



## TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL

Aprobados mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 92/2019

El presente documento establece los Términos Generales y Condiciones para la provisión de los Servicios de Roaming Internacional bajo las modalidades Postpago y Prepago que provee la Empresa de Telecomunicaciones Nuevatel PCS de Bolivia S.A. en favor de toda aquella Usuaría o Usuario que utiliza dichos servicios.

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 para prestar servicios de telecomunicaciones (En adelante y para fines del presente documento, se denominará simplemente "NUEVATEL" o el "Proveedor"); y
- (ii) Por otro lado, aquella Usuaría o Usuario, sea persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que utiliza los servicios de Roaming Internacional prestados por NUEVATEL, como destinataria(o) 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 habilite o comience a utilizar los servicios objeto del presente documento, obligándose NUEVATEL a poner a disposición de la Usuaría o Usuario los presentes términos generales y condiciones en su página web y en sus oficinas de atención al cliente.

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

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

Los Servicios de Roaming Internacional, objeto del presente documento (para fines del presente documento los servicios descritos se denominarán simplemente los "Servicios de Roaming Internacional"), son aquellos servicios provistos por NUEVATEL en favor de la Usuaría o Usuario, que le permiten emitir y recibir llamadas, acceder a internet y a otros servicios complementarios y asociados, fuera del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, con el mismo número telefónico que tiene asignado para el Servicio Móvil en la red de NUEVATEL. Los servicios que se le provean fuera del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia serán prestados en base a los servicios que tenga habilitados la Usuaría o Usuario en la red de NUEVATEL en Bolivia, en función a los acuerdos correspondientes que NUEVATEL hubiese celebrado con otros operadores a nivel mundial, y siempre que la Usuaría o Usuario cumpla los requisitos técnicos y comerciales definidos por NUEVATEL para brindar estos servicios. Las modalidades de pago de estos servicios podrán ser Postpago o Prepago conforme NUEVATEL habilite estas modalidades para uso comercial y la Usuaría o Usuario cumpla los requisitos para acceder a las mismas.

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 quien 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 habilita el servicio prepago quien asumirá plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios.

La Usuaría o Usuario titular, en tal calidad autoriza expresamente a NUEVATEL a:

- a) Obtener, información relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en el contrato y en los Formularios de Aplicación, de las empresas o entidades, públicas o privadas, que correspondan; para la modalidad Postpago.
- b) Remitir a otros proveedores del mismo servicio la nómina de las Usuarías o Usuarios que tengan cortado el servicio por al menos tres (3) meses continuos, con fines informativos y de carácter reservado, no pudiendo publicarse, comunicarse ni exhibirse a terceros, conforme faculta la normativa vigente; para la modalidad Postpago.

Siempre y cuando la Usuaría o Usuario esté habilitado para el Servicio de Roaming Internacional, tenga un equipo terminal móvil o portátil compatible con las redes del operador que tiene convenio con NUEVATEL y configurado en función a los servicios que tiene habilitados para su uso; los Servicios de Roaming Internacional, permiten que la Usuaría o Usuario fuera del territorio boliviano pueda acceder a lo siguiente:

- i) Realizar y recibir llamadas de voz.
- ii) Enviar y recibir mensajes de texto (SMS).
- iii) Acceder a la red Internet, pudiendo hacer uso de los servicios disponibles en dicha red y considerando que NUEVATEL deberá informar al usuario en su sitio web [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo) respecto a la posibilidad de tráfico de datos inadvertido como las actualizaciones de aplicación que tenga el equipo terminal de la Usuaría o Usuario, previa habilitación del servicio de modalidad Postpago, y en cualquier momento llamando al Call Center o visitando la página web de NUEVATEL [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo).
- iv) Acceder a otros servicios de telecomunicaciones y servicios asociados y complementarios que estén disponibles para los usuarios de NUEVATEL según las condiciones del operador visitado.

Los Servicios de Roaming Internacional se prestarán en base a las condiciones, características y programación que tenga la red del operador visitado fuera del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y en función a los acuerdos que NUEVATEL vaya gestionando con los Operadores Internacionales para ampliar la cobertura del Servicio en las modalidades Postpago y/o Prepago.

### Validez jurídica de transacciones no presenciales

La Usuaría o Usuario en el marco de los presentes Términos Generales y Condiciones podrá, siguiendo los procedimientos establecidos por NUEVATEL, y en el marco de la normativa vigente según corresponda, realizar transacciones correspondientes a la venta y post-venta de los servicios, como solicitar, aceptar, habilitar, modificar, dar por terminados parte o la totalidad de los servicios, suscribir contratos, suscribir formularios de aplicación, acceder a información, detalles de llamadas y/o de consumo, y otras transacciones previamente establecidas, mediante canales no presenciales electrónicos, digitales o telefónicos, tales como el SMS, USSD, SatPush, correo electrónico, acceso a internet (a través de página Web, redes sociales, aplicaciones u otros), Call Center a través de un número sin costo, o por cualquier otro medio, siempre y cuando dichos canales y procedimientos estén previamente habilitados por NUEVATEL. El uso de estos canales no tendrá costo adicional para la Usuaría o Usuario, salvo el consumo de MB que se produzca en la navegación.

En algunos casos establecidos por NUEVATEL, se aplicará para el efecto medidas de seguridad como números de identificación personal, claves o contraseñas que serán proporcionadas por NUEVATEL y cuyo uso será de exclusiva responsabilidad de la Usuaría o Usuario quedando NUEVATEL liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por un mal uso de los mismos.

Se establece que el consentimiento de la Usuaría o Usuario se tendrá por válido y manifestado una vez que el mensaje electrónico o digital, en cualquiera de los medios electrónicos señalado precedentemente, haya sido efectivamente enviado por la Usuaría o Usuario y recibidos por NUEVATEL de acuerdo a los procedimientos establecidos al efecto. En el caso de medios telefónicos, la transacción se tendrá por válida con el respaldo de la grabación de la llamada en la que se evidencie la validación de la titularidad de la Usuaría o Usuario y el consentimiento expreso de la misma. Cuando corresponda NUEVATEL podrá enviar un mensaje confirmatorio de aceptación.

