

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE LÍNEAS MÓVILES DE ENTEL – MODALIDAD POSTPAGO

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREAS DE COBERTURA.

SERVICIO MÓVIL DE ENTEL: Es el servicio de telefonía móvil provisto utilizando las bandas de 850 MHz y 1900 MHz para GSM, banda de 850 MHz para HSPA+ y 1700-2100 MHz y 700 MHz para LTE y que usa estaciones distribuidas en una configuración de celdas, utilizando redes de transmisión y centrales de conmutación propias, en el Área Nacional de Servicio Móvil (ASM) de acuerdo a la normativa vigente y el Título Habilitante. Permite a EL USUARIO de modo enunciativo mas no limitativo, generar y recibir en movimiento, llamadas de voz tanto locales como de larga distancia nacional e internacional, de y/a líneas fijas y móviles, acceso a servicios de datos, SMS, acceso internet, roaming internacional de voz y datos, de valor agregado y otros servicios de telecomunicaciones

El usuario tendrá habilitado el acceso a todos los servicios posibles de acceder, desde el servicio contratado salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles, por lo que, los servicios de telecomunicaciones brindados a través de un mismo acceso serán facturados en una sola factura, adhiriéndose a los términos y condiciones específicos de cada servicio, constituyéndose estos en parte integrante, inseparable e indivisible de su contrato principal

Este servicio tiene cobertura nacional, la información actualizada de cobertura puede ser obtenida a través de la página www.entel.bo

MODALIDAD POST PAGO: Permite a EL USUARIO optar por un plan tarifario, que se factura mensualmente cuyas características y precios están establecidos en Tarifario vigente y que forman parte inseparable e indivisible de estos Términos y Condiciones.

SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ROAMING INTERNACIONAL

EL USUARIO tiene activados los siguientes servicios suplementarios, cuyos precios están definidos según estructura tarifaria vigente, la forma de uso puede variar de acuerdo al modelo y tecnología del equipo terminal, cualquier consulta particular, se le pide al USUARIO que verifique el manual de uso de su equipo terminal o se dirija a los Centros de Atención de ENTEL S.A. Los servicios suplementarios se describen a continuación y su modo de uso está detallado en www.entel.bo:

