

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE VOZIP ENTEL MODALIDAD POSTPAGO

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

VOZIP ENTEL es un servicio de voz sobre Internet que permite realizar/recibir llamadas de voz y video mediante un número único de teléfono válido en la Red Pública. El servicio puede ser accedido desde cualquier parte del mundo mediante un software instalado en una PC (Softphone) mismo que son disponibles en www.entel.bo o cualquier terminal que cumpla el estándar SIP compatible con la red de ENTEL S.A.

Con Vozip de ENTEL S.A., servicio provisto en territorio nacional mediante número de línea asignado en Bolivia, es posible llamar a fijos y móviles de Bolivia desde acceso a internet en cualquier parte del mundo, llamadas internacionales o establecer comunicaciones libres de cargo entre usuarios Vozip y según marcación permitida en tarifario vigente.

El Softphone para PC disponible en www.entel.bo, permite los servicios complementarios siguientes; llamada en espera, identificador de llamadas y número confidencial.

Conexión a Internet para los servicios Vozip

El servicio de VOZIP ENTEL es provisto independientemente del servicio de acceso a internet que tenga contratado el usuario, la relación jurídica comercial concerniente a dicho acceso se circunscribirá a la usuaria o usuario y al proveedor con independencia del vínculo existente con el proveedor de servicio público de Voz sobre Internet brindado por ENTEL S.A.. La responsabilidad y obligaciones derivadas de la provisión de los servicios VOZIP ENTEL es de exclusiva responsabilidad de ENTEL S.A. y no afectará ni comprometerá directa ni indirectamente al proveedor del servicio de acceso de banda ancha ni al ISP (Proveedor de Servicios de Acceso a Internet) que provee el acceso a internet que cumple con el estándar de calidad del servicio.

VOZIP ENTEL FTXX podrá brindarse mediante acceso dedicado a internet de FTXX-GPON, este acceso mantendrá el servicio fijo y no requiere de identificación de USUARIO ni PIN, el servicio de VOZIP a través de este acceso es provisto sujeto a factibilidad técnica del acceso dedicado de internet FTXX-GPON y permite llamar a fijos y móviles de Bolivia, llamadas internacionales o establecer comunicaciones libres de cargo entre usuarios Vozip y según marcación permitida en tarifario vigente.

MODALIDAD POSTPAGO: Permite a EL USUARIO optar por un plan tarifario, que se factura mensualmente, y cuyas características y precios están establecidos en el Tarifario vigente.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA EL USO DE EQUIPOS TERMINALES

- Para habilitar el servicio VOZIP ENTEL es necesario que el usuario cuente con acceso a internet y un correo electrónico válido/vigente.
- Para llamadas de voz, conexión a Internet mínimo de 384 Kbps (100 Kbps up) disponibles y sin restricciones de puertos.
- Para videollamadas, conexión a internet mínimo de 512 kbps de subida disponible y sin restricción de puertos.
- El servicio es ofrecido mediante un usuario (número telefónico válido en la Red Pública) y contraseña SIP.
- El servicio puede ser utilizado por EL USUARIO mediante:
 - ✓ Un softphone (versión de aplicación de software debidamente validada por ENTEL S.A) que soporte protocolo SIP con CODEC G.711 o G.729
 - ✓ Además se podrá utilizar dispositivos IP con protocolo SIP estándar con CODEC G.711 o G.729 como: Terminal VOIP, Smartphone, Tablet o Laptop.
- Para Vozip entel FTXX, se proveerá una terminal de Fibra Óptica "ONT" al cual se puede conectar un teléfono analógico. EL USUARIO debe cumplir los siguientes:
 - ✓ Energía Eléctrica estable y protección ante sobretensiones, con conexión normalizada de tierra con resistencia igual o menor a 8 ohm
 - ✓ Espacio interno adecuado en el domicilio del USUARIO para la instalación del equipo CPE, que no implique riesgo evidente para el CPE (ventilación adecuada, libre de polvo, humedad y suciedad).