Las transacciones señaladas precedentemente serán aceptadas por NUEVATEL siempre y cuando la Usuaría o Usuario cumpla los requisitos publicados al efecto en un medio de circulación nacional y en el sitio web de NUEVATEL [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo).

#### **Firma digital**

NUEVATEL en común acuerdo con sus usuarios, podrá implementar el uso de la firma digital para los documentos digitales que así lo requieran otorgándoles validez legal y de esta forma autenticando su identidad y la de sus usuarios, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 164 y normativa vigente del sector.

Tanto NUEVATEL como sus usuarios deberán adquirir sus certificados digitales en las Entidades Certificadoras Autorizadas por la ATT.

#### **Cobertura**

NUEVATEL prestará los Servicios de Roaming Internacional en los países del exterior donde se cuente con convenios al efecto de acuerdo a la modalidad Postpago y/o Prepago de uso del servicio. A solicitud de la Usuaría o Usuario y a tiempo de habilitar los Servicios de Roaming Internacional, NUEVATEL podrá informar a la Usuaría o Usuario la cobertura habilitada para la prestación de dicho servicio de telecomunicaciones o, alternativamente, la Usuaría o Usuario podrá informarse de los mismos llamando al Centro de Atención al Cliente de NUEVATEL por los números habilitados al efecto o visitando la página web de NUEVATEL, siendo de responsabilidad de la Usuaría o Usuario consultar previamente si determinados países y regiones cuentan o no con la cobertura señalada y sus condiciones.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA.- REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS**

Para que la Usuaría o Usuario pueda hacer uso de los Servicios de Roaming Internacional, deberá contar con un equipo terminal móvil o portátil que funcione y que sea compatible con la red Móvil de NUEVATEL y con la infraestructura y tecnología de la red del operador visitado fuera del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y con las bandas de frecuencias que requiera dicha compatibilidad.

En dicho equipo, se tendrá la tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) o similar que cuenta la Usuaría o Usuario para el Servicio Móvil en la red de NUEVATEL, la misma que también permite la provisión de los Servicios de Roaming Internacional.

Independientemente del lugar donde la Usuaría o Usuario adquiera el equipo terminal móvil o portátil, es responsabilidad de la Usuaría o Usuario informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios de Roaming Internacional si su equipo terminal móvil o portátil es compatible para estos servicios y cumple con las características técnicas mínimas necesarias para utilizar los Servicios de Roaming Internacional. Es responsabilidad de la usuaría o usuario estar familiarizado con el uso de su equipo ya sea para poder seleccionar una red Móvil, activar o desactivar el uso de datos móviles y datos en itinerancia, bloquear las actualizaciones automáticas de las aplicaciones, entre otros; al efecto, NUEVATEL S.A. deberá proporcionar información sobre lo citado en su web [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo) y en el momento que el usuario Postpago se apersona para la habilitación del servicio de Roaming Internacional.

Adicionalmente, NUEVATEL pone a disposición de la Usuaría o Usuario información sobre el Servicio de Roaming Internacional y sus requisitos, disponiendo al efecto de centros de atención al cliente habilitados por NUEVATEL para estos fines e información en su página Web.

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

##### **Modalidad Prepago**

Toda Usuaría o Usuario del Servicio Móvil de NUEVATEL tiene habilitado por defecto los Servicios de Roaming Internacional Prepago. En caso que la Usuaría o Usuario desee deshabilitar la modalidad Prepago, podrá hacerlo siguiendo los procedimientos establecidos por NUEVATEL; igualmente, si hubiera solicitado la des-habilitación de la modalidad Prepago, podrá habilitarla nuevamente siguiendo los procedimientos establecidos y comunicados por NUEVATEL a la Usuaría o Usuario y a la Autoridad competente, por cualquier medio habilitado al efecto.

El Servicio de Roaming Internacional Prepago solamente podrá ser utilizado en los países donde ésta modalidad esté disponible para los usuarios de NUEVATEL, y siempre y cuando la Usuaría o Usuario cuente con el crédito suficiente para utilizar los mismos en función a las tarifas que apliquen al país visitado.

La Usuaría o Usuario del Servicio Móvil Postpago de NUEVATEL también puede hacer uso de los Servicios de Roaming Internacional en modalidad Prepago, siguiendo las instrucciones que NUEVATEL comunique al efecto por cualquier canal válido, en cuyo caso quedará deshabilitada la modalidad Postpago del Servicio de Roaming Internacional que la Usuaría o Usuario pueda haber habilitado anteriormente mientras tenga habilitada la modalidad Prepago.

Adicionalmente, cuando la Usuaría o Usuario se conecte a la red visitada se le enviará un mensaje SMS de bienvenida en el que se especifica la información de tarifas y el tipo de redondeo que aplicará en dicha red.

##### **Modalidad Postpago**

Para acceder a los Servicios de Roaming Internacional en la modalidad Postpago, la Usuaría o Usuario deberá contar con un Contrato vigente de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación de NUEVATEL, y tener habilitado el Servicio Móvil de NUEVATEL.

La persona natural y/o jurídica, individual o colectiva, nacional o extranjera que desea acceder al Servicio de Roaming Internacional en modalidad Postpago, deberá apersonarse a cualquiera de las oficinas y medios habilitados por NUEVATEL para dicho efecto, solicitar el servicio, no tener ninguna deuda pendiente con NUEVATEL, presentar los requisitos exigidos por NUEVATEL como ser, entre otros información sobre su capacidad de pago, documento de identidad vigente, fijar los límites referenciales de protección para Voz-SMS y Datos; y suscribir el formulario de solicitud de utilización de servicios denominado "Formulario de Aplicación". NUEVATEL podrá modificar o ampliar los requisitos de acuerdo a su política comercial y previa publicación.

Una vez recibida, verificada y aceptada la solicitud, NUEVATEL habilitará los Servicios de Roaming Internacional en modalidad Postpago dentro de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas de aceptada la solicitud, esta habilitación será por tiempo indefinido mientras la Usuaría o Usuario no solicite la baja del mismo de forma expresa. En caso de no ser aceptada la solicitud en las condiciones solicitadas, la Usuaría o Usuario podrá acceder al servicio en la modalidad Prepago siempre y cuando la misma esté disponible en el destino requerido por la Usuaría o Usuario.