- **Llamada en Espera:** Permite atender una segunda llamada mientras EL USUARIO está hablando, mediante este servicio EL USUARIO puede dejar la primera llamada en espera y responder la segunda llamada. Para contestar la llamada en espera, EL USUARIO escuchará un sonido indicándole que existe una llamada entrante, posteriormente, EL USUARIO deberá pulsar la tecla "Send" ó "Call" para responder la llamada entrante, esto dejará a la primera llamada en espera mientras se atiende la segunda. Al finalizar la segunda llamada, EL USUARIO deberá pulsar nuevamente la tecla "Send" ó "Call" para volver a la llamada original. Las llamadas continúan tarifándose. Este servicio puede ser activado o desactivado a voluntad del usuario, llamando a los siguientes códigos:
 - Para activar, llamar al: *43#
 - Para desactivar, llamar al: #43#
- **Transferencia de Llamada:** Permite a EL USUARIO transferir sus llamadas a otra línea telefónica sea fija o móvil. La llamada generada por la transferencia se facturará al USUARIO según destino y de acuerdo a Tarifario vigente. Para transferir una llamada, EL USUARIO deberá ingresar al menú, entrar a la opción "Desvío de llamadas" y desviarlas ingresando el número telefónico al que desea transferir, sea este fijo o móvil. Este servicio puede ser activado o desactivado a voluntad del usuario, llamando a los siguientes códigos:
 - Para activar, llamar al: *21*número al que quiere desviar la llamada#
 - Para desactivar, llamar al: #002#
- **Identificador de Llamadas:** Con este servicio EL USUARIO puede identificar el número telefónico de la llamada entrante. Los USUARIOS que utilizan tecnología GSM tienen activado este servicio de manera automática y gratuita.
 - Número privado: Impide la visualización del número de EL USUARIO en equipos que cuentan con identificador de llamadas, los USUARIOS que utilizan tecnología GSM tienen activado este servicio de manera automática y gratuita, una vez activado el servicio se procederá al cobro del mismo en la factura mensual correspondiente a los precios establecidos en Tarifario vigente. Este servicio puede ser activado a voluntad del usuario (para todas sus llamadas), llamando a los siguientes códigos:
 - Para activar, llamar al: *31#
 - Para desactivar, llamar al: #31#
 - Para realizar una sola llamada con número privado el usuario puede llamar de la siguiente forma: #31# número al que quiere llamar
- **Buzón de voz:** Permite guardar en un buzón de voz inteligente todos los mensajes que EL USUARIO recibe, mientras su equipo terminal está apagado, no conteste o se encuentre fuera de cobertura. Para recuperar y escuchar sus mensajes de voz EL USUARIO debe discar el número 106 y seleccionar las opciones pregrabadas que se le presenten. La activación del servicio es automática y gratuita, el precio por mensaje recuperado está sujeto a Tarifario vigente.
- **Consumo en línea:** Permite a EL USUARIO mediante una consulta al sistema de Consumo en línea de ENTEL S.A., marcando el número 105 o *105# vía USSD, conocer su consumo hasta la última llamada registrada en este sistema, dato que no incluye el monto de la tarifa básica ni servicios adicionales, como Roaming Internacional y aquellos con cargos recurrentes. El precio de este servicio está sujeto a Tarifario vigente.
- **Llamadas Tripartitas:** Facilidad que permite la comunicación simultánea de tres líneas. Una vez establecida la primera comunicación entre dos líneas, EL USUARIO puede iniciar y comandar la segunda comunicación. El cobro se realiza por ambas llamadas salientes desde la línea del USUARIO según Tarifario vigente.
- **Llamadas Multipartitas:** Permite a EL USUARIO comunicarse simultáneamente con varias líneas. Para realizar una llamada multipartita, EL USUARIO deberá discar el número al que desee comunicarse mientras la primera llamada queda en espera. Una vez comandada la segunda llamada, dentro de las opciones de comunicación deberá seleccionar la opción "Conferencia" para iniciar la siguiente llamada, este procedimiento se repetirá cuantas veces sea necesario para conectar todas las llamadas en conferencia multipartita. El cobro se efectuará por cada una de las llamadas que se originen de la línea del USUARIO según Tarifario vigente.

ROAMING INTERNACIONAL funcionalidad que permite a solicitud expresa del USUARIO desplazarse desde la zona de servicio nacional hacia redes móviles de otros operadores en otros países con los cuales Entel S.A. tenga acuerdos para proveer este servicio, esta funcionalidad incluirá todos los servicios posibles de acceder en redes internacionales salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles de atender por parte de ENTEL S.A., servicios entre los cuales de modo enunciativo mas no limitativo se encuentran: realizar y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes de texto, conectarse a Internet, enviar y recibir datos, acceder a correo electrónico, utilizar el servicio BlackBerry, aplicaciones de mensajería instantánea, funcionalidad de GPS (Global Position System), actualizaciones de ubicación en mapas on-line y otros que pudieran ser disponibles en la red del operador conectado al momento de encontrarse en Roaming Internacional.

EL USUARIO declara conocer que previamente a la utilización del servicio se ha informado que puede desactivar la opción "Itinerancia de Datos" desde su equipo terminal o Smartphone para usar únicamente el servicio de llamadas, mientras se encuentre en Roaming Internacional.

El servicio de Roaming Internacional será cobrado por separado del consumo controlado contratado para el plan de telefonía móvil en territorio boliviano, la facturación correspondiente a la aplicación de tarifas de Roaming Internacional será facturado como adicional a la factura mensual del servicio móvil misma que podrá incluir los cobros correspondientes de Roaming Internacional con anterioridad de hasta cuatro meses y para adeudos derivados de omisiones con anterioridad mayor a 4 meses, serán facturados por separado, sin aplicar intereses y podrán estar sujetos a un arreglo de pago.

PORTABILIDAD NUMÉRICA: La Portabilidad Numérica es aquella funcionalidad de las redes públicas de telecomunicaciones que permite a las Usuarías o Usuarios conservar los números telefónicos que les hubiesen sido asignados por el operador inicial.

Cuando éste requiera cambiar de operador:

- a) Debe cumplir las obligaciones establecidas en el Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil.
- b) Debe iniciar la solicitud de manera presencial cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente requeridos por el Operador Móvil Receptor; asimismo debe suscribir el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.

