún caso, **TUVES** procederá al cobro de un servicio, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo **TUVES** demostrar fehacientemente que la **USUARIA** o **USUARIO** recibió el servicio que contempla la facturación.

**9.5.6.** Secreto de las comunicaciones: **TUVES** protegerá y garantizará la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

#### 10. ATENCIÓN DE CONSULTAS RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

**10.1.** En caso de que el **USUARIO** no estuviere conforme con los Servicios y/o con la atención brindada por **TUVES** o si considera que no se le ha brindado una solución efectiva a sus solicitudes, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión, el **USUARIO** o un tercero por él, previa identificación, presentará su Reclamación Directa, de manera verbal o escrita, ante la Oficina de Atención al Consumidor (ODECO) de **TUVES**, ubicadas en las siguientes direcciones:

• Av. 6 de Agosto 2.635, Edificio Torre Elizabeth, Local 2, Planta Baja, La Paz, Bolivia.

• René Moreno 578 entre Moldes y M.I. Salvatierra, Santa Cruz, Bolivia.

• Av. Ayacucho casi esquina General Achá Edificio América Planta Baja Local A-1, Cochabamba Bolivia.

• **TUVES** pone a disposición del **USUARIO**, las líneas de Atención al Cliente N° 2 2001616,3 3304604 y 4 4063400 y la línea gratuita 800 132000 disponibles en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 Hrs. y sábados y domingos de 9:00 a 19:00 Hrs. y la web: www.intersatelital.com.bo

**10.2.** **TUVES** registrará e individualizará la reclamación asignándole un Código Odeco único a cada reclamación, consinando información referente al operador, la ciudad de reclamación, número correlativo y la fecha de reclamo (TUVES/LPZ/0001/140813), mismo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación, debiendo hacer firmar al **USUARIO** las dos copias del formulario impreso y solicitándole revise sus datos y si la reclamación fue prudentemente interpretada.

**10.3.** **TUVES** entregará al **USUARIO** una copia impresa y firmada del formulario, la otra copia será utilizada en el proceso de investigación interna. En caso que se requiera, el **USUARIO** entregará a **TUVES** fotocopias de todos los antecedentes referidos al reclamo.

**10.4.** **TUVES** resolverá la reclamación en los siguientes plazos:

- Mala atención: Siete (7) días hábiles para emitir la Resolución.
- Servicio deficiente: Diez (10) días hábiles para emitir la Resolución.
- Problema de facturación: Diez (10) días hábiles para emitir la Resolución.
- Problema legal: Siete (7) días hábiles para emitir la Resolución.
- Servicio no disponible: Tres (3) días hábiles para emitir la Resolución.
- Reincidencia: Cinco (5) días hábiles para emitir la Resolución.
- Corte de servicio: Tres (3) días hábiles para emitir la Resolución.
- Otros: Siete (7) días hábiles para emitir la Resolución.

• Para los casos en los que se reclame dos o más presuntas infracciones se aplicará el plazo máximo permitido por la norma regulatoria.

• En caso que **TUVES** no resuelva el reclamo en los plazos establecidos, este deberá considerarse como reclamo de segunda instancia, por tanto el **USUARIO y/o TUVES** deberán remitir a las Autoridad Reguladora los antecedentes para su respectivo tratamiento.

**10.5.** **TUVES** responderá a cada uno de los reclamos recibidos mediante una Resolución debidamente fundamentada declarándola procedente, improcedente o parcialmente procedente, misma que será puesta en conocimiento del **USUARIO** bajo los siguientes criterios:

a) La notificación de los actos emergentes de la reclamación directa tendrán que ser realizados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que la resolución fue emitida, debiendo contener el documento integro de lo pronunciado.

b) La notificación será practicada en el lugar o medio que fue señalado expresamente por el **USUARIO**, misma que podrá realizarse bajo los siguientes criterios: i) Domicilio real, ii) Domicilio laboral, iii) Notificación electrónica (email, SMS o fax símil).

c) Si al momento de cumplir con la notificación, el **USUARIO** no se encontrare, se podrá hacer cargo de ella cualquier otra persona que se encuentre en el lugar, teniendo que hacer constar la relación que tiene con la **USUARIA** o **USUARIO** y la identidad de la persona que recibiera la notificación.

d) Todo acto emitido por **TUVES** que fuere indebidamente notificado no correrá en plazos y sus efectos quedan suspendidos hasta la correcta notificación del mismo.

**10.6.** Al momento de hacer conocer la Resolución a la reclamación directa, **TUVES** informará a la **USUARIA** o **USUARIO** su derecho a presentar su reclamo en segunda instancia ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles.

##### 11. SUSPENSIÓN TEMPORAL:

**11.1.** **TUVES** no podrá interrumpir la operación de su Red Pública o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de dichos servicios, sin la autorización previa y por escrito de la ATT y después de haber informado a los **USUARIOS** que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.

**11.2.** En caso de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de **TUVES**, éste deberá reportar a la ATT en el plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

**11.3.** Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la ATT.

**11.4.** En caso de interrupciones del servicio mayores de las doce (12) Hrs, **TUVES** deberá compensar o descontar al **USUARIO** el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito.

#### 12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Con la finalidad de proteger la información brindada por el **USUARIO** respecto a sus datos personales, comerciales u otros, **TUVES** garantiza la confidencialidad de los mismos, incluyendo en sus contratos laborales, cláusulas de confidencialidad, que impidan o restrinjan la difusión de la información obtenida.

##### 13. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES:

Los Términos y Condiciones se encuentran enmarcados en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes.

Cualquier modificación futura en estas disposiciones legales será de aplicación inmediata en lo concerniente a los Términos y Condiciones.