Adicionalmente, cuando la Usuaría o Usuario se conecte a la red visitada se le enviará un mensaje SMS de bienvenida en el que se especifica la información de tarifas y el tipo de redondeo que aplicará en dicha red.

#### **CLÁUSULA CUARTA.- TARIFAS**

##### **Tarifación**

Se entiende por "tarifa" al valor fijado por NUEVATEL para la prestación de los Servicios de Roaming Internacional. NUEVATEL ofertará y comunicará a la Usuaría o Usuario todas las tarifas relacionadas a los Servicios de Roaming Internacional que presta, en sus oficinas de Atención al Cliente, a través del Centro de Atención al Cliente o en su página web o por cualquier medio reconocido al efecto.

Independientemente a que las tarifas para los Servicios de Roaming Internacional están al momento establecidas por Regiones, éstas se definen en función a los cargos por uso de red que se deben pagar a los diferentes operadores internacionales con los cuales NUEVATEL tiene convenio de prestación del Servicio de Roaming Internacional y dichos cargos pueden sufrir variaciones en función a lo que determine el operador visitado, las tarifas podrán variar en base a los costos que determinen dichos operadores, pudiendo incluir cobros por tiempo efectivo de comunicación de llamadas entrantes y salientes, cobros por establecimiento de la comunicación, diferentes tipos de redondeo, cobros de datos por consultas automáticas de actualización que realice el equipo de la Usuaría o

Usuario según lo permita la programación del equipo terminal, cobros por intentos de utilizar datos que realice la Usuaría o Usuario, y cobros por otras características que defina el operador internacional visitado.

Las tarifas, precios, planes, bolsas y/o categorías tarifarias de los Servicios de Roaming Internacional, así como cualquier cambio o modificación y aplicación de los mismos serán comunicados por NUEVATEL en su página web y por otros medios que NUEVATEL disponga al efecto y puestos a conocimiento de la Autoridad Reguladora, conforme lo establece la normativa vigente.

#### **Estructura tarifaria**

Conforme a lo dispuesto en los parágrafos I y II del artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación N° 164, la estructura tarifaria se encontrará disponible en los medios habilitados 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.

#### **CLÁUSULA QUINTA.- FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE**

##### **Facturación, cobranza y pago del Servicio de Roaming Internacional en modalidad Prepago**

Todo consumo y utilización que la Usuaría o Usuario realice de los Servicios de Roaming Internacional en modalidad Prepago serán descontados del crédito que disponga en su cuenta para este servicio, de acuerdo a procedimientos establecidos y comunicados por NUEVATEL conforme a la normativa vigente. Las características, condiciones y procedimientos de funcionamiento y recarga en dicha cuenta, son las establecidas y comunicadas por NUEVATEL, a través de publicaciones en prensa o en su sitio web [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo).

Cada vez que la Usuaría o Usuario utilice los Servicios de Roaming Internacional Prepago que sean tarifables o susceptibles a cobro de montos de dinero, se le descontará de su saldo el monto equivalente a la tarificación del servicio utilizado; este descuento se efectuará en tiempo real. Cuando la cuenta de la Usuaría o Usuario se quede sin saldo para ser descontado, no se le permitirá hacer uso de los servicios que sean tarifables o que sean susceptibles de cobro de montos de dinero y que las llamadas o uso de los servicios en curso serán objeto de corte si se quedara sin saldo en su cuenta cuando se encuentre realizando una llamada o utilizando dichos servicios. La Usuaría o Usuario podrá consultar en cualquier momento el saldo que tiene en su cuenta por cualquiera de los medios habilitados por NUEVATEL al efecto, esta facilidad estará habilitada y podrá utilizarse en los países que sean comunicados por NUEVATEL.

La Usuaría o Usuario obtendrá la factura por el crédito adquirido de acuerdo a la modalidad y forma de adquisición o compra de dicho crédito.

##### **Facturación, cobranza y pago del Servicio de Roaming Internacional de modalidad Postpago**

NUEVATEL incluirá y consignará mensualmente en la factura del Servicio Móvil que la Usuaría o Usuario tenga contratado con NUEVATEL, los montos que la Usuaría o Usuario se obliga a cancelar en favor de NUEVATEL por el consumo y utilización de los Servicios de Roaming Internacional de modalidad Postpago, además de la información establecida en el ordenamiento jurídico aplicable y aquella información instruida por la autoridad competente. La facturación de un periodo podrá incluir cargos correspondientes al Servicio de Roaming Internacional con una antigüedad de hasta cuatro (4) meses, y los cargos con antigüedad mayor a 4 (cuatro) meses serán facturados por separado, sin aplicar intereses y podrán estar sujetos a un arreglo de pago.

NUEVATEL pondrá cada factura a disposición de la Usuaría o Usuario en las oficinas de cobranzas dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, salvo modalidad diferente que será notificada por cualquier medio de prensa de circulación nacional o por cualquier otro medio reconocido al efecto. Siempre y cuando la Usuaría o Usuario lo soliciten y suscriba los formularios establecidos por NUEVATEL, ésta proporcionará el estado de cuenta correspondiente a la dirección que la Usuaría o Usuario indique de manera escrita. El contenido del estado de cuenta se sujetará a lo establecido por la normativa legal aplicable, pudiendo NUEVATEL establecer cobros adicionales por el envío impreso de dicho estado de cuenta.

Los montos por consumo de los Servicios de Roaming Internacional de modalidad Postpago deberán ser pagados por la Usuaría o Usuario en las oficinas de cobranza propias de NUEVATEL o en aquellas oficinas de cobranza de terceras personas como ser Bancos y Entidades Financieras, entre otras, en las mismas que será entregada la respectiva factura. NUEVATEL informará por cualquier medio reconocido al efecto los lugares de cobranza. La Usuaría o Usuario podrá pagar los montos señalados por otros medios, como débito automático de sus cuentas u otras tarjetas bancarias, entre otros, siempre y cuando NUEVATEL esté de acuerdo en recibir los montos de dinero por dichos medios y se cumplan los requisitos exigidos por la normativa legal aplicable y por NUEVATEL. En cualquiera de los casos la Usuaría o Usuario se obliga a tener el crédito o los saldos disponibles correspondientes, entendiéndose que el pago se tendrá por realizado desde el momento en el que NUEVATEL tuvo acceso a los montos pagados efectivamente por la Usuaría o Usuario.