Por consiguiente, la Usuaría o Usuario al suscribir el Formulario de Solicitud de Portabilidad aceptará las siguientes condiciones:

- i) Que el operador donante deje sin efecto todos los derechos de uso, como ser saldo de crédito, minutos, megabytes, SMS, programas de fidelización, promociones y otros, cuando éste sea habilitado en el operador receptor.
- ii) Terminar la relación contractual con el Operador Donante quien podrá restringir la habilitación de los servicios adicionales o habilitación de componentes asociados al número objeto de la portación
- iii) Que tomó conocimiento de sus derechos y obligaciones, así como los lineamientos descritos en el Formulario de Solicitud de Portabilidad.

En caso que la usuaría o usuario solicite la portación de su número móvil y éste se encuentre asociado a otros servicios por el cual recibe beneficios de la oferta comercial propia de ENTEL S.A., el operador Donante, una vez sea aceptada la portación, notificará a la usuaría o usuario que hasta antes del último día del mes en curso podrá activar un nuevo número móvil para mantener los beneficios actuales. En caso de no contar con el número móvil dentro del plazo establecido, la usuaría o usuario acepta el pago de sus servicios contratados de forma independiente.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA EL USO DE EQUIPOS TERMINALES.

EL USUARIO podrá obtener el servicio presentando un equipo móvil de su propiedad, o adquirirlo en las tiendas de ENTEL S.A. o Dealers Autorizados, cumpliendo los siguientes requisitos mínimos:

- El equipo terminal debe ser capaz de operar en las bandas de 850 MHz y 1900 MHz para GSM y banda de 850 MHz para HSPA+ y 1700-2100 MHz y 700 MHz para LTE
- Nivel de SAR (Tasa de Absorción Específica) inferior al límite: 1.6 W/Kg
- Nivel de sensibilidad del receptor: -104 y -106 dBm.

Si el equipo terminal no cumple los requisitos mínimos, ENTEL S.A. no garantiza la prestación del servicio

3. SOLICITUD Y ACTIVACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE MÓVIL DE ENTEL

• SOLICITUD

La solicitud del (o los) servicio(s), deberá realizarse en las oficinas de atención al Cliente y Multicentros de ENTEL S.A. o canales autorizados para el efecto, donde podrá informarse de los requisitos exigidos.

Se realizará el llenado del formulario de Solicitud de Suministro de Servicios dispuesto para el efecto. EL USUARIO podrá acceder al (a los) servicio(s), previa firma de dicho formulario y del Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones de ENTEL S.A.

La inscripción en el registro de USUARIOS y equipos terminales móviles a efectos de bloqueo o activación de terminales es obligatoria.

• ACTIVACIÓN

La activación del Servicio Móvil de ENTEL S.A., se realizará en un plazo máximo de cinco (5) días.

En caso que EL USUARIO sufra la pérdida, robo o hurto de su equipo terminal, o requiera un cambio de equipo, se seguirá el mismo procedimiento de solicitud, verificación del nuevo equipo terminal y activación.

4. TARIFAS

Las tarifas y/o precios se sujetarán al Tarifario vigente y serán fijados por ENTEL S.A. de acuerdo a la normativa establecida en el Reglamento General a la Ley de Telecomunicaciones. Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la comunicación al usuario, conforme a lo dispuesto por el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 y la normativa vigente, en los medios de comunicación establecidos para el efecto; Asimismo, el Tarifario y las ofertas comerciales, son accesibles a través de la página de Internet www.entel.bo.

El tarifario vigente de Roaming Internacional para el tráfico de voz, de datos, de sms y otros que pudieran ponerse a disposición del usuario, se encuentran actualizadas en www.entel.bo.

EL USUARIO podrá adquirir paquetes de servicios de acceso a internet, mensajes de texto, minutos, valor agregado, u otros con vigencias específicas independientes, las tarifas, vigencias y condiciones de estos paquetes se encuentran en tarifario vigente, comunicados al USUARIO por los medios reconocidos al efecto, el valor de estos paquetes será descontado de su límite de consumo controlado, los paquetes podrán cuando corresponda acumularse mientras la línea permanezca activa.

