



CONTRATO DE ADHESIÓN CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES

Conste por el tenor del presente Documento Privado, que los suscribientes acuerdan celebrar un contrato de **PROVISION DE SERVICIO DE SUMINISTRO DE SERVICIO DE DISTRIBUCION DE SEÑALES**, que con el reconocimiento de firmas y rúbricas surtirá los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA (PARTES CONTRATANTES).- Intervienen en la suscripción del presente Contrato:

1.1. La empresa “**TUVES TV SATELITAL BOLIVIA S.A.**”, representada legalmente en este Contrato por su representante legal Edgar C. Aliaga Arias, en virtud al Poder Especial N° 3629/2022, de fecha 15 de julio de 2022, otorgado por ante Notaría de Fe Pública de Primera Clase N° 71 a cargo del Dr. (a) Silvia Valeria Caro Claire del Distrito Judicial de La Paz; que para efectos de este contrato, se denominará TUVES.

LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL

1.2. El/la Señor/ra/ita con C.I. N° que en lo sucesivo se denominará USUARIO (a), cuyos datos personales se detallan en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, mismo que formará parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

LLENAR EN CASO DE PERSONA JURIDICA

1.3. La/el Empresa/Proveedor legalmente representada por el Sr.(a) en virtud al Poder Especial N°..... de fecha otorgado ante Notaría de Fe Pública N° a cargo del Dr. (a) con C.I. N°con Matrícula de Comercio N° NIT N° domicilio legal que en lo sucesivo se denominará el **USUARIO**, cuyos datos se detallan en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, mismo que formará parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

1.4. Para fines de este documento, la expresión “PARTES” se refiere a **TUVES** y al **USUARIO** conjuntamente.

SEGUNDA (ANTECEDENTES).-

TUVES obtuvo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (en adelante ATT) su autorización para operar una Red Pública a nivel nacional con el propósito de prestar el Servicio de Distribución de Señales, como un Servicio al público, de conformidad con lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos, la propia Concesión y otras disposiciones del Estado Plurinacional de Bolivia aplicables a la operación de Redes Públicas y a la prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

TERCERA (OBJETO DEL CONTRATO).-

Por el presente contrato, las PARTES de forma libre y voluntaria, por así convenir a sus intereses, acuerdan las condiciones para la prestación a cargo de **TUVES** del Servicio de Distribución de Señales.

CUARTA (TERMINOS Y CONDICIONES).-

Las PARTES acuerdan que el Servicio de Distribución de Señales contratado será prestado por TUVES de acuerdo a los Términos y Condiciones aprobados por la ATT y que forman parte integrante del presente contrato, cuyas características principales se detallan a continuación:

4.1. SOLICITUD DE SERVICIOS.

4.1.1. Para la provisión del Servicio, el **USUARIO** debe contar con un televisor convencional, LCD, PLASMA o LED. El equipamiento provisto por **TUVES** soporta e incluye los cables necesarios para la conexión al TV en formato HDMI, y/o VGA según corresponda.

4.1.2. La solicitud de suscripción del Servicio debe realizarse en las oficinas de **TUVES**, en oficinas autorizadas por **TUVES**, a través de la página web , llenando el formulario de “Solicitud de Provisión del Servicio” o por vía telefónica, por medio del Call Center, formalizándose la “Solicitud de Provisión del Servicio” a tiempo de la visita técnica.

4.2. REQUISITOS TECNICOS PARA ACCEDER AL SERVICIO.

4.2.1. Inicialmente, **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 96 horas en un área de servicio rural (ASR).

4.2.2. Una vez verificada la factibilidad técnica, recién se procederá a la suscripción del presente contrato, debiendo **TUVES** conectar y habilitar el Servicio en un plazo no mayor a 4 (cuatro) días hábiles en el área urbana y de 10 (diez) días hábiles en el área rural.