Salvo lo previsto en norma vigente para el caso de reclamaciones administrativas, la Usuaría o Usuario debe pagar el monto facturado en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario computado a partir de la fecha de disposición de la factura, caso contrario se constituirá automáticamente en mora, quedando facultada NUEVATEL a iniciar las acciones legales que correspondan según la normativa legal aplicable. En caso de incumplimiento de cualquier obligación o del retraso en el pago debido y oportuno, la Usuaría o Usuario reconoce y acepta que la liquidación efectuada por NUEVATEL al respecto, establecerá la suma líquida y exigible con fuerza ejecutiva y que esa liquidación tendrá el valor de título ejecutivo a los fines de Ley. La Usuaría o Usuario acepta de manera expresa que las facturas que no fueron pagadas así como las liquidaciones que realice NUEVATEL al efecto, forman parte integrante e indivisible del contrato tácito o expreso y que la suma total de las mismas, constituye una suma líquida, exigible y de plazo vencido adeudada a NUEVATEL. Los gastos de cobro judicial o extrajudicial que tuvieron lugar para la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por la Usuaría o Usuario, conforme lo permita el Código Civil vigente en Bolivia. En el caso que se presente una reclamación administrativa, los plazos de pago se sujetarán a lo previsto en normativa vigente.

En el caso de los servicios que no incluyan voz, si la Usuaría o Usuario no paga su factura de servicios Postpago pasados treinta (30) días calendario de la fecha límite de pago, NUEVATEL podrá proceder al corte del servicio parcial o total del servicio previa comunicación a la Usuaría o Usuario mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación y al estar la Usuaría o Usuario en mora automática queda facultada NUEVATEL a iniciar las acciones legales que correspondan según la normativa legal aplicable.

En el caso de los servicios de voz, pasados los quince (15) días de la fecha límite de pago de servicios Postpago, si la Usuaría o Usuario incumple con el pago, NUEVATEL podrá realizar la restricción de llamadas salientes previa comunicación con una anticipación de al menos cuarenta y ocho (48) horas y posteriormente, pasados los siguientes quince (15) días, podrá realizar el corte total del servicio.

#### **Detalle de Llamadas**

NUEVATEL, siempre y cuando medie solicitud por parte de la Usuaría o Usuario, proporcionará la información detallada de las llamadas salientes y llamadas entrantes cobradas (Detalle de llamadas), sobre la que está basada su factura por medios impresos u otros habilitados al efecto. La forma, el costo, los tiempos y lugares de entrega, el contenido de dicha información y demás condiciones se sujetarán a la disponibilidad técnica del operador visitado y a que NUEVATEL tenga acceso a dicha información, pudiendo ser la entrega corrientemente en hasta 5 días y excepcionalmente en hasta 30 días, y en caso de que el Operador Visitado no envíe antes de la emisión de la facturación toda la información del consumo realizado por la Usuaría o Usuario, el consumo enviado posteriormente por el Operador Visitado será incluido en la siguiente factura, asimismo el detalle de llamadas adicional que resulte estará disponible luego de que el Operador Visitado complete la información faltante.

##### **Información relacionada a facturación, cobranza y corte de los Servicios de Roaming Internacional de modalidad Postpago**

NUEVATEL pondrá a disposición de la Usuaría o Usuario la información referida a facturación, cobranza y corte de los Servicios de Roaming Internacional de modalidad Postpago, mediante publicación en página web, puntos de atención a la Usuaría o Usuario y línea de información gratuita. NUEVATEL también podrá informar, por otros medios de difusión masiva, dicha información.

El contenido de la información a la que tendrá acceso la Usuaría o Usuario, o que será informada por NUEVATEL, por los medios antes señalados, se sujetará a lo establecido por la normativa legal aplicable y tomando en cuenta que pueden ocurrir cambios significativos en función a la variación de tarifas que defina el operador visitado, por lo cual en caso de que no sea posible realizar una publicación con la anticipación debida, estos cambios deberán ser comunicados vía SMS.

## **CLÁUSULA SEXTA.- REHABILITACIÓN DEL SERVICIO**

Para la modalidad Postpago, NUEVATEL rehabilitará, según corresponda y sin costo adicional por rehabilitación, el servicio restringido o cortado por mora dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la Usuaría o Usuario cancele el total del monto adeudado por la utilización y consumo del Servicio de Roaming Internacional 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 Usuaría o Usuario podrá solicitar su nueva suscripción al servicio de Roaming Internacional.

Para la modalidad Prepago, NUEVATEL rehabilitará, según corresponda, el servicio restringido o cortado por falta de crédito, de forma inmediata al momento en que la Usuaría o Usuario recargue su cuenta exitosamente. Dicha recarga y rehabilitación se dará siempre y cuando NUEVATEL no haya dado de baja la línea y asignado la misma en favor de otra persona; la línea podrá ser dada de baja después de transcurridos al menos sesenta (60) días calendario de vigencia de la última recarga y treinta (30) días calendario adicionales con servicios no facturables, según dispone la normativa vigente.

## **CLÁUSULA SÉPTIMA.- PARÁMETROS DE CALIDAD**

Los Servicios de Roaming Internacional serán provistos por NUEVATEL conforme a la calidad de servicio brindada por el operador visitado.