5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, y CORTE DE LINEAS POST PAGO

La facturación del (de los) servicio(s) suministrado(s), cobranza y corte por falta de pago, se sujetarán estrictamente a la normativa vigente. EL USUARIO recibirá la información de la disposición de su factura para la cobranza mediante publicación de prensa en un medio de circulación nacional u otro medio definido por el regulador, debiendo efectuar los pagos correspondientes dentro los treinta (30) días siguientes como fecha límite de pago. Si el pago no es efectivo treinta (30) días calendario de vencida la fecha límite de pago, el USUARIO se constituye en mora y se procederá al corte del (de los) servicio(s), previa comunicación al usuario mínimamente con 48 horas de anticipación.

EL USUARIO que realice cambios de razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en la Solicitud de Suministro de Servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá solicitar la modificación correspondiente por escrito en oficinas de ENTEL S.A. con un mínimo de diez (10) días de anticipación al último día del mes correspondiente, caso contrario ENTEL S.A. efectuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

EL USUARIO autoriza a ENTEL S.A. a emitir en una sola factura, todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso y declara que está informado de los efectos y las condiciones de la facturación conjunta inherente, según tarifario vigente.

5.1. CARGA DE CRÉDITO, CONSULTA DE SALDO PARA USUARIOS POST PAGO EN CONSUMO CONTROLADO.

En aplicación del artículo 7 de la Resolución Ministerial No. 351 ENTEL S.A. restringirá a solicitud del USUARIO, el uso del (de los) servicio(s) provisto(s) en la modalidad postpago, cuando EL USUARIO haya llegado al monto establecido como límite de consumo controlado mensual, entonces se le notificará la situación para que opte por alternativas que le ofrecerá ENTEL S.A., según el servicio, plan, paquete y/o oferta comercial elegidos. EL USUARIO que desee continuar utilizando los servicios provistos mediante acceso móvil luego de haber llegado al monto establecido como límite de consumo controlado, podrá recargar crédito prepago optando por las siguientes modalidades:

Utilización de Tarjetas prepagadas

- Mediante IVR digitar desde su equipo terminal *109, y seguir las instrucciones del sistema; marcar el PIN de la Tarjeta, seguido de #
- Vía USSD digitar desde su equipo terminal *109* seguido de los 14 dígitos del PIN de la tarjeta seguido de #

Con ambas modalidades a tiempo de efectuar la recarga conocerá el saldo de su cuenta y validez del crédito cargado, si los números introducidos no son los correctos o si la Tarjeta ya ha sido utilizada, el IVR o el USSD le dará a conocer esta situación. La validez del crédito cargado está impresa en cada Tarjeta.

- Vía ATM y otros puntos de carga autorizada

En cajeros físicos de todas las entidades financieras que forman parte de la red de puntos autorizados para la recarga de crédito en línea y tiendas propias o en franquicia de ENTEL S.A. que faciliten ésta opción, la validez del crédito cargado será comunicada mediante SMS.

La validez del crédito cargado por cualquier modalidad de carga de crédito, está establecida en el Tarifario vigente y no será menor a sesenta (60) días calendario.

Utilizado todo su crédito, EL USUARIO podrá recibir llamadas y tendrá acceso a números gratuitos y de emergencia por el periodo de validez del último crédito cargado.

Vencida la validez del último crédito cargado si EL USUARIO no realiza recargas, la línea permanecerá habilitada para la recepción de llamadas y el acceso a números gratuitos y de emergencia.

EL USUARIO para consultar su consumo en línea o su saldo de crédito acumulado deberá enviar un mensaje de texto con la palabra saldo al número de acceso 330 o digitar 105 para respuesta de saldo vía IVR o digitar *105# para respuesta vía USSD, el USUARIO independiente a su consumo en línea y su saldo de crédito, también puede informarse del saldo de paquetes de voz, acceso a internet y valor agregado adquiridos mediante acceso USSD marcando *10#

5.2. ACUMULACIONES

De acuerdo al plan contratado, el crédito o saldo no consumido en el mes, deberá ser acumulado al mes siguiente con una vigencia mínima de dos (2) meses para su consumo, mientras la línea permanezca activa.

El volumen de datos de acceso a internet no consumidos correspondientes al abono de un determinado mes, se sumará automáticamente al volumen de datos del mes siguiente. Este volumen de datos adicionado estará vigente por lo menos durante 2 meses. Este procedimiento se repetirá para los siguientes meses consecutivos en forma recurrente, mientras la línea permanezca activa.

