

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ENTEL

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

Internet es la red mundial de redes de computadoras que permite a éstas comunicarse de forma casi directa y transparente, compartiendo información y servicios. La Internet opera bajo la lógica Cliente – Servidor, donde un requerimiento es enviado desde una computadora en cualquier parte del mundo a un servidor, el cual es respondido por este y los resultados son vistos e interpretados en la computadora solicitante. Los servicios de acceso a Internet que ofrece ENTEL S.A., tienen cobertura a nivel nacional urbano y rural (sujeto a factibilidad técnica de ENTEL S.A.) y se describen a continuación.

1.1. ACCESO MÓVIL

GPRES (General Packet Radio Service o Servicio General de Paquetes Vía Radio) y BLACKBERRY

Tecnología de transmisión de información inalámbrica sobre la red GSM de telefonía móvil de ENTEL, que se caracteriza por la velocidad que soporta, el tipo de pago y el tiempo de establecimiento de la conexión que permite la conexión permanente a Internet, sin necesidad de efectuar una llamada al proveedor. Para acceder a este servicio el USUARIO debe contar con un equipo terminal compatible. Las velocidades de navegación serán determinadas por la red al momento de la conexión bajo la característica de "Mejor Esfuerzo", las velocidades del servicio son asimétricas.

ENTEL S.A. dimensionará el número de canales de acceso necesarios conforme el nivel de demanda. Se incluyen en la tarificación todos los datos emitidos y recibidos por el USUARIO aún si los mismos se tratan de datos para establecimiento de enlaces, sesiones u otros y no será necesaria la confirmación de recepción de nodo de destino.

EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution o Tasas de Datos Mejoradas para la Evolución del Sistema Global para las Comunicaciones Móviles)

EDGE fue desarrollada para permitir la transmisión de largas cantidades de datos a grandes velocidades, 384 Kbps EDGE utiliza la misma estructura que TDMA (Time División Multiple Access o Multiplexación por División de Tiempo), el mismo canal lógico y 200KHz para el ancho de banda que utilizan las actuales redes de GSM (Sistema Global para las Comunicaciones Móviles), lo cual permite que los planes existentes de celdas se mantengan intactos. Este servicio aumenta el caudal de datos, puesto que puede generar una adición de hasta seis veces en la capacidad de tráfico en comparación con GPRS. Para acceder a este servicio el USUARIO debe contar con equipo terminal compatible. Se incluyen en la tarificación todos los datos emitidos y recibidos por el USUARIO aún si los mismos se tratan de datos para establecimiento de enlaces, sesiones u otros y no será necesaria la confirmación de recepción de nodo de destino. Las velocidades de navegación serán determinadas por la red al momento de la conexión bajo la característica de "Mejor Esfuerzo", las velocidades del servicio son asimétricas.

Internet 4G HSPA+ (Evolved High-Speed Packet Access o Paquete de Acceso de Alta Velocidad Evolucionado)

Tecnología de transmisión de información inalámbrica sobre la red HSPA+ de ENTEL S.A. que permite la conexión a Internet desde un ordenador personal utilizando un módem USB o desde una terminal compatible, en cualquier lugar dentro de la cobertura 4G de ENTEL, aún en movimiento. Se incluyen en la tarificación todos los datos emitidos y recibidos por el USUARIO aún si los mismos se tratan de datos para establecimiento de enlaces, sesiones u otros y no será necesaria la confirmación de recepción de nodo de destino. Las velocidades de navegación serán determinadas por la red al momento de la conexión bajo la característica de "Mejor Esfuerzo", las velocidades del servicio son asimétricas.

Internet 4G LTE (Long Term Evolution o Evolución de Largo Plazo)

LTE, es una tecnología móvil de banda ancha inalámbrica emergente y mejorada de GSM y WCDMA/HSPA. Esta tecnología basada en el estándar 3GPP para la transmisión de datos, utilizando equipos terminales móviles que permite alcanzar velocidades de bajada y de subida muy superiores a las de la generación actuales. Se incluyen en la tarificación todos los datos emitidos y recibidos por el USUARIO aún si los mismos se tratan de datos para establecimiento de enlaces, sesiones u otros y no será necesaria la confirmación de recepción de nodo de destino. Las velocidades de navegación serán determinadas por la red al momento de la conexión bajo la característica de "Mejor Esfuerzo", las velocidades del servicio son asimétricas.