## **CLÁUSULA OCTAVA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO**

### **8.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

#### **Derechos**

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

- a) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios, salvo interrupciones por caso fortuito o fuerza mayor, conforme a la normativa legal aplicable, y utilizar los Servicios de Roaming Internacional según los presentes Términos Generales y Condiciones y a las condiciones que permita el operador internacional visitado.
- b) Elegir y cambiar libremente los planes de acceso a los servicios, cuando se oferte diversos planes, salvo las condiciones pactadas libremente en contrato que serán explícitas, claras y le serán previamente informadas.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los Servicios de Roaming Internacional, en los lugares y por los medios establecidos al efecto por la normativa legal aplicable y por NUEVATEL.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones en casos de emergencia, en función a la normativa aplicable correspondiente que declare de manera expresa dicha gratuidad y sus condiciones y las condiciones que permita el operador visitado.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) La inviolabilidad y al secreto de sus comunicaciones, a la protección de sus datos personales y su intimidad, de acuerdo a los alcances y limitaciones establecidas en norma legal aplicable y salvo que medie orden judicial, requerimiento fiscal o la información sea necesaria para la emisión de guías telefónicas, facturas, detalle de llamados al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios móviles.
- h) Ser informado por NUEVATEL, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente por la Usuaría o Usuario, a través de publicación por algún medio reconocido al efecto.
- i) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación o deficiencias, mismo que podrá hacerse en efectivo o asignando el monto observado directamente a la cuenta de la Usuaría o Usuario, según el procedimiento que establezca NUEVATEL.
- j) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los Servicios de Roaming Internacional, cuando éstas se presenten.
- k) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a NUEVATEL.
- l) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios, salvo los casos que correspondan a eventos fuera del territorio boliviano o casos de fuerza mayor o causa fortuita.
- m) Reclamar ante NUEVATEL y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la Usuaría o Usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna, de acuerdo a los procedimientos y plazos establecidos por la normativa aplicable.
- n) Recibir protección de NUEVATEL sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la Usuaría o Usuario, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley de Telecomunicaciones N° 164, dentro de los alcances contenidos en el presente documento y siempre que los contenidos sean provistos directamente por NUEVATEL.
- o) Disponer, como Usuaría o Usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad, facilidades de acceso a los servicios, de acuerdo a la normativa legal aplicable.
- p) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios y según lo permita la red del operador internacional visitado.
- q) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a la normativa legal aplicable y según lo permita la red del operador internacional visitado.
- r) Participar en los mecanismos de control social, según la normativa legal aplicable, en territorio boliviano.

#### **Obligaciones**

Además de aquellas obligaciones que la Constitución Política del Estado, la Ley, los Decretos Supremos, y demás normativa aplicable le establecen a la Usuaría o Usuario, son obligaciones de la Usuaría o Usuario las siguientes:

- a) Pagar debida y oportunamente los importes correspondientes por la utilización de los Servicios de Roaming Internacional.
- b) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de NUEVATEL, del operador del exterior visitado, ni a terceras personas.
- d) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.



- e) No utilizar los Servicios de Roaming Internacional, ni los equipos terminales, con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, a la moral o a las buenas costumbres; ni darles ningún uso distinto obligándose la Usuaria o Usuario a asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice con su línea o con su equipo terminal.
- f) La Usuaria o Usuario está prohibido de ceder, delegar, transmitir o transferir total o parcialmente a ningún título los derechos, créditos, obligaciones o responsabilidades estipulados en los presentes Términos Generales y Condiciones, o en el contrato de provisión de servicios, en favor de terceras personas, sin el previo consentimiento y aceptación por escrito de NUEVATEL.
- g) No vender, revender, subarrendar o comercializar a terceros, bajo ninguna modalidad, los Servicios de Roaming Internacional osus facilidades relacionadas.
- h) Se recomienda a las Usuarías y Usuarios, revisar atentamente y antes del uso de los Servicios de Roaming Internacional, toda la información que le haya proporcionado NUEVATEL sobre los términos generales, condiciones, características, plazos, cobertura, precios y tiempos de vigencia aplicados a dichos Servicios de Roaming Internacional y a todos los aspectos asociados a los mismos.
- i) No introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar por medio de los servicios contratados, cualquier contenido que sea difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno, ilegal o que se protege por normas de propiedad literaria de autor, que sea confidencial o de propiedad intelectual de otra persona.
- j) No conectar a la red de NUEVATEL o del operador internacional visitado, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- k) No realizar modificaciones a las instalaciones, ni conexiones ilegales, ni alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de los servicios o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan o con el propósito de obtener mayores beneficios de los permitidos.
- l) Comunicar anticipadamente y por escrito a NUEVATEL sobre cualquier cambio en la información o datos relacionados a la Usuaria o Usuario para que los mismos surtan efecto.
- m) Obligación de reportar en forma adecuada, oportuna y clara, cualquier inconveniente que experimente al utilizar el Servicio de Roaming Internacional a fin de posibilitar una atención oportuna y efectiva por parte de NUEVATEL.
- n) Mientras no se definan condiciones especiales para el Roaming Fronterizo, la Usuaria o Usuario tiene la obligación de des-habilitar su Servicio de Roaming Internacional cuando se encuentre en zonas fronterizas dentro del territorio boliviano, a fin de evitar cargos por Roaming Internacional inadvertido que pudiesen generarse por utilizar servicios de operadores internacionales en dichas zonas fronterizas; información que será publicada por NUEVATEL en su sitio web [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo) e informada al usuario al momento de habilitar el servicio.

## 8.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE NUEVATEL

### Derechos

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

- a) Recibir el pago debido y oportuno por parte de la Usuaria o Usuario por los servicios provistos y a cobrar toda deuda que la Usuaria o Usuario tenga por los servicios que reciba.
- b) Disponer el corte de la prestación de los servicios contratados, por falta de pago por parte de la Usuaria o Usuario, o por limite referencial de consumo, previa comunicación a la Usuaria o Usuario, o por otras causales establecidas en la normativa aplicable y en los presentes Términos Generales y Condiciones.
- c) Proceder inmediatamente con el corte o interrupción de los servicios en caso de existir indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, o en caso de daño o ataque a la red de NUEVATEL.
- d) Disponer la interrupción de los servicios contratados, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la normativa legal aplicable.
- e) Disponer el corte de la provisión de los servicios contratados, sin previo aviso a la Usuaria o Usuario y sin perjuicio de las medidas judiciales del caso, cuando verifique cualquier situación de fraude de suplantación de identidad o cuando se verifique error, inexactitud o falsedad de la información provista por la Usuaria o Usuario, o cuando éste no haya notificado oportuna y debidamente a NUEVATEL el cambio de sus datos, en vista de haber celebrado NUEVATEL el presente contrato en virtud de confianza en tal información.
- f) Quedar exenta de toda responsabilidad en casos de interrupción o no prestación de los servicios por causales de imposibilidad sobrevenida, avería súbita, fuerza mayor o caso fortuito, o causas ajenas a NUEVATEL o atribuibles a la propia Usuaria o Usuario o a personas autorizadas por ella.
- g) Modificar los precios, tarifas, planes o categorías tarifarias, características o condiciones de los servicios contratados por la Usuaria o Usuario, incluir nuevas categorías tarifarias o discontinuarlas; siempre y cuando se realicen en cumplimiento de la normativa legal aplicable y sean previamente comunicados a la Usuaria o Usuario por cualquiera de los medios reconocidos al efecto y a la Entidad Reguladora en los plazos previstos en la normativa vigente.
- h) Solicitar y obtener información sobre la capacidad de pago de la Usuaria o Usuario y sobre la veracidad de sus datos personales declarados, de las empresas o entidades públicas o privadas que correspondan; y a remitir a otros proveedores del mismo servicio información de la Usuaria o Usuario en caso que tenga deuda por al menos tres (3) meses continuos, con fines informativos y de carácter reservado, no pudiendo publicarse, comunicarse ni exhibirse a terceros, conforme faculta la normativa vigente; para la modalidad Postpago.
- i) Definir los medios de recarga de crédito que los Servicios de Roaming Internacional Prepago requieran así como de establecer los términos de vigencia y caducidad de dichos medios en el marco de la normativa vigente de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, aspectos que deberán ser comunicados a la Usuaria o Usuario por cualquiera de los medios reconocidos al efecto.