Para los paquetes de acceso a internet por volúmenes de bytes, el volumen no consumido durante el periodo de vigencia del plan o paquete en uso, se sumará al siguiente volumen de datos de un nuevo plano paquete adquirido, siempre y cuando el USUARIO adquiera el mismo paquete u otro similar (entendiéndose por similar la coincidencia del parámetro de tiempo de vigencia en ambos planes) en un periodo no mayor a dos meses, posteriores al término de vigencia del plan paquete o bolsa en uso. El periodo de vigencia del volumen de datos transferido del periodo anterior será de al menos 2 meses, computo que se inicia a partir de la entrada en vigencia del nuevo plan paquete o bolsa adquirida, mientras la línea permanezca activa.

Para el caso de promociones de volúmenes de datos de Servicio de Acceso a Internet ofertadas por ENTEL S.A., el volumen de datos de la promoción deberá ser consumido antes que el volumen de datos adquirido.

Las vigencias y planes de los paquetes serán puestos a disposición del USUARIO en tarifario vigente

6. REHABILITACION DEL SERVICIO

ENTEL S.A. rehabilitará el servicio restringido o cortado por mora dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio, o a partir de la fecha pactada mediante convenio entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción

MANTENIMIENTO DE NÚMEROS

En caso de pérdida o daño de la Tarjeta SIM no atribuible a ENTEL S.A., o la introducción consecutiva del PIN incorrecto que lo inhabilita permanentemente, EL USUARIO podrá adquirir otra tarjeta SIM CARD, conservando el número previa presentación de los documentos de identidad que acrediten sus datos personales, y sólo en caso de no haber transcurrido treinta o más días sin servicio.

Si EL USUARIO que solicitó el bloqueo de su equipo terminal móvil desea transferir el número telefónico que tiene asignado, a otro equipo terminal móvil, podrá hacerlo requiriendo la transferencia del número dentro de los treinta (30) días calendario, siguientes a la solicitud de bloqueo.

7. PARÁMETROS DE CALIDAD

Los servicios provistos por ENTEL S.A. se rigen a los estándares técnicos de calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación emitidos por la autoridad reguladora, parámetros que serán publicados en la página web de Entel www.entel.bo de acuerdo a normativa y conforme los formatos exigidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN AL SERVICIO, DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR DEL SERVICIO, PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN AL SERVICIO

EL USUARIO es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente así como de los que desembocan de la relación contractual, que de forma enunciativa y no restrictiva son:

Derechos

- a) Recibir un servicio en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida.
- b) Elegir y cambiar libremente de proveedor y de planes de acceso a los servicios, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios contratados.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz factura mensual desglosada con todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.

- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de ENTEL S.A.
- h) Acceder gratuitamente a las guías telefónicas a nivel nacional y a un servicio nacional gratuito de información de voz, sobre sus contenidos.
- i) Suscribir contratos de provisión de servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones previamente aprobados por Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- j) Ser informado oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o en los planes contratados previamente, por los medios establecidos al efecto por la normativa legal aplicable y definidos por ENTEL S.A.
- k) Recibir reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- l) Ser informado sobre plazos de vigencia de ofertas y promociones de los servicios por los medios establecidos al efecto por la normativa legal aplicable, y definidos por ENTEL S.A.
- m) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a ENTEL S.A.
- n) Ser informado oportunamente de desconexiones o corte programado de servicios.
- o) Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna y conforme lo indique la norma.
- p) Recibir protección de ENTEL S.A. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- q) Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios prestados por ENTEL S.A.
- r) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- s) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas
- t) Participar en los mecanismos de control social.
- u) Acordar con ENTEL S.A., restricciones y facilidades en el uso de sus servicios.
- v) Efectuar reclamaciones sobre el monto consignado en su factura, sin embargo, a objeto de evitar el corte debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres últimas facturas pagadas.
- w) Solicitar de forma escrita la suspensión temporal de su servicio.
- x) Autorizar la facturación de todos los servicios brindados a través de un mismo acceso en una sola factura
- y) Recibir un crédito o un descuento, por cortes de servicio que excedan las doce (12) horas y que sean de responsabilidad de ENTEL S.A. El crédito o descuento será proporcional a la duración del corte del servicio, sobre la base del precio prorrateado que se cobra por el abono mensual del servicio.
- z) El usuario tendrá habilitado el acceso a todos los servicios posibles de acceder en el territorio nacional, desde la línea móvil de ENTEL S.A., salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles.
- aa) Solicitar el bloqueo de su equipo terminal, si el mismo se encuentra previamente registrado, por vía telefónica, Internet o personalmente, previa acreditación de la identidad del usuario. En caso de solicitud vía telefónica o Internet, el usuario deberá confirmar personalmente la solicitud en los Centros de Atención al Cliente de ENTEL S.A. hasta el quinto día siguiente a su solicitud; caso contrario, será retirado de la Lista Negra sin previa notificación.