4.2.3. Los equipos necesarios para la instalación del servicio que presta **TUVES** (Decodificador, antena y elementos de conexión), podrán ser adquiridos por el **USUARIO** directamente de **TUVES** o a través de un distribuidor autorizado. Los equipos son de propiedad del **USUARIO** quien activa el servicio cada vez que realice un pago.

4.2.4 Las PARTES convienen que la instalación de los equipos se realizará, previa verificación de la factibilidad técnica, en el lugar que, a criterio de **TUVES**, sea técnicamente el más conveniente y será efectuada únicamente por su personal técnico autorizado, a quién se le emitirá una Orden de Trabajo, para que éste se identifique como técnico autorizados por **TUVES**. En caso que no sea factible realizar la instalación por algún tema técnico, no se aplicará ningún cargo al **USUARIO**.

4.2.5. 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**, quien deberá contar con las respectivas autorizaciones, sea de copropietarios y/o dueños del inmueble.

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

4.3. MODIFICACIONES.

Cualquier modificación al Servicio originalmente contratado, tales como la reubicación, traslado de equipos, cambio de Plan contratado, deberán solicitarse a **TUVES**, quien realizará el trabajo previa evaluación de factibilidad técnica de la misma, con un costo similar al de una nueva instalación en caso de reubicación y traslado (externo) y sin costo alguno en caso de cambio de Plan.

QUINTA (PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRORROGA).-

El presente contrato entrará en vigencia a partir de su suscripción:

- Siendo a plazo indeterminado, cuando el cliente contrate el servicio en modalidad pre pago, manteniéndose vigente en tanto el **USUARIO** recargue la mensualidad del Servicio contratado en los puntos habilitados, manteniendo activo el mismo,

- Siendo a plazo determinado, siempre que el servicio contratado sea Post pago, manteniéndose vigente en tanto el **USUARIO** haga sus cancelaciones mensuales, según el plan contrato.

SEXTA (PLAZOS PARA INSTALACIÓN, HABILITACION, DESHABILITACION Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO).-

6.1. **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.

6.2. Si el cliente adquiere el Servicio bajo la modalidad pre pago, el servicio tendrá una vigencia de 30 (treinta) días calendario, cortándose una vez finalizado dicho periodo. Si el cliente adquiere el Servicio bajo la modalidad post-pago, tendrá una vigencia de 60 días posteriores a la emisión de la factura para realizar el pago o en su defecto, el servicio será cortado por falta de pago, salvo disposiciones legales en contrario, aplicadas en situaciones particulares o de fuerza mayor.

6.3. Para mantener el Servicio activo, el **USUARIO** debe estar al día con sus pagos o recargas según el caso.

6.4. A los clientes, bajo modalidad prepago **TUVES** les informará que su crédito está expirando, 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. A los clientes bajo modalidad post-pago, se les informará el vencimiento de su factura, vía mensajes al televisor con al menos 48 horas a la fecha de su vencimiento.

6.5. **TUVES** una vez recibido el pago adeudado por el **USUARIO**, rehabilitará el servicio suspendido dentro de las veinticuatro (24) horas, a partir del momento en que el **USUARIO** cancele el monto adeudado por el servicio.

SÉPTIMA (TITULARIDAD).-

7.1. **TUVES** es legítimo titular y cuenta con la respectiva autorización para prestar el Servicio de Distribución de Señales en el Estado Plurinacional de Bolivia.

7.2. Por su parte, el **USUARIO** al contratar los Servicios de Distribución de Señales provistos por **TUVES**, está legitimado para usar y disfrutar de los mismos, bajo los términos y condiciones del presente contrato.

OCTAVA (ESTRUCTURA TARIFARIA).-

8.1. Las tarifas y/o precios se sujetarán al Tarifario vigente tanto para Pre-pago y Post-pago y podrán ser fijados conforme a la normativa vigente.