Itinerancia de datos en Roaming internacional

Los USUARIOS de telefonía móvil tendrán además la posibilidad de utilizar en roaming internacional Itinerancia de Datos, EL USUARIO declara conocer que previamente a la utilización del servicio se ha informado que puede desactivar la opción "Itinerancia de Datos" desde su equipo terminal o Smartphone para usar únicamente el servicio de llamadas, mientras se encuentre en Roaming Internacional.

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

1.2. ACCESO FIJO

Internet DIAL UP (Conexión por Línea Conmutada)

ENTEL INTERNET DIAL UP es un servicio de acceso a Internet mediante la utilización de una línea telefónica, pudiendo ser ésta de ENTEL S.A. o de Cooperativa. Es posible acceder al servicio desde cualquier ciudad y/o línea telefónica incluso simultáneamente, siendo de absoluta responsabilidad del USUARIO la confidencialidad de su nombre de usuario y clave de seguridad.

Internet ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line o Línea de Abonado Digital Asimétrica)

ENTEL INTERNET ADSL, es un servicio de acceso a Internet de Banda Ancha basado en la tecnología ADSL, sobre la Línea ENTEL, par de cobre del USUARIO, permite conectar la computadora o red LAN del USUARIO con la Red Global de Internet en forma asimétrica; siendo la relación de velocidad para la bajada de información superior a la velocidad utilizada para la subida hacia la Red Global de Internet o la Red Nacional IP de ENTEL S.A.

Internet ON LINE

Es el servicio de Internet que ENTEL S.A. provee a través de un enlace dedicado, simétrico y permanente (7x24), exclusivo para el USUARIO, mediante el cual conecta su Red interna por medio de enrutadores (Routers) y módems (DTU) al servidor de ENTEL Internet, el cual está conectado a la Red Global de Internet mediante un enlace internacional de Fibra Óptica.

Internet WIMAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access o Interoperabilidad Mundial para Acceso por Microondas)

ENTEL Internet WIMAX, es un servicio de acceso inalámbrico y asimétrico de alta velocidad (Banda Ancha) basado en la tecnología WIMAX que trabaja en la banda de frecuencia de 3.5 GHz; permite conectar la computadora o Red LAN (Red de Área Local) del cliente con la Red Global de Internet mediante un enlace de radio frecuencia.

Internet 4G LTE Familia

Servicio inalámbrico fijo de acceso a Internet con clúster (conjunto contiguo de sectores que componen la unidad más pequeña de cobertura) y sin handover (transferencia entre coberturas), donde cada USUARIO a través de un equipo de naturaleza de operación fija requiera instalarse en un espacio físico preestablecido solicitado por el USUARIO (tomando en cuenta los niveles adecuados de recepción de señal), se conecta a la red LTE de ENTEL S.A.

Internet FTTx - GPON (Gigabit-capable Passive Optical Network - Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit)

Es un servicio de acceso a Internet asimétrico de alta velocidad basado en la tecnología GPON, permite conectar la computadora o red LAN del USUARIO con la Red Global de Internet. El estándar GPON establece llegar con una red punto-multipunto de fibra óptica para la distribución de contenido de audio, video y datos.

1.3. ACCESO SATELITAL

Internet Satelital – ENTEL SIS (Sistemas Integrados Satelitales)

Servicios Integrados Satelitales SIS, es un conjunto de servicios de comunicación (sobre el protocolo IP) en banda ancha, que son prestados mediante satélites de doble vía. Entre los servicios ofrecidos comprenden acceso a Internet y transmisión de datos. Las velocidades de navegación serán determinadas por la red al momento de la conexión, las velocidades del servicio son asimétricas.

Para este efecto se instala un dispositivo terminal satelital VSAT (Very Small Aperture Terminal o Terminal de Apertura Muy Pequeña) 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).