Obligaciones

- a) Los usuarios deben utilizar los servicios sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto.
- b) Los usuarios no deben conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio.
- c) Los usuarios no deben, realizar el desvío de comunicación de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- d) Los usuarios no deben alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
- e) Pagar sus facturas por los servicios recibidos que contrata y/o utiliza mediante los accesos que le proporcione ENTEL S.A., de conformidad con los precios o tarifas establecidas vigentes, y según las ofertas comerciales que elija.
- f) 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.
- g) 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.
- h) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- i) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los proveedores.
- j) Comunicar en caso de pérdida, robo o hurto del equipo terminal éste hecho a ENTEL S.A., para que se proceda al bloqueo del tráfico saliente, asumiendo la responsabilidad exclusiva del pago por todos los cargos emergentes hasta la fecha de solicitud del bloqueo.
- k) No comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones a terceras personas individuales o colectivas sin el previo consentimiento de ENTEL S.A.; caso contrario será pasible a la inmediata suspensión o corte del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

8.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIO

EL PROVEEDOR es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente así como de los que desembocan de la relación contractual, de forma enunciativa y no restrictiva son:

Derechos

- a) Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con las tarifas establecidas.
- b) Cortar el servicio provisto por falta de pago, previa comunicación al usuario mínimamente con 48 horas de anticipación.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) En caso que el proveedor considere que existen indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte del servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes por daños y perjuicios.
- e) En caso de que EL USUARIO incurra en fraude o uso no autorizado del (de los) servicio(s), ENTEL S.A. podrá proceder al corte del (de los) mismo(s), sin previo aviso al USUARIO, y sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de daños y perjuicios.
- f) En caso de peligro de daño a la red, inminente o actual, ENTEL S.A. cortará el servicio al usuario que estuviere causando o intentare causar daño a la Red, previa aprobación de la ATT. Únicamente en caso de grave peligro de daño a la red y cuando no exista la oportunidad de solicitar la aprobación señalada, ENTEL S.A. cortará el servicio antes de obtener dicha aprobación.

- g) Deslindar toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor.
- h) Reasignar o modificar el número del usuario, dándole aviso por escrito con al menos 90 o 120 días calendario de anticipación a la ejecución, según corresponda, conforme al Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones.
- i) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

Obligaciones

- a) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- b) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- c) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios.
- d) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- e) Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- f) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es proveedor, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la usuaria o del usuario y facilitar los medios de pago por los servicios prestados.
- g) Suscribir contratos de suministro de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- h) Publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas del operador o proveedor.
- i) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- j) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- k) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- l) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- m) Facilitar a las usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- n) Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- o) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- p) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
- q) Informar a los usuarios las áreas de cobertura autorizadas, cuyos formatos y contenidos deben estar disponibles en las agencias correspondientes y en las páginas web, debidamente actualizadas.
- r) Disponer de medios de información que informen a los usuarios sobre el consumo durante el período de facturación.
- s) Respetar el derecho del usuario de desconexión de un determinado servicio y respetar la voluntad del mismo a la resolución de un contrato.
- t) Suscribir contratos de servicios de acuerdo a modelos aprobados por la ATT.
- u) Poner a disposición de los usuarios la información referida a la facturación, cobranza y corte de los servicios en su página web, puntos de atención al cliente y línea de información gratuita.
- v) Emitir facturas sin cargo a los usuarios a través de lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido.
- w) Facilitar obligatoriamente de forma gratuita, inmediata y sin previo pago de la factura, información sobre el detalle de llamadas salientes, en forma impresa y en línea mediante su página web, una vez al mes.
- x) Atender las solicitudes y reclamaciones realizadas por los usuarios, de acuerdo a procedimientos.
- y) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
- z) Rehabilitar el servicio restringido o cortado dentro las siguientes 24 horas a partir del momento en que el usuario cancele el monto adeudado o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes.
- aa) ENTEL S.A. no podrá interrumpir la operación de su red pública, ni podrá suspender el servicio sin la autorización de la ATT y después de haber informado a los usuarios por lo menos con 5 días de anticipación, sobre interrupciones de más de 30 minutos continuos.
- bb) En caso de interrupciones del servicio mayores a 12 horas, ENTEL S.A. deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes.
- cc) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