3. SOLICITUD Y ACTIVACIÓN DE SERVICIOS

La solicitud del (o los) servicio(s), deberá ser realizada por EL USUARIO mediante canales autorizados para el efecto por ENTEL S.A., donde podrá informarse de los requisitos exigidos.

EL USUARIO puede suscribirse a este servicio en la modalidad postpago, llenando los requisitos exigidos por ENTEL S.A. formulario de solicitud del servicio, firma del contrato y con la presentación de documentos de respaldo.

El número Vozip ENTEL S.A., contraseña y dominio o dirección, información que será remitida al correo electrónico definido por EL USUARIO al momento de la suscripción al servicio, a partir de ese momento se dará por activo el servicio.

Para los servicios de FTXX-GPON, el usuario podrá habilitar todos los servicios posibles mediante el mismo acceso y/o el mismo equipo cuando corresponda a simple solicitud, estos servicios serán facturados en una sola factura, adhiriéndose a los términos y condiciones específicos de cada servicio.

El USUARIO la solicitud de traslado de Línea Entel FTXX-GPON está sujeta a factibilidad técnica, el traslado de esta línea es automático si también existiera solicitud de traslado de otro servicio del mismo acceso de FTXX-GPON, salvo solicitud expresa de resolución de contrato del servicio específico que no requiere traslado.

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.

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, se procederá al corte del (de los) servicio(s) por mora, 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 #

- Mediante Web. Ingresar a www.entel.bo opción de Recarga y escribir el PIN de la tarjeta y el número al cual se requiere cargar crédito

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 página Web 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 correo electrónico.

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 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 usuario gratuitos, hasta que el usuario retorne a la modalidad postpago.

EL USUARIO para consultar su consumo en línea mediante Web www.entel.bo. Para consultar su saldo de crédito acumulado deberá digitar *105 para respuesta de saldo vía IVR.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

ENTEL S.A. reabilitará 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 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 desmembran de la relación contractual, que de forma enunciativa y no restrictiva son:

Derechos

- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida a los servicios de Telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación
- Elegir y cambiar libremente de operador o 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.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios contratados
- 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.
- 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
- 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
- Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de ENTEL S.A.
- 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.
- 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.
- Recibir reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio
- 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.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a ENTEL S.A.
- Ser informado oportunamente de desconexiones o corte programado de servicios
- 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
- 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 N° 164 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación. Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios prestados por ENTEL S.A. determinados en reglamento
- Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios
- Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas
- Participar en los mecanismos de control social
- Acordar con ENTEL S.A., restricciones y facilidades en el uso de sus servicios
- Efectuar reclamaciones sobre el monto consignado en su factura, sin embargo a objeto de evitar el corte del servicio debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres últimas facturas pagadas
- Solicitar de forma escrita la suspensión temporal de su servicio
- Autorizar la facturación de todos los servicios brindados a través de un mismo acceso en una sola factura
- 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
- El usuario tendrá habilitado el acceso a todos los servicios posibles de acceder en el territorio nacional, desde el servicio habilitado por ENTEL S.A., salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles.

Obligaciones

- Los usuarios deben utilizar los servicios sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados
- Los usuarios no deben conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio.
- Los usuarios no deben, realizar el desvío de comunicación de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red
- 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
- 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
- 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
- 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
- No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas
- No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los proveedores
- 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 SERVICIOS

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

Derechos

- Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con las tarifas establecidas
- Cortar el servicio provisto por falta de pago, previa comunicación al usuario mínimamente con 48 horas de anticipación
- Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas
- En caso que el ENTEL S.A. 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. Debiendo remitir a la ATT la información pertinente para efectos de registro en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborables o dentro del primer día laborable siguiente. En el caso que la ATT establezca que el corte de servicio no se encuentra justificado, el operador deberá restablecer de manera inmediata el servicio, la devolución y la compensación a la usuaria o usuario en función al tiempo de corte, sin perjuicio de las acciones que estos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.
- En caso de peligro de daño a la red, inminente o actual, ENTEL S.A. cortará el servicio al usuario que estuviere causando o intente 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
- Deslindar toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor
- Cuando corresponda cambiar el número asignado al USUARIO debido a razones técnicas plenamente justificadas, y que se encuentren previamente aprobadas por la ATT.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables

Obligaciones

- Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT
- Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- 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.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT
- 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.
- 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.
- 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
- 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.
- Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- Brindar protección sobre los datos personales evitando la contra divulgación no autorizada por las usuarias y usuarios en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley N° 164 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- 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.
- Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
- 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
- Disponer de medios de información que informen a los usuarios sobre el consumo durante el período de facturación
- Respetar el derecho del usuario de desconexión de un determinado servicio y respetar la voluntad del mismo a la resolución de un contrato
- 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.
- Emitir facturas sin cargo a los usuarios a través de lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido.
- 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.
- Atender las solicitudes y reclamaciones realizadas por los usuarios, de acuerdo a procedimientos.
- Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio
- 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.
- 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.
- 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
- 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

ENTEL S.A. se sujeta a los siguientes principios para la prestación del servicio

- Continuidad**, los servicios provistos se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- Calidad**, los servicios provistos responden a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- Protección**, es de 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.
- 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.
- 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, debiendo ENTEL S.A., en caso de controversia demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el servicio que contempla la facturación.
- Secreto de las comunicaciones**, ENTEL S.A. tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

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

9.1. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

- La atención y procesamiento de reclamos podrán ser realizados en los Multicentros ante las Oficinas de Atención al Consumidor -ODECO y/o acudir ante las autoridades competentes por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.
- El usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia a ENTEL S.A.
- 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 800105000 o por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- ENTEL S.A. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- ENTEL S.A. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación y comunicar al USUARIO dentro los plazos establecidos en la normativa vigente.
- El Usuario del servicio podrá recurrir a la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT 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.

- ENTEL S.A. se pronunciará por la procedencia, improcedencia o parcial procedencia 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 Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- 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 se declara 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 la línea gratuita 800 10 1010 disponible 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 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:

- Información requerida sobre comunicaciones.- cuando exista una solicitud de información mediante orden judicial específica, que requiera detalle de llamadas, información referida a centrales o radiobases 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
- 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 o por los medios dispuestos para el efecto, a ENTEL S.A. asumiendo la responsabilidad sobre su uso hasta el momento que ENTEL S.A. reciba el aviso conforme los medios definidos para el efecto 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 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.

El servicio de Vozip prestado con acceso a internet dedicado FTTx-GPON no requiere la identificación de usuario y PIN para la utilización del servicio. Cuando el USUARIO requiera el servicio VOZIP con otro acceso a internet no dedicado diferente de FTTx-GPON, a su solicitud expresa mediante los canales autorizados presenciales y no presenciales de atención al cliente será provisto PIN y usuario cuando a solicitud del USUARIO.

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

Las cláusulas contenidas en el Contrato de Suministro, o el caso 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 efecto, 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.

14. RESOLUCIÓN

Cualquiera de las partes podrá solicitar la resolución del contrato sin invocación de causa alguna, previo aviso a la otra parte, con un plazo mínimo de quince días (15) calendario.

EL USUARIO gestionará la resolución del contrato presentando solicitud escrita en oficinas de Atención al Cliente de ENTEL S.A. La resolución y el corte definitivo del servicio se harán efectivos durante los quince (15) días siguientes a la presentación de la solicitud, plazo en el que se procederá al retiro de equipos, si corresponde, al servicio prestado. EL USUARIO en caso de continuar haciendo uso del (de los) servicio(s), durante el plazo establecido para el corte definitivo, compromete el pago correspondiente.

ENTEL S.A. notificará a la intensidad de resolución del contrato o publicará la misma por prensa en medios de circulación nacional o local según corresponda, misma que se hará efectiva vencido el plazo establecido en la notificación/publicación con el corte definitivo del servicio.