### Obligaciones

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

- a) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los Servicios de Roaming Internacional, salvando las limitaciones y excepciones establecidas por la normativa legal aplicable y las condiciones del operador internacional visitado. No será de responsabilidad de NUEVATEL que los servicios contratados se vean afectados por el uso inadecuado que la Usuaria o Usuario haga de los mismos, por la inadecuada configuración de su equipo terminal, o por otras razones imputables a terceros o a la propia Usuaria o Usuario.
- b) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los Servicios de Roaming Internacional, a la Usuaria o Usuario por cualquier de los medios que correspondan previa a la contratación del servicio de Roaming Internacional Postpago, siempre que la Usuaria o Usuario se encuentre en territorio boliviano.
- c) Entregar y/o poner a disposición de la Usuaria o Usuario de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios provistos en modalidad Postpago, en la forma y por los medios en que se garantice la privacidad de la Usuaria o Usuario y facilitar y comunicar oportunamente los medios de pago por los Servicios de Roaming Internacional, en los lugares y en las formas establecidas por NUEVATEL de acuerdo a la normativa legal aplicable.
- d) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de la Usuaria o Usuario por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales, cuando correspondiere y conforme a lo establecido por la normativa aplicable. Dicho reintegro o devolución podrá hacerse en efectivo o asignando el monto observado directamente a la cuenta de la Usuaria o Usuario, según el procedimiento que establezca NUEVATEL.
- e) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los Servicios de Roaming Internacional a los usuarios y usuarias y a la Entidad Reguladora.
- f) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la Usuaria o Usuario.

- g) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios que ocurran dentro del territorio boliviano, salvo casos de fuerza mayor o causa fortuita.
- h) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la Usuaría o Usuario, de acuerdo a los alcances y limitaciones establecidas en norma legal aplicable y salvo que medie orden judicial, requerimiento fiscal o la información sea necesaria para la emisión de guías telefónicas, facturas, detalle de llamadas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- i) Ofrecer en forma gratuita, en el territorio boliviano y cuando no se esté utilizando el Servicio de Roaming Internacional, acceso a los números telefónicos especiales de servicios de emergencias, bomberos, policía u otros que se establezcan por norma expresa.
- j) Cuando exista una solicitud de información mediante orden judicial o requerimiento fiscal, que requiera detalle de llamadas, información referida a centrales o radiobases a través de las cuales se cursaron llamadas o comunicaciones u otra que se requiera para la investigación de delitos, NUEVATEL deberá entregar la información requerida, siempre y cuando el operador visitado proporcione dicha información a NUEVATEL, sin que tal entrega constituya vulneración a la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones.
- k) Informar a la Usuaría o Usuario los países donde se tiene convenios para prestar los Servicios de Roaming Internacional, de acuerdo a los formatos y contenidos definidos por la autoridad competente, los cuales deberán estar disponibles en las oficinas de Atención al Cliente y página web que para el efecto habilite NUEVATEL, debidamente actualizados.
- l) Disponer de medios de información a la Usuaría o Usuario, sobre el consumo realizado durante un período de facturación de acuerdo a la normativa legal aplicable.
- m) Respetar el derecho de la Usuaría o Usuario de desconexión de los Servicios de Roaming Internacional contratados.

### 8.3 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los siguientes principios rigen y permiten al usuario reclamar el mismo, bajo las 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 Usuaría o Usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor de servicios.
- d) **Información oportuna y clara**, NUEVATEL se obliga a proporcionar toda la información relacionada con los Servicios de Roaming Internacional, calidad u otros factores relativos de forma oportuna y clara.
- e) **Prestación efectiva**, en ningún caso NUEVATEL procederá al cobro de un servicio si el mismo no fue prestado en forma regular y efectiva y en caso de controversia, NUEVATEL demostrará fehacientemente que la 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 de los servicios de Roaming Internacional.

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

#### **Servicios de información, asistencia y reclamaciones**

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

- 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 cualquiera de los medios reconocidos al efecto.
- b) Centro de Llamadas (Call Center). La Usuaría o Usuario podrá llamar en el territorio boliviano, gratuitamente, al número 800-141414, las 24 horas del día, todos los días, incluyendo feriados y fines de semana o a otros números establecidos para dicho efecto. La Usuaría o Usuario también podrá acceder a dicho centro de llamadas desde otra línea no asignada por NUEVATEL. La Usuaría o Usuario podrá acceder desde el exterior al Centro de Llamadas a través del número (+591) 70711100 u otro número que se defina y comunique al efecto, en base a las condiciones y tarifas que establezca el operador internacional visitado, información que se publicará en la página web [www.viva.com.bo](http://www.viva.com.bo) y será informado por el operador previa contratación del servicio para modalidad postpago y mediante mensaje de texto de bienvenida en el país visitado para la modalidad Prepago y para la modalidad Postpago.
- 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.

Adicionalmente, cuando la Usuaría o Usuario se conecte a la red visitada se le enviará un mensaje de bienvenida en el que se especifica la información de tarifas y el tipo de redondeo que aplicará en dicha red.