8.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

1. **Continuidad**, los servicios provistos se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma
2. **Calidad**, los servicios provistos responden a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
3. **Protección**, es vital importancia la participación del 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 del servicio.
4. **Información oportuna y clara**, los operadores están obligados a proporcionar toda la información relacionada con el servicio, la calidad y otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
5. **Prestación efectiva**, en ningún caso, los operadores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador, en caso de controversia demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el servicio que contempla la facturación.
6. **Secreto de las comunicaciones**, todo operador tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

9. ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y/O SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

9.1. ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS

- a) La atención y procesamiento de reclamos podrán ser realizados en los Multicentros ante Oficinas de Atención al Consumidor ODECO y/o acudir ante las autoridades competentes por cualquier deficiencia en la prestación de ODECO.
- b) El USUARIO o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia a ENTEL S.A.

- c) La reclamación será presentada en forma escrita o verbal y gratuita, en las oficinas de Atención al Cliente ODECO de ENTELS.A. o a través de la línea 800105000 o por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- d) ENTEL S.A. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto a conocimiento de quien presentó la reclamación.
- e) ENTEL S.A. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en un lapso no mayor a tres (3) días, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación y quince (15) días en los demás casos, comunicando al Usuario la resolución del reclamo, dentro los cinco (5) días siguientes.
- f) El USUARIO del servicio podrá recurrir a la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes de ser declarada la reclamación improcedente o ante la falta de atención de la reclamación por parte de ENTEL S.A. en el plazo de quince (15) días.
- g) ENTEL S.A. se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia deberá adoptar todas las medidas necesarias para cumplir su decisión en el plazo de veinte (20) días. En caso de ser improcedente la reclamación, deberá informar al usuario su derecho a presentar su reclamación en la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- h) Si el reclamo es por el monto consignado en su factura, EL USUARIO a objeto de evitar el corte de servicio, debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas.
 - Si la reclamación directa es declarada improcedente por ENTEL S.A., y la usuaria o usuario no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos en la normativa aplicable (15 días), deberá pagar el monto total de la factura observada o la diferencia en caso de haber cancelado para evitar el corte en el plazo máximo de 20 días de notificada con la resolución de su reclamo directo.
 - Si la reclamación directa es declarada procedente por ENTEL S.A., este dará de baja la factura del monto reclamado y emitirá una nueva factura por el monto confirmado. La usuaria o usuario debe pagar el monto restante si corresponde en el plazo máximo de 20 días, en caso de que el monto real de la factura sea menor que el monto pagado la diferencia podrá ser devuelta en efectivo o acreditado a la próxima factura como pago anticipado más el interés que corresponda al periodo comprendido entre la fecha de pago de la factura hasta la fecha de reembolso.
 - En caso de declararse Infundada la reclamación Administrativa o sea rechazada la misma, la usuaria o usuario deberá pagar el monto facturado o la diferencia con el monto promedio pagado en el plazo máximo de 20 días de notificada con la Resolución Administrativa Regulatoria.
 - La reclamación quedará sin efecto en caso de desistimiento por parte de la usuaria o usuario.

9.2. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

Los servicios de información y asistencia para EL USUARIO serán atendidos mediante las líneas gratuitas: 800 10 1010 y 800 10 5000 disponibles en los siguientes horarios, los siete días de la semana:

Lunes a Sábado	7:00 a 22:00
Domingo	8:00 a 21:00

10. SUSPENSIÓN TEMPORAL

Prevía solicitud expresa el USUARIO, podrá solicitar la suspensión temporal del servicio, condicionada a la cancelación de todas sus deudas pendientes, suspensión que no podrá ser por un periodo menos a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, ENTEL S.A. tendrá un tiempo máximo de 24 horas para ejecutar la suspensión temporal, cumplido el plazo o antes a solicitud expresa del USUARIO, ENTEL S.A. procederá a la rehabilitación del servicio previa comunicación al USUARIO en el plazo máximo de un (1) día.

