



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PORTADORES - TRANSMISIÓN DE DATOS

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

Los Servicios de Transmisión de Datos son aquellos prestados a través de una Red Pública o Privada, que permiten efectuar comunicaciones codificadas entre equipos informáticos situados entre dos o más lugares diferentes. El servicio de Transmisión de Datos tiene cobertura local, nacional o internacional, según el área de ubicación de los puntos terminales.

El servicio de Transmisión de Datos se presta a través de:

FRAME RELAY

Es el modo de Transmisión de datos que opera con tramas de tamaños variables, la estructura de la trama incluye paquetes de dirección de puerto de destino, redundancia de errores y carga útil (pay load) y el ancho de banda comercializado engloba a toda la información de cabecera de la trama. No incluye Servicios Básicos transmitidos por medio de sistemas digitales.

Cobertura: Frame Relay se presta a nivel nacional, sujeto a factibilidad técnica en cada una de las ubicaciones en las cuales el servicio es solicitado por el USUARIO.

VPN - Redes Privadas Virtuales

El servicio **VPN** – Redes Privadas Virtuales (por sus siglas en inglés Virtual Private Network) permite una extensión segura de la Red Local (LAN – en inglés Local Area Network) del usuario sobre una red pública o privada. Permite que la computadora en la red envíe y reciba datos sobre redes compartidas o públicas como si fuera una red privada con toda la funcionalidad, seguridad y políticas de gestión de una red privada. El usuario podrá interconectar sus oficinas mediante el establecimiento de una red privada a través de conexiones físicas y/o virtuales para la transmisión de señales de telecomunicaciones entre redes locales, nacionales e internacionales.

Entel provee y proveerá el servicio de VPN bajo diferentes modalidades, en función de la tecnología de Core y/o Acceso disponibles ahora o en el futuro:

- **VPN con acceso Fijo**, interconecta Redes de Área Local (LAN), sobre una infraestructura de red IP/MPLS de Entel. La tecnología MPLS de ENTEL S.A., se implementa utilizando equipos terminales del USUARIO con funciones básicas.
Cobertura: VPN Local y Nacional sin clase de servicio: A nivel nacional según confirmación de factibilidad técnica. VPN Local y Nacional con Clase de Servicio: En las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Chuquisaca, Oruro y Potosí, según confirmación de factibilidad técnica.
- **VPN con acceso Satelital**, es un servicio que permite interconectar una sucursal u oficina remota a la Red Privada Virtual del tipo MPLS del usuario, a través de una terminal satelital utilizando el protocolo universal de paquetes IP-MPLS. El servicio se presta mediante una terminal satelital VSAT (Very Small Aperture Terminal) instalada en la dirección de instalación declarada por el usuario en el Formulario de Solicitud del Servicio. Este equipamiento satelital permite usar eficientemente el segmento espacial y una eficiente compresión de Datos. Cada terminal satelital soporta un canal de datos *Full Duplex* (transmisión y recepción) y la posibilidad de dos canales de voz.
Cobertura: Este servicio se presta en todo el territorio nacional donde técnica y legalmente la señal de satélite tenga cobertura, sujeto a factibilidad técnica en cada una de las ubicaciones en las cuales el servicio es solicitado por el USUARIO.
- **VPN con acceso Móvil**
VPN con acceso Móvil es un plan servicio de transmisión de datos a través de la red de Acceso Móvil GRPS/EDGE, UMTS/HSPA+ o LTE para dispositivos móviles, con la asignación de un Punto Privado de Acceso (APN) exclusivo para cada usuario, de esta manera se conforma una Red Privada Virtual. VPN con acceso móvil permite que todas las terminales del usuario realicen tráfico de datos únicamente por el APN privado del usuario, de forma que todo el tráfico de las terminales móviles es enrutado hacia la red privada del usuario a través de una conexión segura sobre un enlace contratado por el usuario.
VPN con acceso móvil no tiene salida a Internet, por lo que es exclusivo para la transmisión de datos privados.
Cobertura: El servicio está disponible en área urbana y rural donde exista servicio de red móvil de Entel.

VSAT EMPRESARIAL

La terminal VSAT Empresarial permite contar con un sistema de comunicaciones satelitales privadas donde las empresas pueden conectar de manera activa sucursales lejanas con su punto central, en el territorio nacional a través de terminales satelitales, cuyos requerimientos de caudal de tráfico sean pequeños y a un bajo costo.

Cobertura: Este servicio se presta en todo el territorio nacional donde técnica y legalmente la señal de satélite tenga cobertura, sujeto a factibilidad técnica en cada una de las ubicaciones en las cuales el servicio es solicitado por el USUARIO.

2. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN O USO DEL SERVICIO

En el proceso de factibilidad técnica, personal de ENTEL S.A. realiza una verificación de las posibilidades de instalación del servicio, en función de parámetros como el área de cobertura, la ubicación específica del cliente, la disponibilidad de recursos, el alcance y condiciones del servicio.

EL USUARIO deberá cumplir con los requerimientos técnicos mínimos para la provisión de los servicios de Transmisión de Datos:

Frame Relay

- Factibilidad Técnica positiva por parte de ENTEL S.A.
- Red LAN debidamente instalada y configurada.
- Puerto libre en el Hub o Switch (Para varias PC'S)
- Puesta a Tierra menor a 8 Ohm.
- Servidores debidamente instalados y configurados (en caso que aplique)
- Energía Eléctrica estable.
- Voltaje AC = 220 V.

**VPN con acceso Fijo**

- Factibilidad Técnica positiva por parte de ENTEL S.A.
- Red LAN debidamente instalada y configurada.
- Puerto libre en el Hub o Switch (Para varias PC'S)
- Puesta a Tierra menor a 8 Ohm.
- Servidores debidamente instalados y configurados (en caso que aplique)
- Energía Eléctrica estable.
- Voltaje AC = 220 V.

VPN con acceso Satelital

- Factibilidad Técnica positiva por parte de ENTEL S.A.
- Disponer de una computadora con Tarjeta de Red, NIC Ethernet 10/100 BaseT debidamente instalada y configurada (para una sola PC).
- Disponer de un Hub o Switch con puertos libres, para el caso de varias computadoras.
- Cualquier software navegador de Internet debidamente instalado
- Energía Eléctrica estable, ininterrumpida y protegida contra sobretensiones, (UPS y protecciones) para garantizar el correcto funcionamiento. (indispensable)
- Lugar adecuado para el asentamiento de la antena e instalación de equipos

VPN con acceso Móvil

- Factibilidad Técnica positiva por parte de ENTEL S.A. para la creación del APN, es cual se realiza con carácter previo al alta de las instancias.
- El usuario deberá disponer de una conexión segura entre Entel y su servidor. Se recomienda una conexión mediante el servicio VPN con acceso Fijo de Entel.
- Deberá contar con un referente técnico para establecer las conexiones y configuraciones necesarias.
- La subred (rango de IP's) puede ser sugerida por el usuario, pero estará sujeta a la confirmación del área técnica de Entel durante el proceso de creación del APN.
- Si el usuario desea administrar la autenticación y asignación de IPs, deberá contar con un servidor "AAA" (que realice autenticación, autorización y contabilización).
- Los equipos terminales que utilice el usuario es de su entera responsabilidad, deben ser compatibles con la Red Móvil de Entel.

Uso de equipos no provistos por ENTEL S.A.

El equipo terminal podrá ser entregado al Usuario en modalidades de venta, comodato o alquiler de acuerdo a las ofertas comerciales específicas vigentes.

Asimismo, el Usuario podrá utilizar equipamiento de su propiedad, si la oferta comercial así lo permite. En este caso el Usuario debe solicitar a ENTEL S.A. la compatibilidad técnica de los mismos para validar los estándares utilizados a fin de no perjudicar el correcto funcionamiento del servicio, considerando que la administración y configuración del equipo es responsabilidad del USUARIO.

3. SOLICITUD, HABILITACIÓN, PLAZO Y TRASLADO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

El contrato de suministro será suscrito previa verificación de capacidad y factibilidad técnica de la Empresa, así como del cumplimiento, por parte del USUARIO, de los requerimientos técnicos y administrativos exigidos por ENTEL S.A., fecha a partir de la cual se contabiliza el plazo de instalación.

La solicitud del servicio de Transmisión de Datos se debe realizar en las oficinas de ENTEL S.A.

Se efectúa el llenado del formulario de Solicitud de Suministro de Servicios dispuesto para el efecto, para la instalación/habilitación. EL USUARIO podrá acceder al servicio, previa firma de dicho formulario y del Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones de ENTEL S.A.

En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables antes o durante la instalación del servicio las partes, de mutuo acuerdo, dan por resuelto el contrato de manera automática ante la imposibilidad de proveer el servicio. Solicitudes posteriores que realice EL USUARIO serán tomadas como solicitud nueva a todos los efectos.