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

El USUARIO deberá cumplir con los requerimientos técnicos mínimos para la provisión del servicio de acceso a Internet que se enuncian a continuación:

2.1. ACCESO MÓVIL

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

- Utilizar el servicio dentro de la cobertura de la Red de ENTEL S.A., de acuerdo al servicio contratado.
- La marca y el modelo deben estar homologados para Bolivia. Si el equipo terminal no cumple los requisitos mínimos, ENTEL S.A. no garantiza una óptima calidad en el servicio prestado.
- El equipo terminal deberá estar configurado con la APN de ENTEL S.A., de acuerdo al servicio contratado.
- Para el uso de módem USB, el USUARIO deberá tener instalado en su computadora el software incluido en el módem.
- El equipo terminal 2G (GPRS/EDGE) debe capaz de operar en la banda de 1900MHz y/o 850 MHz.
- El equipo terminal 4G (UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+) debe capaz de operar en la banda 850 MHz.
- El equipo terminal 4G (LTE) debe ser capaz de operar en la banda 700 MHz canal 13.
- Los niveles de sensibilidad del receptor: -104 y -106dBm.

2.2. ACCESO FIJO

Para cualquier servicio de acceso a Internet:

Disponer de toma de energía eléctrica de la red comercial o privada en el mismo ambiente donde se realizará la instalación del (los) equipo(s) que el USUARIO facilitará para la provisión del servicio.

La factibilidad técnica positiva, se refiere al resultado satisfactorio sobre la revisión de las condiciones de disponibilidad (recursos de red y cobertura) de acceso al servicio, verificado en el lugar de instalación solicitado por el USUARIO. En caso que las condiciones de disponibilidad no existan, este resultado será comunicado al USUARIO.

DIAL UP

- Línea Telefónica de ENTEL S.A. o de Cooperativa
- Procesador Pentium III o superior
- Sistema Operativo Windows 98 o superior
- Tarjeta Fax Modem debidamente instalada y configurada
- Capacidad en Disco Duro: 10 GB o superior
- Memoria RAM de 64 MB o superior
- Software de discado telefónico (Dialer) debidamente configurado
- Cualquier software navegador de Internet debidamente instalado

ADSL, WIMAX y FTTx-GPON

- Factibilidad Técnica positiva por parte de ENTEL S.A.
- Computadora PC o Macintosh Power PC
- Procesador Pentium a 300 MHz, equivalente o superior
- Sistema Operativo: Windows XP, equivalente o superior
- Tarjeta de Red, NIC Ethernet 10 o 10/100 BaseT debidamente instalada y configurada (para una sola PC)
- Puerto libre en el Hub, Switch o Router (Para varias PCs)
- Memoria RAM de 128 MB o superior
- Capacidad en Disco Duro 10 GB o superior
- Cualquier software navegador de Internet debidamente instalado
- Energía Eléctrica estable y protección ante sobretensiones, con conexión normalizada de tierra con resistencia igual o menor a 8 ohm
- Espacio intemo 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)

ON LINE

- Factibilidad Técnica positiva por parte de ENTEL S.A.
- Red LAN debidamente instalada y configurada
- Servidores Web, Correo Electrónico, DNS y otros debidamente instalados y configurados (en caso que aplique)
- Nombre de dominio propio (en caso que aplique)
- Protocolo TCP/IP
- Configuración NAT en el Router
- Energía Eléctrica estable y protección ante sobretensiones, con conexión normalizada de tierra con resistencia igual o menor a 5 ohm
- Voltaje AC = 220 V.
- Router que soporte protocolo IP
- Router con un puerto WAN (conexión al módem (DTU) provisto por ENTEL S.A.) y un puerto LAN (conexión a la Red Interna del USUARIO)

4G LTE FAMILIA

- Factibilidad Técnica positiva por parte de ENTEL S.A.
- Computadora PC o Macintosh Power PC
- Procesador Pentium III o superior
- Sistema Operativo: Windows XP, equivalente o superior
- Tarjeta de Red, NIC Ethernet 10 o 10/100 BaseT o autosense debidamente instalada y configurada (para una sola PC)
- Puerto libre en el Hub o Switch (Para varias PCs)
- Memoria RAM de 512 MB o superior
- Capacidad en Disco Duro 10 GB o superior
- Cualquier software navegador de Internet debidamente instalado
- Energía Eléctrica estable y protección ante sobretensiones
- Disponer de algún dispositivo compatible con la Red LTE de ENTEL S.A. (Banda 700Mhz canal 13)

2.3. 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
- Lugar adecuado para el asentamiento de la antena e instalación de equipos
- Energía Eléctrica estable y protección ante sobretensiones, con conexión normalizada de tierra con resistencia igual o menor a 5 ohm, para garantizar el correcto funcionamiento. (Indispensable)

2.4. USO DE EQUIPOS NO PROVISTOS POR ENTEL S.A.

En caso que el USUARIO requiera hacer uso de equipos terminales (Routers, CPE y Módems) distintos a los provistos por ENTEL S.A., el USUARIO deberá informarse oportunamente sobre las características técnicas necesarias del equipo, las mismas que serán proporcionadas por ENTEL S.A. a solicitud del USUARIO, quien deberá manifestar aceptación y consentimiento para la prestación del servicio, considerando que la administración y configuración del equipo es responsabilidad del USUARIO.