El USUARIO podrá solicitar expresamente que, pasado el periodo de la suspensión temporal si no existiera comunicación expresa a ENTEL S.A., se tendrá por aceptado que no requiere el servicio y se procederá a la resolución del Contrato de Suministro de Servicios.

La solicitud de suspensión temporal del servicio es gratuita

11. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, ENTEL S.A. 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 las excepciones contempladas en la norma, que son las siguientes:

- a) Información requerida sobre comunicaciones. - cuando exista una solicitud de información mediante orden judicial específica, que requiera detalle de llamadas, información referida a centrales o radio bases a través de las cuales se cursan llamadas o comunicaciones u otra que se requiera para la investigación de delitos, ENTEL S.A. entregará la información requerida sin que tal entrega constituya vulneración a la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones
- b) Protección de los datos personales. - ENTEL S.A. adoptará las medidas más idóneas para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de los usuarios del servicio, salvo los siguientes casos:
 - Solicitud de información mediante orden judicial específica
 - Consentimiento previo, expreso y por escrito del usuario titular;
 - En casos que 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 o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.

12. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y CLAVE DE SEGURIDAD PERSONAL PARA ACCESO A INFORMACIÓN Y/O UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

ENTEL S.A. proporcionará al USUARIO para su acceso a información y/o utilización del (de los) servicio(s) contratado(s), según corresponda, un número de identificación PIN y/o clave de seguridad, y/o nombre de usuario y contraseña de uso personal y de exclusiva responsabilidad del USUARIO, quedando ENTEL S.A. liberada de cualquier acción judicial o extrajudicial por mal uso del mismo. EL USUARIO acepta que en caso de extravío, sustracción, hurto, robo u otros que pudieran ocurrir con el PIN, está obligado a dar aviso inmediato por escrito a ENTEL S.A. asumiendo la responsabilidad sobre su uso hasta el momento que ENTEL S.A. reciba el aviso escrito y realice el cambio solicitado o en su caso sea el propio USUARIO que cambie el PIN, clave de seguridad, nombre de usuario y contraseña. Mediante el uso del PIN, clave de seguridad, nombre de usuario y clave de seguridad EL USUARIO tendrá acceso a información y/o facilidades limitadas para cada servicio, EL USUARIO acepta que la información o facilidades pueden ser temporal o definitivamente inhabilitadas; sin causarles daño o perjuicio alguno.

13. COMUNICACIONES, CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LA LEY Y/O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES

Las cláusulas contenidas en el Contrato de Suministro, lo mismo que estos Términos y Condiciones están enmarcadas en la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley o de sus reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas y serán de efectivo, obligatorio e inmediato cumplimiento para EL USUARIO y ENTEL S.A. sin necesidad de la firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

Salvo que el propio ordenamiento jurídico o los presentes Términos y Condiciones establezca de manera específica cual el medio de comunicación específico para cumplir determinada obligación, cualquier comunicación podrá realizarse válidamente por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Publicación de comunicado en medios de prensa escritos de circulación nacional.

b) Publicación en la página web internet de ENTEL S.A.

c) Correo electrónico.

d) Cartas al domicilio declarado por el USUARIO.

Realizada la comunicación en los términos señalados se considerará válida y de aplicación inmediata salvo que establezca un diferente termino de aplicación, teniéndose dichos cambios o modificaciones incorporados al presente documento y aceptados tanto por ENTEL S.A., como por el USUARIO.

14. DECLARACIÓN EXPRESA

El USUARIO, declara expresamente que:

a) Previa a la firma del contrato de suministro de servicios, se ha informado de las características de todos y cada uno de los servicios ofrecidos por ENTEL S.A., condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de los servicios, habiendo ENTEL S.A. proporcionado toda la información que el 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 los precios establecidos por ENTEL S.A. inherentes a los servicios contratados.

d) Que recibe a tiempo de la suscripción del contrato un ejemplar del contrato y de los documentos que lo conforman en medio impreso o electrónico.