ENTEL S.A. instalará el servicio, en función a la capacidad disponible y factibilidad técnica correspondiente, así como del cumplimiento por parte del USUARIO de los requerimientos administrativos y técnicos exigidos por ENTEL S.A.

Previo comprobación de factibilidad y disponibilidad del servicio, el tiempo de instalación varía en función a ciertas características como el número de accesos, capacidades y localización geográfica de los predios donde se efectuará la instalación, pudiendo extenderse entre 4 y 20 días hábiles según el siguiente detalle:

Capacidad contratada hasta 2 Mbps:

- Rural 10 días hábiles, Urbana 4 días hábiles

Capacidad contratada mayor a 2 Mbps:

- Rural 20 días hábiles, Urbana 15 días hábiles

Traslados

A solicitud expresa del USUARIO, de acuerdo a la disponibilidad y factibilidad técnica de la empresa, se dará curso al traslado interno o externo del o los circuitos considerado los plazos citados en el punto anterior.

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



ENT. 53782-9

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 del sitio web www.entel.bo

5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO y CORTE DE SERVICIOS 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, se procederá al corte del (de los) servicio(s) por mora, previa comunicación al usuario mínimamente con 48 horas de anticipación.

EL USUARIO se constituye en mora el día siguiente a la fecha límite de pago pudiendo aplicarse el interés legal establecido en la norma, que se sumará al monto adeudado.

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

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

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

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN AL SERVICIO, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE ENTEL S.A. COMO 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 USUARIOS.
- 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
- 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
- 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) Solicitar la exclusión, sin costo alguno, de las guías de USUARIOS disponibles al público, ya sean impresas o electrónicas. Los USUARIOS podrán decidir cuales datos personales se incluyen, así como comprobarlos corregirlos o suprimirlos
- j) 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
- k) 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.
- l) Recibir reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio
- m) 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
- n) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a ENTEL S.A.
- o) Ser informado oportunamente de desconexiones o corte programado de servicios
- p) Reclamar ante Entel S.A. 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
- q) 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 Ley de telecomunicaciones.
- r) Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios prestados por ENTEL S.A
- s) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios
- t) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas



- u) Participar en los mecanismos de control social
- v) Acordar con ENTEL S.A., restricciones y facilidades en el uso de sus servicios
- w) 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
- x) Solicitar de forma escrita la suspensión temporal de su servicio
- y) Autorizar la facturación de todos los servicios brindados a través de un mismo acceso en una sola factura
- z) 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
- aa) 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
- bb) 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) El USUARIO permitirá el acceso del personal de instalación o visitas técnicas debidamente acreditados por ENTEL S.A. en la hora y fecha acordada con ENTEL S.A. o sus contratistas, a fin de que se pueda ejecutar los trabajos necesarios para la correcta prestación del servicio. Si el USUARIO no permitiese o no estuviese en la hora y fecha acordadas para realizar la instalación del servicio o visita técnica, ENTEL S.A. no garantiza el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.
- f) Cumplir con los requisitos técnicos para la prestación del servicio. Si el USUARIO no cuenta con todos los elementos requeridos al momento de la instalación del servicio, ENTEL S.A. no garantiza el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.
- g) Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas
- h) Asumir la total y plena responsabilidad del cuidado y conservación de los equipos provistos por ENTEL S.A. desde el momento de la instalación en el lugar señalado por EL USUARIO, debiendo hacer la devolución a la conclusión del contrato en óptimas condiciones de funcionamiento tal y como fue acreditado al momento de su entrega, salvo el desgaste por su uso. En caso de establecerse daño físico, EL USUARIO asumirá el costo total del equipo, salvo caso fortuito o fuerza mayor demostrada por EL USUARIO
- i) Responsabilizarse por el equipo conectado por cuenta propia, así como mantener inalterable la instalación de la línea utilizada para la provisión del servicio. Si existiesen modificaciones por cuenta propia a la línea y/o equipos instalados, EL USUARIO se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u ocasionadas a la red de ENTEL S.A.
- j) 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.
- k) 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
- l) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas
- m) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los proveedores
- n) 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.
- o) EL USUARIO es responsable del cableado interno en sus instalaciones así como el tendido de red interna, siendo responsable de la degradación o mal funcionamiento del servicio si se da por estas causas.
- p) Asumir la responsabilidad por problemas en el servicio y sus componentes debido a la influencia de las conexiones internas y equipos componentes de la red privada de EL USUARIO que se encuentran bajo su responsabilidad, toda vez que el límite de la responsabilidad de ENTEL S.A. termina en los equipos terminales que son instalados para la provisión del servicio y sus componentes
- q) 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 pasible a la inmediata suspensión del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios
- r) EL USUARIO deberá proporcionar los espacios físicos adecuados para la instalación de equipos. Se entiende por adecuado, el espacio que disponga de iluminación suficiente, que presente condiciones de seguridad, esté libre de humedad y polvo excesivos, y que no esté expuesto a la acción de los ácidos y otros agentes que puedan causar daño a las personas o equipos
- s) El uso del servicio deberá ser exclusivo para las actividades del USUARIO, en ningún caso podrá ser usado o puesto a disposición de terceras personas y/o que se utilice para otros fines diferentes para el que es provisto. El incumplimiento a este inciso será de exclusiva responsabilidad del USUARIO por cualquier acción emergente del mal uso que dé a este servicio