3. SOLICITUD, CONDICIONES, FACTIBILIDAD Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

3.1. SOLICITUD

La solicitud del (o los) servicio(s), deberá realizarse en las oficinas de atención al Cliente de ENTEL S.A. o canales autorizados para el efecto. ENTEL S.A. informará y pondrá a disposición del USUARIO información relacionada a las áreas geográficas de cobertura, condiciones, factibilidad, requisitos exigidos y plazo, para la provisión del servicio.

3.2. CONDICIONES, FACTIBILIDAD Y PLAZO PARA LA INSTALACIÓN

3.2.1. Acceso Móvil

La activación del servicio Móvil de ENTEL, se realizará en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles a partir de la firma del contrato.

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

3.2.2. Acceso Fijo

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., se contabiliza el plazo de instalación a partir de la fecha de firma de contrato.

El tiempo de instalación del Servicio será conforme a Estándar Técnico de Calidad para los Servicios en materia de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación.

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.

Traslado

A solicitud expresa del USUARIO y por escrito en las oficinas de ENTEL, con un mínimo de cuatro (4) días hábiles de anticipación en área urbana, y diez (10) días hábiles en área rural, de acuerdo a la disponibilidad y factibilidad técnica de la empresa, se dará curso al traslado interno o externo del o los circuitos respectivos, que debe solicitarse con nota en las oficinas de ENTEL S.A. 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 FTTX-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 FTTX-GPON, salvo solicitud expresa de resolución de contrato del servicio específico que no requiere traslado.

3.2.3. Acceso Satelital

El tiempo de instalación demanda un máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario dependiendo ubicación de los lugares de instalación y complejidad de trabajo en las obras civiles. Tiempo contabilizado a partir de la suscripción del contrato.

En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables antes o durante la instalación del servicio ENTEL SIS (Sistemas Integrados Satelitales) las partes, de mutuo acuerdo, dan por resuelto el contrato de manera automática ante la imposibilidad de proveer el servicio.

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.entelebo

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 mensual 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, mismos que se contabilizan a partir de la fecha de disposición de la factura. 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 que corresponda establecido en la norma vigente, 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.

CARGA DE CRÉDITO, CONSULTA DE SALDO PARA USUARIOS POST PAGO QUE EXCEDEN SU 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 post pago, 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 ofrezca 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 pre pagadas

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

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

- Vía ATM y otros puntos de carga autorizada

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

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

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

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

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

ACUMULACIONES

Servicios Post Pago (Acceso Móvil):

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

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

Servicios Pre Pago (Acceso Móvil):

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

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

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

6. REHABILITACION DEL SERVICIO

Servicios Post Pago

La rehabilitación del servicio cortado por incumplimiento de pago será realizada dentro las siguientes veinticuatro (24) horas del día hábil a partir del momento en que el USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

Servicios Pre Pago

La rehabilitación tendrá el mismo procedimiento de una alta nueva, luego de la habilitación del servicio móvil, el USUARIO deberá realizar la carga de crédito en el plazo máximo de tres (3) días, durante los cuales podrá recibir llamadas, de no hacerlo ENTEL S.A. podrá disponer el número asignado.

Pasada la fecha de validez del crédito cargado, el USUARIO tendrá un plazo adicional de treinta (30) días en el que podrá recibir llamadas y en el cual deberá recargar crédito para no perder su número.

MANTENIMIENTO DE NÚMEROS.

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

7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

La responsabilidad en el mantenimiento del servicio por parte de ENTEL S.A. queda limitada a la conexión física al equipo terminal (módem/router, módem USB o CPE) otorgado por ENTEL S.A.. Este límite de responsabilidad, determina la independencia del USUARIO respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la influencia en la calidad del servicio prestado que estas conexiones ocasionen.