8.2. Las nuevas tarifas y/o precios serán previamente comunicadas a la Autoridad Reguladora y tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la publicación de prensa en un medio de circulación nacional. Asimismo, las tarifas serán actualizadas en el Tarifario y en las ofertas comerciales publicitadas por **TUVES** a través de la página web de la empresa www.tuves.com.bo.

8.3. El **USUARIO** pagará a **TUVES** la tarifa única por el servicio de instalación de equipos y por el Servicio prestado, según el plan contratado.

8.4. En caso que el **USUARIO** realice modificaciones al servicio inicialmente contratado, éste deberá adecuarse a las tarifas de los canales premium adicionales descritos en la página web de **TUVES**.

NOVENA (FACTURACION, COBRANZA, CORTE).-

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

9.2. El **USUARIO** que adquiere el servicio bajo la modalidad prepago podrá, en cualquier momento anterior al vencimiento de su recarga, proceder a realizar un nuevo pago anticipado por otros 30 (treinta) días de Servicio. Para mantener el Servicio activo, el **USUARIO** debe pagar a **TUVES** con anterioridad al término de su período de 30 (treinta) días, bajo la modalidad de pago por adelantado.

9.3. El **USUARIO** que adquiere el servicio bajo la modalidad post pago deberá pagar su mensualidad a **TUVES** hasta los 60 (sesenta) días de la emisión de la factura.

9.4. El **USUARIO** podrá efectuar el pago en efectivo por el Servicio, en las entidades financieras autorizadas por **TUVES** al efecto o en los sitios de cobranza que le sean comunicados a tiempo de la instalación del Servicio.

9.5. **TUVES** pondrá a disposición la factura correspondiente por el Servicio, de acuerdo a la normativa tributaria aplicable y consignando los datos provistos por el **USUARIO** en su formulario de “Solicitud de Provisión de Servicios” que forma parte integrante del presente contrato.

9.6. Si el **USUARIO** requiere realizar cambios de razón social, domicilio, NIT u otros datos consignados en el formulario de “Solicitud de Provisión de Servicios”, deberá solicitar su modificación de manera expresa 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.

DÉCIMA (CALIDAD DEL SERVICIO).-

TUVES es responsable de prestar un servicio puntual, eficiente y de buena calidad misma que será verificado 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%.

DÉCIMA PRIMERA (DERECHOS Y OBLIGACIONES).-

11.1. 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 del Plan contratado.
- Reclamar por inconvenientes en la prestación del Servicio de acuerdo a procedimiento establecido en los 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 servicios y de plan contratado, salvo las condiciones pactadas en el presente contrato.
- Respetar la inviolabilidad de las comunicaciones, impidiendo se intercepten, interfieran, obstruyan, alteren, desvíen, publiquen o divulguen.

- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios que presta **TUVES** y de las modificaciones a las tarifas aprobadas previamente por la ATT.

- Recibir mensualmente la factura por los servicios.
- Reintegrar los montos a favor del usuario en caso de corte injustificado del servicio.
- Conocer los indicadores de calidad de prestación del 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 en caso de producirse desconexión o corte programado de los servicios.

11.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO.

El **USUARIO** se obliga a:

- Cumplir con los pagos por el Servicio recibido, de conformidad a los precios y tarifas establecidas.

- Debe utilizar el servicio solo para los fines contratados, no pudiendo darlo otro uso distinto.
- Asumir la total y plena responsabilidad del cuidado y conservación de los equipos adquiridos a **TUVES**
- No causar daño a las instalaciones y equipos de su propiedad que fueron vendidos por **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 por **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 causar interferencias perjudiciales, ni 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 encontrare 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 casos de emergencia y seguridad del Estado.

11.3. DERECHOS DE TUVES.

TUVES tiene los siguientes derechos:

- Percibir oportunamente los pagos que correspondan, de conformidad con las tarifas establecidas.
- 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 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 y previa autorización del ente regulador del sector de telecomunicaciones.
- Proceder al corte del Servicio por falta de recarga, cuando se trate de servicio bajo modalidad pre-pago, mientras que si el cliente contrata bajo la modalidad post-pago, el corte se efectúa luego a los 60 (sesenta) días posteriores a la emisión de la factura.

