

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE LÍNEAS FIJAS

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

- LÍNEA ENTEL LOCAL:** Es el servicio brindado por ENTEL S.A., a través de redes de transmisión y centrales de conmutación propias, en las Áreas de Servicio Local (ASL) determinadas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en el marco del Título Habilitante. Este servicio le permite a EL USUARIO realizar y recibir llamadas tanto locales como de larga distancia nacional e internacional, a y de líneas telefónicas fijas y móviles, y el acceso a servicios de valor agregado.

Este servicio tiene cobertura en las ciudades capitales de Cochabamba, La Paz, Oruro, Potosí, Santa Cruz, Sucre y Tarija; y en las localidades de Caranavi, Copacabana, Camargo, Challapata, Huanuni, Llallagua, Magdalena, Monteagudo, Patacamaya, Reyes, San Borja, Rurrenabaque, San Ignacio de Moxos, Tupiza, Uyuni, Villazón, Villamontes, Yacuiba.

- LÍNEA ENTEL ISDN:** Permite a EL USUARIO a través de una red telefónica digital de ENTEL S.A., además de realizar y recibir llamadas telefónicas, acceder a otros servicios de forma integrada, referentes a transmisión de datos de baja, media y alta velocidad, video conferencias, video telefonía y otros por un único canal digital a dos hilos de extremo a extremo. Este servicio tiene cobertura en las ciudades capitales de Cochabamba, La Paz, Oruro, Potosí, Santa Cruz, Sucre y Tarija, según confirmación de factibilidad técnica.

- LÍNEA ENTEL FTTX-GPON:** Permite a EL USUARIO a través de una red IP con Fibra Óptica de ENTEL S.A., realizar y recibir llamadas telefónicas, acceder a otros servicios de forma integrada y otros por un único canal IP de extremo a extremo. Este servicio tiene cobertura en las ciudades capitales de Cochabamba, La Paz, Oruro, Potosí, Santa Cruz, Sucre y Tarija; y en las localidades de Caranavi, Copacabana, Camargo, Challapata, Huanuni, Llallagua, Magdalena, Monteagudo, Patacamaya, Reyes, San Borja, Rurrenabaque, San Ignacio de Moxos, Tupiza, Uyuni, Villazón, Villamontes, Yacuiba, según confirmación de factibilidad técnica.

- LÍNEA ENTEL RURAL:** Es la línea telefónica brindada por ENTEL S.A., a través de redes de transmisión y centrales de conmutación propias, en áreas rurales del país determinadas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en el marco del Título Habilitante. Este servicio le permite a EL USUARIO realizar y recibir llamadas de larga distancia nacional e internacional, a y de líneas telefónicas fijas y móviles, y el acceso a servicios de valor agregado. Este servicio tiene cobertura en los nueve departamentos de Bolivia.

1.1. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y CÓDIGOS UTILIZADOS

EL USUARIO tiene posibilidad de acceder a los servicios suplementarios que se describen a continuación, cuyos precios están definidos según la estructura tarifaria vigente, para cualquier consulta particular, se le pide al USUARIO que se dirija a los Centros de Atención de ENTEL S.A.

- Marcación Abreviada.** Facilidad brindada a EL USUARIO, permite asignar números abreviados para números telefónicos de uso frecuente, efectuando llamadas con sólo presionar dos (2) dígitos. Se puede programar hasta diez (10) números.

Activación **Desactivación**

Nº Abreviado de Memoria Nº Telefónico a Programar

* 5 1 * 3 * 7 dígitos (local) # # 5 1 * 3 #

Nota: Debe efectuarse número por número

Cómo utilizar

Nº Abreviado de Memoria

* * 3 #

- Llamada en Espera:** Facilidad brindada a EL USUARIO, le permite ser notificado, mediante un tono audible, de la presencia de otra llamada mientras se encuentra atendiendo la llamada en curso. Se puede alternar entre las dos llamadas o quedarse con una de ellas.

Activación **Desactivación**

* 4 3 # # 4 3 #

Para Alternar:

Un horquilleo o la tecla "FLASH"

- Código Secreto:** Facilidad brindada a EL USUARIO, permite a través de la utilización de un "Código Secreto", la restricción de tráfico saliente, posibilitando la inhabilitación de la línea para realizar llamadas nacionales, internacionales, móviles y servicios de valor agregado (900).