ENTEL S.A. no será responsable por fallas o interrupciones en la provisión de los Servicios debido a problemas en los equipos terminales que son de propiedad y responsabilidad del USUARIO.

ENTEL S.A. no será responsable por la manipulación indebida del equipo terminal o de la configuración del mismo que sea efectuada por el USUARIO.

ENTEL S.A. es responsable del mantenimiento de la infraestructura de red utilizada para brindar los servicios de acceso Móvil, acceso Fijo y acceso Satelital, para lo cual ENTEL S.A. realiza las siguientes actividades:

- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Controlado (Predictivo)

8. 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.entelebo de acuerdo a normativa y conforme los formatos exigidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes

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

9.1. 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 devengan 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 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 a los usuarios.
- 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 la 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.
- 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 los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usaria 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 164 General 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 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 suministrado, salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles.
- Cuando corresponda 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 hasta el quinto día siguiente a su solicitud; caso contrario, será retirado de la Lista Negra sin previa notificación.

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 la 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.
- Comunicar en caso de pérdida, robo o hurto del equipo terminal éste hecho a ENTEL S.A., para que se proceda al bloqueo del servicio, asumiendo la responsabilidad exclusiva del pago por todos los cargos emergentes hasta la fecha de solicitud del bloqueo.
- 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.

9.2. Responsabilidades Específicas Del Usuario

Nuestros usuarios acuerdan no transmitir, retransmitir o almacenar en, o a través de los sistemas, redes de comunicaciones y productos provistos por ENTEL S.A. ningún tipo de información que:

- Constituya una amenaza al buen funcionamiento de los servicios de Internet provistos por ENTEL S.A.
 - Afecte los derechos de privacidad de otros usuarios.
- Nuestros usuarios y usuarias reconocen que están expresamente prohibidos los usos y acciones siguientes:
- Efectuar acciones que pongan en peligro inminente o actual, dañen o representen una amenaza a la Red de ENTEL S.A.
 - Spamming: se refiere a correo basura o mensaje basura que son mensajes no solicitados, no deseados o de remitente no conocido (correo anónimo), habitualmente de tipo publicitario, generalmente enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.
 - Cracking: Se refiere al intento, acción o resultado de violar los sistemas de autenticación, verificación de identidad y seguridad de usuarios, sistemas de comunicaciones o cuentas de usuarios
 - Aplicaciones Port Scan: Es una técnica que consiste en interrogar secuencialmente o al azar un dispositivo conectado a la red, tratando de identificar que puertos del protocolo TCP (TCP ports) responden
 - Denial of Service (DoS) ó Negación de Servicio: Se refiere a cualquier ataque informático efectuado a un computador, sistema de comunicaciones o cuenta de USUARIO, cuyo objetivo es impedir que el USUARIO legítimo pueda hacer uso del recurso atacado.
 - Ping flooding: Es una técnica de DoS. Se refiere al intento, acción o resultado del ataque efectuado a un computador, sistema de comunicaciones o cuenta de USUARIO, mediante el envío de un número inusual y elevado de paquetes ICMP de "requisición de eco" ("ping"), buscando saturar el dispositivo atacado.
 - Packetspoofing: Es una técnica usada para ganar acceso sin autorización a un dispositivo conectado a una red, donde el intruso envía mensajes a un computador con una dirección IP que ha sido alterada intencionalmente para que corresponda a una dirección de origen en la que se confía.

- Uso de los servicios con propósitos ilegales, infracción de cualquier ley o regulación aplicable o el incumplimiento de la política de otros proveedores de servicio, sitios web, chats, etc.
- Estas conductas, entre otras, serán determinantes para el inicio de acciones por parte de ENTEL S.A. para precautelar el correcto funcionamiento de la red y, por consiguiente, la continuidad del servicio a los demás usuarios.

9.3. 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 desmembran 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 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.
- 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.
- 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 Ley 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y demás normas aplicables
- 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-ATT.
- 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-ATT.
- 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, con los respectivos intereses que correspondan de acuerdo a la normativa vigente.
- 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 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
- 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 sobre las áreas de cobertura, cuyos formatos y contenidos debidamente actualizados deben estar disponibles en los puntos de atención autorizados y en la página web.
- Disponer de medios de información que comuniquen 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.
- 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, con los respectivos intereses de acuerdo a la normativa legal.
- 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 hábiles 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.
- Otras que deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

9.4. Exención De Responsabilidad

La responsabilidad en la provisión del servicio queda limitada a la conexión al equipo terminal (módem/router o CPE). Este límite de responsabilidad, determina el punto terminal de la red pública el cual es controlado por parte de ENTEL S.A., y por ende, la total independencia del USUARIO, respecto al manejo de sus conexiones internas y su responsabilidad por uso o configuración inadecuados del equipo terminal que puedan repercutir en las condiciones de calidad del servicio prestado.