11.4. 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 y las disposiciones emitidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 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 y las disposiciones emitidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 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 u 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.
- Capacitar al **USUARIO** en el manejo de comandos de restricción a la programación de adultos.

DÉCIMA SEGUNDA (EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD).-

TUVES instalará y prestará el Servicio de Distribución Señales, quedando exento de cualquier responsabilidad que se genere, de acuerdo a los siguientes puntos:

- **TUVES** no será responsable por fallas o interrupciones en la provisión de los Servicios debido a problemas en los equipos terminales que son de propiedad y responsabilidad del **USUARIO** o, en caso de presentarse algún daño por cambios intensidad en la provisión de energía eléctrica, entre los cuales se deja expresa constancia que se incluye la suspensión de servicios que prestan las empresas de servicio público, energía y telecomunicaciones, actos terroristas, terremotos, inundaciones, etc.
- **TUVES** se exime de responsabilidad por fenómenos atmosféricos y tormentas que afecten la calidad de la señal transmitida, previa comunicación al **USUARIO** siempre que sea un hecho previsible.
- **TUVES** se exime de responsabilidad por el contenido de la información, imagen y audio difundido por la red de señal satelital.
- **TUVES** no se responsabiliza por la suspensión, interrupción o corte del Servicio debido a reparaciones o modificaciones urgentes que sean necesarias en sus instalaciones provocadas por causas de fuerza mayor o caso fortuito no imputables a **TUVES**.
- Por incumplimiento en los plazos de instalación por causas ajenas a **TUVES** y por hechos de fuerza mayor.
- Por daños y/o deterioros en el aparato de televisión y/o los equipos transferidos al **USUARIO** cuando tales daños y/o deterioros fueren imputables al **USUARIO**, a un tercero independiente y/o diferente a **TUVES**, y/o ocurriere algún evento de caso fortuito o fuerza mayor.
- Por intervenciones y/o reparaciones efectuadas por terceros no autorizados por **TUVES**.
- En caso de que se produjeran interrupciones, alteraciones o degradación de la calidad de la señal de televisión, con ocasión de: (i) problemas originados en la recepción de la señal del Proveedor del Contenido del respectivo canal; y (ii) cortes, alteraciones, degradación de la calidad o interrupción del Servicio por trabajos no programados atribuibles a un caso fortuito y/o fuerza mayor o a hechos imputables a terceros.

DÉCIMA TERCERA (ATENCION DE RECLAMOS).-

13.1. El USUARIO o un tercero por él, previa identificación, en caso de no estuviere conforme con los Servicios y/o con la atención brindada por **TUVES** o si considera que no se les ha brindado una solución efectiva a sus solicitudes, podrá presentar de manera escrita o verbal, una reclamación, en una primera instancia, ante la Oficina de Atención al Consumidor (ODECO) de **TUVES**, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

13.2. La oficina de Atención al Consumidor (ODECO) de **TUVES**, se encuentra ubicada en la siguiente dirección:

- Av. Arce N° 2519, Torrez del Poeta, Plaza Isabel la católica, Edificio Torre "B", Piso N° 15 - Depto. N°1501, Zona Sopocachi y San Jorge, La Paz, Bolivia.
- **TUVES** pone a disposición del **USUARIO**, las líneas de atención al cliente N° 22010070 y 33006064, así la línea gratuita 800171710, disponibles en los siguientes horarios: de lunes a domingo de 8:30 a 21:00 y en medios digitales y página web: **www.tuves.com.bo**

13.3. TUVES registrará e individualizará la reclamación asignándole un Código Odeco, identificando dicha reclamación, asimismo, se individualizará un número correlativo y la fecha del 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.