#### **Atención de reclamaciones**

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

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

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

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

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

El tratamiento de las reclamaciones relacionadas a la prestación del Servicio de Roaming Internacional, sean directas y/o administrativas, sus efectos, plazos y procedimientos se sujetarán a lo establecido en la normativa legal aplicable al efecto, según corresponda.

## Servicios de emergencia

En cumplimiento de la normativa legal aplicable, NUEVATEL permitirá únicamente en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y cuando no esté utilizando el Servicio de Roaming Internacional, el acceso a servicios de llamadas de emergencia en forma gratuita y a los números asignados por la autoridad competente que sean definidos como números de emergencia. Los números de emergencia a los que se refiere el presente párrafo, son como los de la policía, bomberos u otros reconocidos como tal por la autoridad competente, serán comunicados por NUEVATEL a través de cualquier medio establecido al efecto.

## Medios de atención al público en áreas rurales

La Usuaría o Usuario, cuando se encuentre en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y cuando no esté utilizando el Servicio de Roaming Internacional, en el área rural y en los casos que correspondan, podrá realizar solicitudes de servicios, reclamos y consultas a través de la línea telefónica gratuita de Servicio al Cliente 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

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

### • Suspensión temporal de los Servicios solicitada por la Usuaría o Usuario

Siempre y cuando la Usuaría o Usuario tenga canceladas todas sus deudas pendientes frente a NUEVATEL y cumpla los requisitos establecidos por NUEVATEL al efecto, podrá solicitar de forma escrita a NUEVATEL la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual NUEVATEL tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa de la Usuaría o Usuario, NUEVATEL deberá rehabilitar el servicio previa comunicación a la Usuaría o Usuario, en el plazo máximo de un (1) día. La comunicación de rehabilitación a la que se refiere el presente párrafo se realizará por cualquier medio, incluyendo correo electrónico, SMS u otros.

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

### • Corte de servicios solicitada por la Usuaría o Usuario por pérdida, robo o hurto

Cuando la Usuaría o Usuario hubiese perdido o sufrido hurto o robo de su equipo terminal móvil o de su tarjeta SIM o similar, deberá comunicar inmediatamente a NUEVATEL, llamando al Centro de llamadas (Call Center) mediante el número habilitado y comunicado al efecto conforme dispone la normativa vigente. Una vez que NUEVATEL haya sido comunicada por la Usuaría o Usuario al respecto, procederá al corte total del Servicio de Roaming Internacional de forma inmediata al recibir en el Call Center de NUEVATEL la comunicación de parte de la Usuaría o Usuario. La Usuaría o Usuario podrá solicitar cuando se encuentre en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, un cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) o similar y de esta forma mantener el número telefónico y el saldo que tenga en su cuenta, siempre y cuando no se hayan vencido los plazos de vigencia correspondientes.

### • Interrupción y suspensión de los servicios por parte de NUEVATEL

NUEVATEL no podrá dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia interrumpir la operación de su red pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de los Servicios Móviles, sin la autorización previa y por escrito de la autoridad competente 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.

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

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

### • Corte por fraude en el uso de los servicios

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

En el caso que la autoridad competente establezca que el corte de servicio no se encuentra justificado, NUEVATEL deberá restablecer de manera inmediata el servicio, cumpliendo lo establecido en la normativa vigente.

### • Corte de servicios por límite referencial de consumo en modalidad Postpago

Cuando la Usuaría o Usuario se encuentre utilizando el servicio de Roaming Internacional fuera del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, quedará sin efecto el límite de consumo que tenga el usuario por el Servicio Móvil u otros servicios que utilice de NUEVATEL dentro del territorio nacional. NUEVATEL pondrá a disposición de la Usuaría o Usuario Postpago límites alternativos referenciales de consumo, incluyendo la modalidad de cuenta ilimitada, que deberán ser aceptados por la Usuaría o Usuario y plasmados en el Formulario de suscripción para clientes Postpago y que serán oportunamente comunicados conforme a la normativa vigente. Debido a que la información de tráfico utilizada para calcular el consumo, es generada por el operador visitado y enviada a NUEVATEL en intervalos de tiempo que establece el operador visitado (habitualmente entre el mismo día o excepcionalmente hasta en 30 días), queda por tanto establecido que el corte será efectuado por NUEVATEL al momento de recibir la información de tráfico del operador visitado que determine que se alcanzó dicho límite referencial, estando asimismo establecido que la Usuaría o Usuario reconoce y acepta que continuará como responsable de todo cargo que se genere desde o hacia su equipo terminal móvil hasta el momento en que NUEVATEL proceda con el corte total del Servicio de Roaming Internacional. Si la Usuaría o Usuario desea que el límite sea definitivo, podrá utilizar la modalidad Prepago que le permite un control de su consumo.

### • Corte de Servicio por incumplimiento de pago

La facturación y cobranza del Servicio de Roaming Internacional se realiza de forma conjunta en el Servicio Móvil, por lo que NUEVATEL podrá cortar los Servicios de Roaming Internacional, en caso que la Usuaría o Usuario no pague los montos que adeuda por la utilización de dichos servicios en los plazos establecidos por la normativa legal aplicable. En caso de corte, la Usuaría o Usuario no podrá realizar ni recibir, llamadas, SMS's, ni tener acceso a otros servicios.

### • Corte de servicios por utilización indebida de los mismos

NUEVATEL podrá cortar totalmente los servicios y sin previo aviso alguno, en los siguientes casos:

- Si la Usuaría o Usuario conecta a la red de NUEVATEL o del operador visitado, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir los Servicios de Roaming Internacional o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red o usar los servicios de forma fraudulenta.
- Si la Usuaría o Usuario altera los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de los Servicios de Roaming Internacional o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

### • Formas de conclusión:

Tanto NUEVATEL como la Usuaria o Usuario están facultados para rescindir el contrato de prestación de Servicios Móviles Postpago y los presentes términos generales y condiciones del Servicio de Roaming Internacional. La Usuaria o Usuario podrá solicitar la rescisión en cualquier momento, suscribiendo una nota y presentándola en las Oficinas de Atención al Cliente que NUEVATEL disponga para tal efecto o por los medios no presenciales establecidos por NUEVATEL, previo cumplimiento de todas sus obligaciones pendientes con NUEVATEL. El corte de los servicios se realizará, hasta el día hábil siguiente de presentada la solicitud a través de los medios habilitados por NUEVATEL al efecto. En el caso de NUEVATEL, ésta podrá proceder con la rescisión establecida con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación comunicando a la Usuaria o Usuario su decisión por cualquier medio permitido por la normativa legal aplicable. También será válida la comunicación hecha por cualquier medio de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea o de contrato a ser rescindida y la fecha efectiva de rescisión.