ENTEL S.A. realizará la instalación del servicio de acceso a Internet, quedando exento de cualquier responsabilidad que se genere, por:

- Problemas de funcionamiento originados por el estado del par de cobre/Fibra Óptica o de protección contra sobretensiones, o descargas atmosféricas en el equipo del USUARIO.
- Virus informático o software malicioso cualquiera sea su origen.
- El contenido de la información difundida en la Red Mundial de Internet.
- Perjuicios ocasionados por software instalado en la ó las Computadoras Personales y/o dispositivos del USUARIO cualquiera sea su origen.
- Cambios en la configuración del módem/router o CPE entregado por ENTEL S.A. al USUARIO realizados por el mismo. En este caso, ENTEL S.A. podrá cobrar el monto establecido en el Tarifario si el USUARIO requiere de una reconfiguración de los equipos terminales.
- El contenido y/o suscripción de los mensajes de correo electrónico.

9.5. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora – ATT, ENTEL S.A. observa el cumplimiento de los siguientes principios:

- Continuidad, el servicio debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- Calidad, el servicio debe responder a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- Protección, se reconoce de vital importancia de la participación del Usuario en la prestación de los servicios, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con ENTEL S.A..
- Información oportuna y clara, ENTEL S.A. proporcionará toda información relacionada con el servicio de manera oportuna y clara.
- Prestación efectiva, ENTEL S.A. en ningún caso procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador y proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o 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.

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

10.1. ATENCION 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 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.
- 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 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 más el interés que corresponda al período 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.

10.2. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

- ENTEL S.A. pone a disposición del USUARIO de servicios de acceso fijo la línea gratuita 800 10 3638 de 7:00 a 24:00 hrs. de lunes a domingo, a través de la cual se atenderán las consultas técnicas.
- ENTEL S.A. pone a disposición del USUARIO de servicios de acceso móvil la línea gratuita 800 10 1012 de 7:00 a 24:00 hrs. de lunes a domingo, a través de la cual se atenderán las consultas técnicas.
- ENTEL S.A. pone a disposición del USUARIO de servicios de acceso satelital la línea gratuita 800 10 3282 las 24:00 hrs. del día de lunes a domingo, a través de la cual se atenderán las consultas técnicas.
- 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.
- ENTEL S.A. brindará el soporte técnico de manera telefónica. En el caso de acceso móvil también se brinda soporte presencial en los Multicentros de Entel.

Los servicios de información para el USUARIO son atendidos mediante la línea gratuita: 800 10 1010, disponible en los siguientes horarios, los siete días de la semana:

- Lunes a Sábado:	7:30 am 22:30 pm
- Domingo:	7:30 am 20:00 pm

11. CORTE POR ROBO O HURTO

Mediante solicitud expresa el USUARIO podrá solicitar el corte del servicio cuando ha sufrido el robo o hurto de su equipo terminal móvil y/o tarjeta SIM Card (Subscriber Identity Module), la solicitud podrá efectuarse llamando al 103 desde otro móvil de Entel o llamando al 800101010 desde un teléfono fijo. ENTEL S.A., procederá a efectuar el corte del servicio a la brevedad posible, teniendo un tiempo máximo de 24 horas para la ejecución de la solicitud. El USUARIO es responsable de la cancelación del servicio prestado hasta el momento del corte y todas sus deudas pendientes.

El USUARIO podrá solicitar la rehabilitación del servicio de forma escrita bajo las mismas condiciones cuando disponga una nueva SIM Card y un equipo terminal móvil.

12. SUSPENSIÓN TEMPORAL

Prevía solicitud expresa y escrita del 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 período 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.

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

En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, ENTEL S.A. garantiza la Inviolabilidad y Secreto de las Comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de usuarias o usuarios, salvo las excepciones contempladas en la norma, que son las siguientes:

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 caso 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

14. 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.

15. 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 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.

16. 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 intensión 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.