13.4. TUVES entregará al **USUARIO** una copia impresa y firmada del formulario de reclamación directa, 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.

13.5. TUVES resolverá la reclamación en los siguientes plazos:

A los tres (3) días hábiles de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o dentro de los quince (15) días hábiles en los demás casos; aplicando según sea el caso, los procedimientos para la modalidad presencial o no presencial establecidos al efecto.

Si la reclamación es sobre la facturación de los servicios prestados, no será necesario que el **USUARIO** realice previamente el pago total o parcial del monto reclamado. Sin embargo, a efecto de evitar el corte de servicio, el **USUARIO** debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas.

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

13.6. 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**. 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 diez (10) días.

13.7. 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 el que la resolución fue emitida, debiendo contener el documento íntegro 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.

13.8. 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.

13.9. TUVES reportará mensualmente a la Autoridad reguladora todos los reclamos resueltos satisfactoriamente y dentro de plazo.

DÉCIMA CUARTA (SERVICIOS DE INFORMACION Y ASISTENCIA).-

Los Servicios de información y asistencia al **USUARIO** son atendidos en las líneas de atención al cliente de **TUVES** N° 22010071 y 33006064 y en la línea gratuita 800171710, disponibles en los siguientes horarios, de lunes a domingo de 8:30 a 21:00.

DÉCIMA QUINTA (DECLARACION EXPRESA).-

Las PARTES declaran que, de forma libre y voluntaria, sin que medie dolo o presión alguna, suscriben el presente contrato de prestación del Servicio de Distribución de Señales.

DÉCIMA SEXTA (INVOLABILIDAD Y PROTECCION DE LA INFORMACION DE LA USUARIA O USUARIO).-

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.

DÉCIMA SÉPTIMA (RESOLUCION Y RESCISIÓN DEL CONTRATO).-

17.1. DE LA RESOLUCIÓN

Las PARTES convienen en que este Contrato podrá ser resuelto en cualquier momento por mutuo acuerdo, no debiendo existir deudas pendientes de parte del **USUARIO**. Dicho acuerdo deberá constar expresamente y por escrito.

17.2. DE LA RESCISIÓN

Se deja expresa constancia de que, de acuerdo a lo estipulado en el presente contrato, las PARTES de común acuerdo establecen que tanto **TUVES** como el **USUARIO** pueden rescindir de manera unilateral este Contrato. En tal caso, si el **USUARIO** decide efectivizar la rescisión, deberá notificar esta situación por escrito a **TUVES** con una anticipación mínima de diez (10) días calendario.

DÉCIMA OCTAVA (INTEGRIDAD DEL CONTRATO).-

Las PARTES establecen y declaran expresamente que, a todos los efectos y/o incidencias, el presente contrato y sus Anexos referidos a lo largo del documento, recogen el acuerdo íntegro entre las mismas y, por tanto, queda sin efecto cualquier acuerdo, pacto o comunicación previos a los mismos.

Entre los Anexos al Contrato se detallan los siguientes:

Anexo 1: Términos y Condiciones aprobados por la ATT.

Anexo 2: Formulario de Solicitud de Provisión del Servicio.

Anexo 3: Formulario de reparación y/o inspección técnica.

DÉCIMA NOVENA (CLÁUSULA DE INTERPRETACIÓN).-

En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato, se aplicará lo más favorable al **USUARIO o USUARIA**.

VIGÉSIMA (ACEPTACION).-

NOSOTROS: La Empresa “**TUVES TV SATELITAL BOLIVIA S.A.**”, representada legalmente en este Contrato por el Sr. Edgar C. Aliaga Arias, por una parte; y por otra parte, declaramos y expresamos nuestra plena conformidad con todas y cada una de las cláusulas suscritas en el presente contrato, obligándonos a su fiel y estricto cumplimiento, firmando para su constancia y en señal de aceptación dos (2) ejemplares de un mismo tenor.

....., de de 20.....