Activación **Desactivación**

PIN PIN

* 3 3 * 4 Dígitos # # 3 3 * 4 Dígitos #

Para USUARIOS en ASL's capitales de Departamento, podrán cambiar directamente su contraseña con la siguiente secuencia de teclas:

* 5 5 * código secreto anterior * código secreto nuevo #

- Identificador de Llamadas:** Facilidad brindada a EL USUARIO en ASL's capitales de Departamento, permite observar en la pantalla de su teléfono el número del cual lo están llamando.

- Número Confidencial:** Facilidad brindada a EL USUARIO en ASL's capitales de Departamento, permite a EL USUARIO mantener la confidencialidad de su número telefónico al no poder ser identificado por otros USUARIOS que tengan activado el servicio de "Identificador de Llamadas".

- Desvío Directo:** Facilidad brindada a EL USUARIO en ASL's capitales de Departamento, permite desviar llamadas de manera incondicional a otro teléfono previamente programado. Puede ser realizado de manera local, nacional o internacional a un teléfono fijo o móvil.

La persona que origina la llamada pagará por la duración total de la llamada a la línea de destino de acuerdo al Tarifario vigente; asimismo, EL USUARIO que realiza el desvío de la llamada de su Línea Entel, pagará dicho desvío como una llamada originada en su Línea Entel al destino seleccionado, aplicando el Tarifario vigente.

Activación **Desactivación**

Nº Telefónico de Destino

* 2 1 * 7 dígitos (local) # # 2 1 #

Nota: Programa y activa el desvío. Nota: Desactiva y cancela el Nº Telefónico de destino.

- Desvío de Llamada por Línea Ocupada:** Facilidad brindada a EL USUARIO en ASL's capitales de Departamento, permite transferir las llamadas a otro teléfono cuando la línea telefónica se encuentra ocupada. La transferencia pueden ser realizada a teléfonos fijos o móviles, a nivel local, nacional o internacional.

La persona que origina la llamada pagará por la duración total de la llamada a la línea de destino de acuerdo al Tarifario vigente; asimismo, EL USUARIO que realiza el desvío de la llamada de su Línea Entel, pagará dicho desvío como una llamada originada en su Línea Entel al destino seleccionado, aplicando el Tarifario vigente.

Activación **Desactivación**

Nº Telefónico de destino

* 6 3 * 7 dígitos (local) # # 6 3 #

Nota: Programa y activa el desvío. Nota: Desactiva y cancela el Nº Telefónico de Destino.

- Desvío de Llamada porque no Contesta:** Facilidad brindada a EL USUARIO en ASL's capitales de Departamento, permite transferir llamadas a otro teléfono previamente programado después de 30 segundos de no contestar la llamada en curso. La transferencia puede ser efectiva a teléfonos fijos o móviles; local, Nacional o Internacional.

La persona que origina la llamada pagará por la duración total de la llamada a la línea de destino de acuerdo al Tarifario vigente; asimismo, EL USUARIO que realiza el desvío de la llamada de su Línea Entel, pagará dicho desvío como una llamada originada en su Línea Entel al destino seleccionado, aplicando el Tarifario vigente.

Activación **Desactivación**

Nº Telefónico de destino

* 6 1 * 7 dígitos (local) # # 6 1 #

Nota: Programa y activa el desvío. Nota: Desactiva y cancela el Nº Telefónico de Destino.

- Conferencia tripartita:** Facilidad brindada a EL USUARIO en ASL's capitales de Departamento, permite establecer una segunda conversación telefónica y comunicarse alternadamente con una de ellas o con las dos simultáneamente, estableciendo una conferencia entre tres (3) personas, sin importar donde se encuentren instaladas las líneas telefónicas involucradas. Puede efectuarse a teléfonos fijos o móviles; local, Nacional o Internacionalmente.

En caso que EL USUARIO haya generado ambas llamadas el mismo pagará por cada llamada independientemente, es decir por dos llamadas, una por destino.

► Uso:

- Establecer la primera llamada telefónica.
- Un horquilleo o la tecla "FLASH".
- Establecer la segunda llamada telefónica.
- Dos horquilleos o presionar dos veces la tecla "FLASH".

- Despertador:** Facilidad brindada a EL USUARIO en ASL's capitales de Departamento, permite programar llamadas automáticas desde la central hacia su número telefónico en horarios regulares (repetitivo) o para algunos días y semanas (casual).

Activación **Desactivación**

Hora Programada Hora Programada

* 6 0 * 0530 # # 6 0 * 0530 #

Ej. Despertador programado para las 05:30 A.M. Nota: Cancela la llamada del despertador.

