

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE LÍNEAS MÓVILES MODALIDAD PREPAGO

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

Es el servicio de telefonía móvil provisto utilizando las bandas de 800 MHz (celular TDMA), 850 MHz y/o 1900 MHz (PCS GSM) y que usa estaciones distribuidas en una configuración de celdas, utilizando redes de transmisión y centrales de conmutación propias, en Área(s) de Servicio Móvil (ASM) de acuerdo a la normativa vigente y el Contrato de Concesión. Permite a EL USUARIO generar y recibir en movimiento, llamadas de voz tanto locales como de larga distancia nacional e internacional, de y a líneas fijas y móviles, y el acceso a servicios de datos, y de valor agregado.

Este servicio tiene cobertura en las principales ciudades y poblaciones de Bolivia, la información actualizada de cobertura puede ser obtenida a través de su página www.entel.bo.

MODALIDAD PREPAGO: Permite al USUARIO adoptar un plan tarifario de pago anticipado, con una carga de crédito prepagada a través de: tarjetas, entidades financieras, vía ATM, u otros medios autorizados cuyas características y precios están establecidos en Tarifario vigente.

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

Cuando éste requiera cambiar de operador:

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

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

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

2. SOLICITUD DE SERVICIOS

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, donde podrá informarse de los requisitos exigidos.

Para quienes opten por utilizar sólo la modalidad prepago, es voluntario el llenado del formulario de Solicitud de Suministro de Servicios, firma del Contrato y/o registro de sus datos personales. Podrán acceder al (a los) servicio(s) directamente cargando su crédito. La inscripción en el registro de usuarios, usuarios y equipos terminales móviles a efectos de bloqueo o activación de terminales es voluntaria y a solicitud del USUARIO.

3. CONDICIONES Y FACTIBILIDAD PARA LA ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

• CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NECESARIAS PARA EL USO DE EQUIPOS TERMINALES.

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

- La marca y el modelo deben estar homologados por la Red Móvil de ENTEL S.A.
- El equipo terminal debe soportar la banda de 1900 MHz para GSM y Banda de 800 MHz en DAMPS y 850 MHz
- Nivel de SAR (Tasa de Absorción Específica) inferior al límite: 1.6 W/Kg.
- Nivel de sensibilidad del receptor: -104 y -106 dBm.
- Si el equipo terminal no cumple los requisitos mínimos ENTEL S.A. no garantiza una óptima calidad en el servicio prestado.

• ACTIVACIÓN

La activación del servicio Móvil se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles. En caso que EL USUARIO sufra la pérdida, robo o hurto de su equipo terminal móvil, o requiera un cambio de equipo terminal, se seguirá el mismo procedimiento de solicitud, verificación del nuevo terminal y activación.

4. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, y CORTE LÍNEAS PREPAGO

Las tarifas y/o precios se sujetarán al Manual Tarifario vigente y podrán ser fijados libremente conforme a la normativa y según los principios generales para la determinación de la estructura tarifaria 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 publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente; asimismo, de forma adicional las tarifas serán actualizadas en el manual tarifario y en las ofertas comerciales, accesible a través de la página de Internet www.entel.bo

5. MODALIDADES DE CARGA DE CRÉDITO, CONSULTA DE SALDO

EL USUARIO para cargar crédito podrá optar por:

- Utilización de Tarjetas prepagadas
Digitar desde su equipo terminal *109, y seguir las instrucciones del sistema; marcar el PIN de la Tarjeta, a tiempo de efectuar la carga 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 le dará a conocer esta situación. La validez del crédito cargado está impresa en cada Tarjeta.
- Vía ATM y otros puntos de carga autorizada
En cajeros físicos de todas las entidades financieras que forman parte de la red de puntos autorizados para la recarga de crédito en línea y tiendas propias o en franquicia de ENTEL S.A. que faciliten ésta opción, la validez del crédito cargado será comunicada mediante SMS.

6. VALIDEZ DEL CRÉDITO

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

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

Vencida la validez del crédito si EL USUARIO no realiza recargas, la línea permanecerá habilitada para la recepción de llamadas y el acceso a números gratuitos y de emergencia por treinta (30) días calendario, adicionales.