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



ENT. 53782-9

- 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 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
- f) Deslindar toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor
- g) 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
- h) 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
- 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.
- 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
- 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 de ENTEL S.A.
- i) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales
- 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) 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.
- u) Emitir facturas sin cargo a los usuarios a través de lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido.
- v) 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.
- w) Atender las solicitudes y reclamaciones realizadas por los usuarios, de acuerdo a procedimientos.
- x) 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.
- y) 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.
- z) 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.
- aa) 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
- bb) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables

8.3 EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

ENTEL S.A. realizará la instalación del servicio quedando exento de cualquier responsabilidad que se genere en los siguientes casos:

- a) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas en los equipos de EL USUARIO
- b) Por virus informáticos cualquiera sea su origen
- c) Por el contenido de la información difundida en la Red Privada de EL USUARIO
- d) Por perjuicios ocasionados por software instalado en la o las Computadoras Personales de EL USUARIO cualquiera sea su origen



ENT. 53782-9

- e) Por cambios en la configuración realizados por EL USUARIO a los equipos terminales entregados por ENTEL S.A. para la provisión del servicio. En tal caso, ENTEL S.A. podrá cobrar el monto consignado en el tarifario si EL USUARIO requiere de una reconfiguración de los equipos terminales
- f) Por problemas en el tráfico de voz digitalizada por la utilización de un número de canales de voz superior al contratado. Por ejemplo, si se han contratado dos canales de voz y se intenta transmitir voz digital por tres canales simultáneamente, la totalidad de la transmisión de voz digital será perjudicada, debido a las características del tráfico en paquetes que presenta.
- g) EL USUARIO debe contar con el registro pertinente y actualizado para la operación o uso de su red privada que se extienda fuera del predio del propietario, así como cumplir con todas sus obligaciones con el ente regulador. ENTEL S.A. se exime de responsabilidad en caso del incumplimiento de esta disposición por parte de EL USUARIO.
- h) Queda expresamente prohibida la interconexión de la red privada de EL USUARIO con una red pública. ENTEL S.A. se exime de responsabilidad en caso del incumplimiento de esta disposición por parte de EL USUARIO.

8.4 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 ENTEL S.A.
4. **Información oportuna y clara**, ENTEL S.A. está obligado 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, ENTEL S.A. procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, y en caso de controversia, ENTEL S.A. deberá demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el servicio que contempla la facturación.
6. **Secreto de las comunicaciones**, ENTEL S.A. 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 nuestros Multicentros ante las Oficinas de Atención al Consumidor ODECO y/o acudir antes las autoridades competentes por cualquier deficiencia en la prestación del servicio
- b) El soporte técnico que ofrece ENTEL S.A. está referido a la prestación del servicio contratado y no así a la red interna del USUARIO, software o equipos utilizados por el mismo
- c) El usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante ENTEL S.A.
- d) La reclamación será presentada en forma escrita o verbal y gratuita, en las oficinas de Atención al Cliente ODECO de ENTEL S.A. o a través de la línea 800 10 3282 o por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- e) ENTEL S.A. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- f) 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 dentro los cinco (5) días siguientes.
- g) El Usuario del servicio podrá recurrir a la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en el plazo de quince (15) días
- h) 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. ENTEL S.A. deberá informar al Usuario su derecho de presentar su reclamación en la vía administrativa ante la ATT.
 - Una usuaria o usuario podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura en cualquier momento; sin embargo 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 el 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 mas 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 3282 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**

Previa solicitud expresa el USUARIO, podrá solicitar gratuitamente la suspensión temporal del servicio, condicionada a la cancelación de todas sus deudas pendientes, suspensión que no podrá ser por un periodo menor 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.

11. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOABILIDAD 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:

- 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 causarle daño o perjuicio alguno.

13. 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.es.