- Discado automático:** Facilidad brindada a EL USUARIO en ASL's capitales de Departamento, permite establecer una llamada al número programado solamente levantando el auricular, sin discar ningún número y esperando aproximadamente 7 segundos.

Activación **Desactivación**

Nº Telefónico de destino

* 5 3 * 7 dígitos (local) # # 5 3 #

Nota: Programa el Nº Telefónico de Destino Nota: Desactiva y cancela el Nº Telefónico Predefinido.

- Bloqueo de Larga Distancia:** Facilidad brindada a EL USUARIO en Área de Servicio Local menores de Entel, permite bloquear la línea telefónica de forma permanente para realizar llamadas de larga distancia, se efectiviza mediante Central a solicitud expresa de EL USUARIO presentada en Centros de Atención al Cliente de ENTEL S.A.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIAS PARA ACCEDER AL SERVICIO.

Es de exclusiva responsabilidad del USUARIO contar con el equipo terminal para la puesta en funcionamiento del servicio.

El lugar de instalación debe ser accesible para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento. En caso de instalaciones en edificios, EL USUARIO se debe realizar las gestiones necesarias ante la administración del edificio para el acceso de ENTEL S.A. al mismo, así como la gestión de verificación de infraestructura (acometida interna, cable interno).

Para LÍNEA ENTEL FTTX - GPON, se proveerá una terminal de Fibra Óptica "ONT" al cual se puede conectar un teléfono analógico por lo tanto EL USUARIO debe cumplir las siguientes condiciones de energía y espacio interno:

- 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. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

El tiempo de instalación del Servicio será conforme a Estándar Técnico de Calidad emitido por la autoridad reguladora para los Servicios en materia de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación, 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.

La solicitud del (de los) servicio(s), deberá realizarse en las oficinas de Atención al Cliente de ENTEL S.A. o podrá ser requerido telefónicamente en días hábiles. Se deberá realizar 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.

Para los servicios de FTTX-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.

• Traslado

A solicitud expresa del USUARIO, con un mínimo de anticipación de cuatro (4) días hábiles en área urbana y diez (10) días hábiles en área rural, y de acuerdo a la disponibilidad y factibilidad técnica de la Empresa, se dará curso al traslado interno o externo de la línea y/o cambio de número, según precio establecido en el Tarifario vigente, plazos que se rigen a los estándares técnicos de calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación emitidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT.

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 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

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, 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) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida a los servicios de Telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación
- 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 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) 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-ATT
- 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 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

- 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 Ley 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación
- 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

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, de conformidad con los precios o tarifas establecidas
- 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.

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 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 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) Cambiar el número asignado al USUARIO debido a razones técnicas plenamente justificadas, y que se encuentren previamente aprobadas por la ATT.
- h) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la Ley 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y demás normas aplicables.

Obligaciones

- a) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT
- 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) Entregar gratuitamente y anualmente a las usuarias o los usuarios de servicios de telefonía, guías telefónicas impresas o electrónicas y un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como, excluir sin costo alguno, a las usuarias o los usuarios que así lo soliciten.
- h) 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
- i) 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.
- j) 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
- k) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios
- m) 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 Ley 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación
- n) 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.
- o) Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- p) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- q) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
- r) 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
- s) Disponer de medios de información que informen a los usuarios sobre el consumo durante el período de facturación.

- t) Respetar el derecho del usuario de desconexión de un determinado servicio y respetar la voluntad del mismo a la resolución de un contrato.
- u) Suscribir contratos de servicios de acuerdo a modelos aprobados por la ATT.
- v) 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.
- w) Emitir facturas sin cargo a los usuarios a través de lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido.
- x) 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.
- y) Atender las solicitudes y reclamaciones realizadas por los usuarios, de acuerdo a procedimientos.
- z) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- aa) 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.
- bb) 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 hábiles de anticipación, sobre interrupciones de más de 30 minutos continuos.
- cc) 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.
- dd) 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. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y/O SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

9.1. ATENCIÓN 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 usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la empresa o entidad regulada.
- c) 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.
- d) ENTEL S.A. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en 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 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 - 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
- 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 de presentarla en la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.
- h) Si el reclamo es por el monto consignado en su factura, 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 declara 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 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

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 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.

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 usuarios 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 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
- 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 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.

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 la intención 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.