- **Permanencia de obligaciones y responsabilidad**

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

Asimismo, en caso que las causales de corte, como el fraude o de conexiones ilegales, hayan generado adicionalmente daños a NUEVATEL, ésta podrá iniciar las acciones legales correspondientes para la reparación del daño conforme a la normativa vigente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO**

La utilización de los Servicios de Roaming Internacional y los actos relacionados a dicha utilización, son de absoluta y exclusiva responsabilidad de la Usuaria o Usuario. La Usuaria o Usuario utilizará dichos servicios sólo para los fines contratados y para fines lícitos y acordes a la normativa legal aplicable, caso contrario será el único responsable del correspondiente resarcimiento de daños y perjuicios que ocasione con dicha utilización, deslindando de dicha responsabilidad a NUEVATEL.

La responsabilidad de la utilización de los Servicios de Roaming Internacional de la Usuaria o Usuario, se extiende a todas y cada una de las personas a las que la propia Usuaria o Usuario permita el acceso.

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

- a) No conectar a la red de NUEVATEL o a la del operador visitado, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir los Servicios de Roaming Internacional o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- b) No alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de los Servicios de Roaming Internacional o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD**

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

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

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



#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- DECLARACIÓN EXPRESA**

En el Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, la Usuaría o Usuario declarará expresamente que lo suscribe de manera libre, espontánea y voluntaria, sin que medie presión, violencia ni dolo alguno y que tiene conocimiento de lo siguiente:

- a) Que previa a la firma del contrato o formularios de aplicación al servicio se ha informado de las características de todos y cada uno de los servicios ofrecidos por NUEVATEL, condiciones de calidad, fiabilidad, cobertura y de las limitaciones propias de los servicios, habiendo NUEVATEL proporcionado toda la información del servicio, además aquella que la Usuaría o Usuario solicitó sobre la materia.
- b) Que está en conocimiento y acepta que los servicios pueden verse afectados o sufrir interferencias, problemas técnicos o existir eventualmente cortes o interrupciones conforme a la normativa legal aplicable.
- c) Que tiene conocimiento y acepta las tarifas y precios establecidos por NUEVATEL e informados previamente a la Usuaría o Usuario, inherentes a los servicios.
- d) Que recibe, a tiempo de la suscripción del contrato, un ejemplar del contrato y de los documentos que lo conforman.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DE CONTRATO**

Cualquiera de las partes que suscriban el Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, podrá resolver todos o cualquiera de los servicios de telecomunicaciones provistos como consecuencia de la suscripción del mismo, por incumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato o en los Términos Generales y Condiciones de los Servicios pertinentes.

El solo incumplimiento, hará que la parte que incumplió incurra en mora de manera automática sin necesidad de intervención judicial o extrajudicial alguna. La parte afectada por el incumplimiento quedará facultada a comunicar a la otra su decisión de resolución del contrato alegando el incumplimiento contractual y señalando la fecha efectiva de resolución y los servicios a ser resueltos. La comunicación de resolución se hará en las oficinas que NUEVATEL designe para el efecto, si la intención de resolución fuera de la Usuaría o Usuario. Si la intención de resolución fuera por parte de NUEVATEL, ésta comunicará su decisión en la dirección de la Usuaría o Usuario consignada en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios o en la dirección comunicada por la Usuaría o Usuario si hubiera procedido con el cambio de dicho dato. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos o las efectuadas a través de medios de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea o del contrato a ser resuelta y/o los servicios a ser resueltos y la fecha efectiva de resolución. El incumplimiento señalado otorgará el derecho de la parte afectada a exigir el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados ante las autoridades competentes.

Tanto NUEVATEL como la Usuaría o Usuario estarán facultados para rescindir el contrato de provisión de servicios de manera unilateral. La Usuaría o Usuario podrá hacerlo en cualquier momento, suscribiendo una nota y presentándola en los locales comerciales que NUEVATEL disponga para tal efecto. El corte de los servicios se realizará, a más tardar dentro del día hábil siguiente a la presentación de la nota señalada o de la fecha de rescisión efectiva señalada por la Usuaría o Usuario. En el caso de NUEVATEL, ésta podrá proceder con la rescisión establecida con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación comunicando a la Usuaría o Usuario su decisión en la dirección de la Usuaría o Usuario consignada en el Formulario de Aplicación o en la dirección comunicada por la Usuaría o Usuario si hubiera procedido con el cambio de dicho dato. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos o las efectuadas a través de medios de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea o del contrato a ser rescindida y la fecha efectiva de rescisión.

Cualquiera sea la causa de disolución del contrato de provisión de servicios, de ninguna manera implicará la extinción de las obligaciones de la Usuaría o Usuario que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la disolución, ni la renuncia de NUEVATEL a sus derechos.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- CAMBIOS EN INFORMACIÓN PROPORCIONADA**

Cualquier cambio en la información proporcionada por la Usuaría o Usuario a NUEVATEL deberá ser comunicado a ésta por escrito en un plazo no mayor a diez (10) días de producido el cambio o a la fecha de vencimiento del ciclo de facturación, caso contrario NUEVATEL no se responsabilizará por la no recepción de las pre facturas (Postpago) posteriores en su domicilio, ni estará obligada a rehacer la(s) factura(s) ya emitida(s).

NUEVATEL podrá cortar la provisión de los servicios contratados, sin previo aviso a la Usuaría o Usuario y sin perjuicio de las medidas judiciales del caso, cuando verifique cualquier situación de fraude o cuando se verifique error, inexactitud o falsedad de la información provista por la Usuaría o Usuario, o cuando éste no haya notificado oportuna y debidamente a NUEVATEL con tal cambio, en vista de haber celebrado NUEVATEL el contrato en virtud de confianza en tal información.