EL USUARIO podrá ampliar el plazo contratado en la línea, con la recarga de crédito durante el periodo de validez del crédito o durante los treinta (30) días adicionales y recuperar el crédito no consumido, de otro modo se entenderá disuelto el contrato expirando el saldo no utilizado en observancia al Art. 826 del Código de Comercio de Bolivia, puesto que la relación jurídica se efectiviza con la venta y por el plazo establecido.

La expiración de saldo no utilizado una vez vencido el periodo de 30 días adicionales obedece a condiciones comerciales dado que EL USUARIO contrata el servicio por un periodo determinado y técnicamente no es posible mantener indefinidamente activa la línea.

EL USUARIO para consultar su saldo deberá digitar *105, en respuesta se le indicará su saldo y la fecha de vencimiento del crédito cargado, también puede informarse enviando por mensaje de texto, SMS la palabra saldo al número 330.

7. MANTENIMIENTO DE NÚMEROS EN PREPAGO

Luego de la habilitación del servicio móvil, EL USUARIO deberá realizar la carga de crédito en el plazo máximo de tres 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) en el que podrá recibir llamadas y en el cual deberá recargar crédito para no perder su número.

En caso de pérdida o daño de la Tarjeta SIM no atribuible a ENTEL S.A., ó por la introducción consecutiva del PIN incorrecto, EL USUARIO podrá adquirir otra tarjeta SIM conservando su número previa presentación de los documentos de identidad que acrediten sus datos personales, y sólo de no haber transcurrido treinta (30) o más días sin servicio de no hacerlo perderá el número asignado.

Si un USUARIO que solicitó el bloqueo de su equipo terminal móvil desea transferir el número telefónico que tuvo asignado, a otro equipo terminal móvil, podrá hacerlo requiriendo la transferencia del número dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la solicitud de bloqueo, de no hacerlo perderá el número asignado.

8. PARÁMETROS DE CALIDAD

El nivel de calidad para este servicio, considera los parámetros y Metas de Calidad establecidos en los contratos de concesión suscritos con la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transporte.

- Tiempo máximo de espera para conexión: satisfacción de la demanda en base a lista de espera: Plazo máximo entre solicitud e instalación: 98% de solicitudes atendidas en 5 días.
- Llamadas locales completadas: 90%
- Tiempo de respuesta de operador de llamadas de reclamos (reparaciones), informes, larga distancia nacional e Internacional: Porcentaje de llamadas contestadas antes de 10 segundos: Llamadas nacionales 80% Llamadas Internacionales: 70%

9. RESOLUCIÓN

La resolución del contrato tácito es efectiva con el sólo vencimiento de los plazos establecidos en el numeral 6 y 7 respecto a la validez del crédito y mantenimiento de números prepago.

10. 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:

Derechos

- Recibir por parte de ENTEL S.A. un servicio puntual, eficiente, y de buena calidad
- Realizar gratuitamente llamadas a números cortos asignados para emergencia
- Realizar gratuitamente llamadas a la línea móvil 103 de ENTEL S.A. para recibir asistencia técnica y plantear reclamos
- Recibir un crédito, por cortes de servicio que excedan las doce (12) horas y que sean de responsabilidad de ENTEL S.A.
- Acordar con ENTEL S.A., restricciones y facilidades en el uso de sus servicios, a objeto de manejar adecuadamente sus cuentas controladas y distribución de sus créditos.
- 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.
- Solicitar el bloqueo de su equipo terminal, si la misma se encuentra previamente registrada, por vía telefónica, Internet o personalmente, previa acreditación de la identidad del USUARIO. En caso de solicitud vía telefónica o Internet, EL USUARIO o usuario deberá confirmar personalmente la solicitud en los Centros de Atención al Cliente de ENTEL S.A., hasta el segundo día hábil siguiente a su solicitud; caso contrario, será retirada de la Lista Negra sin previa notificación.

Obligaciones

- Comunicar en caso de pérdida, robo o hurto del equipo terminal móvil 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 recepción de la solicitud del bloqueo por parte de ENTEL S.A.
- 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 del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
- Responsabilizarse y mantener inalterable la habilitación del servicio que realiza ENTEL S.A., si existiesen modificaciones por cuenta propia, se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u ocasionadas a la red de ENTEL S.A.
- Responsabilizarse de los actos relacionados al uso de los servicios, de todos los usuarios que tienen acceso al servicio en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión y control.

11. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Derechos

- Supervisar los servicios prestados para su respectivo control
- Reasignar o modificar el número del USUARIO, dándole aviso por escrito con al menos 90 o 120 días calendario de anticipación a la ejecución, según corresponda conforme al Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones
- En caso de que EL USUARIO incurra en fraude o uso no autorizado del (de los) servicio(s), ENTEL S.A. podrá proceder al corte del (de los) mismo(s), sin previo aviso al USUARIO, y sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de daños y perjuicios
- En caso de peligro de daño a la red, inminente o actual, ENTEL S.A. cortará el (los) servicio(s) al USUARIO que estuviere causando o intentare causar daño a la Red, previa aprobación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transporte. 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 (los) servicio(s) antes de obtener dicha aprobación
- Deslinda toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor

Obligaciones

- Prestar el servicio en el área de concesión de acuerdo con la Solicitud de Suministro de Servicios, Contrato firmado con EL USUARIO y/o Términos y Condiciones del servicio, Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento
- ENTEL S.A., no podrá interrumpir ni suspender el servicio por más de 30 minutos, sin haber obtenido la aprobación previa de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transporte
- En ese caso informará a EL USUARIO con al menos tres (3) días calendario de anticipación, salvo en situaciones de emergencia grave que de darse comunicará a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transporte en el menor tiempo posible
- Proporcionar el detalle de sus llamadas salientes en forma gratuita una sola vez al mes a solicitud expresa del USUARIO o de quien éste designe con carta notarial o poder notarial expreso, es requisito para la obtención de detalle de llamadas, estar previamente registrado en la base de USUARIOS de ENTEL S.A.

- La entrega de esa información por más veces en el mes o fuera del plazo indicado, podrá efectuarse según disponibilidad técnica y a precio establecido en Tarifario vigente

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. liberado 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 la utilización del mismo hasta el momento que ENTEL S. A haya recibido el aviso escrito y realice el cambio solicitado o el propio USUARIO cambien el PIN, clave de seguridad, nombre de usuario y contraseña.

El acceso a información y/o facilidades mediante el uso del PIN, clave de seguridad, nombre de usuario y contraseña, estará limitado a lo establecido para cada servicio; sin embargo, EL USUARIO acepta que ENTEL S.A. no tendrá responsabilidad alguna en caso de que los mismos sean temporalmente o definitivamente inhabilitados, no pudiendo alegar haber sufrido perjuicio o daño alguno.

13. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

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

- Llamada en Espera:** Permite atender una segunda llamada mientras EL USUARIO está hablando, mediante este servicio EL USUARIO puede dejar la primera llamada en espera y responder la segunda llamada. Para contestar la llamada en espera, EL USUARIO escuchará un sonido indicándole que existe una llamada entrante, posteriormente, EL USUARIO deberá pulsar la tecla "Send" ó "Call" para responder la llamada entrante, esto dejará a la primera llamada en espera mientras se atiende la segunda. Al finalizar la segunda llamada, EL USUARIO deberá pulsar nuevamente la tecla "Send" ó "Call" para volver a la llamada original. Las llamadas continúan tarifándose.
- Transferencia de Llamada:** Permite a EL USUARIO transferir sus llamadas a otra línea telefónica sea fija o móvil. La llamada generada por la transferencia se facturará al USUARIO según destino y de acuerdo a Tarifario Vigente. Para transferir una llamada, usando tecnología GSM, EL USUARIO deberá ingresar al menú, entrar a la opción "Desvío de llamadas" y desviarlas ingresando el número telefónico al que desea transferir sea este fijo o móvil. Para transferir una llamada usando tecnología TDMA, EL USUARIO deberá ingresar el siguiente código: *71(número telefónico) y "Send".
- Identificador de Llamadas:** Con este servicio EL USUARIO puede identificar el número telefónico de la llamada entrante. Los USUARIOS que utilizan tecnología GSM tienen activado este servicio de manera automática y gratuita. Los USUARIOS que utilizan tecnología TDMA, deberán activarlo llamando al 103 y siguiendo las instrucciones pregrabadas para este servicio, una vez activado el servicio se procederá al cobro del mismo del crédito disponible correspondiente a los precios establecidos en Tarifario vigente.
- Número privado:** Impide la visualización del número de EL USUARIO en equipos que cuentan con Identificador de Llamadas, los USUARIOS que utilizan tecnología GSM tienen activado este servicio de manera automática y gratuita, los USUARIOS que utilizan tecnología TDMA, deberán activarlo llamando al 103 y siguiendo las instrucciones pregrabadas para este servicio, una vez activado el servicio se procederá al cobro del mismo del crédito disponible correspondiente a los precios establecidos en tarifario vigente.
- Buzón de voz:** Permite guardar en un buzón de voz inteligente todos los mensajes que EL USUARIO recibe, mientras su equipo terminal esté apagado, no conteste o se encuentre fuera de cobertura. Para recuperar y escuchar sus mensajes de voz EL USUARIO debe discar el número 106 y seleccionar las opciones pregrabadas que se le presenten. La activación del servicio es automática y gratuita, el precio por mensaje recuperado está sujeto a Tarifario vigente.
- Llamadas Tripartitas:** Facilidad que permite la comunicación simultánea de tres líneas. Una vez establecida la primera comunicación entre dos líneas, EL USUARIO puede iniciar y comandar la segunda comunicación. El cobro se realiza por ambas llamadas salientes desde la línea del USUARIO según Tarifario vigente.
- Llamadas Multipartitas:** Permite a EL USUARIO comunicarse simultáneamente con varias líneas. Para realizar una llamada multipartita, EL USUARIO deberá discar el número al que desee comunicarse mientras la primera llamada queda en espera. Una vez comandada la segunda llamada, dentro de las opciones de comunicación deberá seleccionar la opción "Conferencia" para iniciar la siguiente llamada, este procedimiento se repetirá cuantas veces sea necesario para conectar todas las llamadas en conferencia multipartita. El cobro se efectuará por cada una de las llamadas que se originen de la línea del USUARIO según Tarifario vigente.

14. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

- a) EL USUARIO o un tercero por el, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la Empresa o entidad regulada
- b) La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, en las oficinas de Atención al Cliente ODECO de ENTEL S.A., o a través de la línea 800-10 5000 o por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva
- c) ENTEL S.A. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación
- d) 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
- e) EL USUARIO del servicio podrá recurrir a la vía administrativa ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transporte 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
- f) 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 Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transporte
- g) EL USUARIO podrá solicitar el detalle de consumo referido a la reclamación presentando su número de Identificación personal o la tarjeta con código en las oficinas de Atención al Cliente ODECO de ENTEL S.A., el mencionado detalle sin cargo solo corresponderá al consumo realizado en el mes inmediatamente anterior a la solicitud

15. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES

• D-AMPS

Los algoritmos de *Voice Privacy* de la red D-AMPS, encriptan el contenido de los paquetes de bits intercambiados entre las RBS/BTS y el equipo terminal, luego estos son descifrados en su destino. Esto significa que aunque alguien pudiera obtener la información transmitida en el espectro, no la podrá interpretar puesto que es codificada y decodificada mediante algoritmos pseudo-aleatorios.

• GSM

En la red GSM, los algoritmos descifrados han sido implementados desde el inicio de operaciones. En el proceso de autenticación, se utilizan algoritmos descifrados. No existe la posibilidad de grabar conversaciones de voz.

16. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DEL USUARIO

La información del USUARIO es almacenada en bases de datos operativas y manipulada por funcionarios de ENTEL S.A. autorizados al efecto y únicamente para propósitos específicos de la empresa, relativos a la interacción con cada uno de los USUARIOS, y no se facilita la misma al externo.

Los funcionarios autorizados cuentan con nombres de usuario y claves de acceso para el control y la gestión de todos los equipos de conmutación, transmisión e informáticos. Adicionalmente estos equipos generan periódicamente archivos con los registros de los eventos, así como también de las personas que los realizaron con su respectiva hora y fecha.

17. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

Los servicios de información y asistencia para EL USUARIO son atendidos mediante la línea gratuita: 800 10 1010, 800 10 5000 y 103 disponible en los siguientes horarios, los siete días de la semana:

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

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

Las cláusulas contenidas en el Contrato de suministro y estos términos y condiciones están enmarcadas en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones o de sus reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para EL USUARIO y ENTEL S.A. sin necesidad de firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.