

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS VALOR AGREGADO DE ENTEL

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

• SVA (Servicio de Valor Agregado) para AUDIOTEXTO

Los servicios de Valor Agregado de Audiotexto se constituyen en Servicios Telefónicos interactivos de Información y Entretenimiento a los cuales los USUARIOS acceden mediante mensajes Pre-grabados y Menús Interactivos, que utilizan una red pública y aplicaciones de procesamiento computarizado, de respuesta automática o semiautomática, grabación, reconocimiento de voz, distribuidores de llamadas que permiten a los usuarios de telecomunicaciones acceder desde un terminal telefónico mediante menú interactivo a bancos de información y bases de datos para escuchar o grabar datos por medio de señales audibles. Las comunicaciones pueden ser transferidas a una operadora designada para consultas de atención inmediata referidas a temas específicos previamente establecidos.

• SVA (Servicio de Valor Agregado) para Consultas e informaciones.

Estos servicios permiten a USUARIOS de ENTEL S.A., acceder mediante accesos diversos entre otros, el envío y/o recepción de mensajes de texto, USSD, acceso wap, página web, IVR (Interactive Voice Response), a servicios de consultas y/o informaciones que brindan ENTEL S.A., que de forma enunciativa y no restrictiva son: informaciones de consultas de saldos de crédito para bancos o instituciones financieras, números telefónicos, noticias, tipo de cambio, datos de la bolsa de valores, consultas de saldos bancarios sea en moneda nacional o en dólares americanos de los bancos asociados, extractos de los últimos movimientos de cuentas bancarias, finanzas, geolocalización GPS (Global Positioning System), guías amarillas, guías telefónicas, reservas de consultas médicas, reservas de pasajes o eventos como conciertos

• SVA (Servicio de Valor Agregado) para Contenido Multimedia.

Estos servicios permiten a los USUARIOS de ENTEL S.A. acceder mediante accesos diversos entre otros, el envío y/o recepción de mensajes de texto, USSD, acceso wap, página web, IVR (Interactive Voice Response), a la descarga de contenidos multimedia que de forma enunciativa y no restrictiva son: aplicaciones, programas, juegos, ring tones, backtones, tonos polifónicos y monofónicos, imágenes, wallpapers, música, voces reales, logos y otros a desarrollarse. La descarga de los contenidos está sujeta a factibilidad brindada por la tecnología del equipo terminal móvil. La codificación de los contenidos está disponible en los links brindados por ENTEL S.A. en la página www.entel.bo.

• SVA (Servicio de Valor Agregado) de interacción Web

Estos servicios permiten a los USUARIOS de ENTEL S.A., entre un equipo terminal móvil y la web, interactuar en ambos sentidos, para el envío de servicios de Valor Agregado que de forma enunciativa y no restrictiva son: mensajes de texto, SMS, recordatorios, uso de aplicaciones, notificaciones, vcard, configuraciones de servicio, uso de aplicaciones, redes sociales, chats

• SVA (Servicio de Valor Agregado) para Televotación y Concursos

Estos servicios permiten a los USUARIOS del servicio móvil de ENTEL S.A., que de forma enunciativa y no restrictiva participar mediante el envío y/o recepción de mensajes de texto, ussd, ivr, o páginas wap o web de tele votaciones, concursos, sorteos, premiaciones, promociones, campañas, eventos, conciertos y otros, de sitios web, redes sociales, los programas de radio, televisión o empresa de su preferencia, entre otros. Las condiciones para participar de cada actividad están definidas por cada programa de radio, televisión o empresa responsable de realizar el evento.

• SVA (Servicio de Valor Agregado) para Chats.

Estos servicios permiten, a los USUARIOS de ENTEL S.A., participar con sus comentarios y opiniones en comunidades de chat, utilizando medios de acceso como mensajes de texto, IVR, USSD, entre otros, a números asociados a cada comunidad de chat expuestos sobre cualquier medio de comunicación USUARIO

• SVA (Servicio de Valor Agregado) para valores de cambio.

Este servicio permite a los USUARIOS del servicio móvil de ENTEL S.A., realizar la cancelación de sus cuotas de afiliación, inscripción, premiaciones y promociones, derechos de publicación, avisos de compra y venta, traspaso de crédito y otros, mediante el envío de mensajes de texto a un número asociado.

• SVA (Servicio de Valor Agregado) para envío de mensajes masivos

Estos servicios ofrecen la posibilidad de enviar mensajes de texto masivos a grupos específicos de los USUARIOS del servicio móvil de ENTEL S.A. Los destinatarios pueden ser seleccionados por los propios USUARIOS o por ENTEL S.A., en función de las características requeridas por los interesados que utilicen este servicio. Los mensajes serán enviados únicamente a los USUARIOS del servicio móvil de ENTEL S.A. que no objetan la recepción de mensajes masivos con publicidad y/o información, estos mensajes serán cubiertos por la empresa o el operador que difunda la publicidad y/o información de los servicios que brinda la empresa a los usuarios móviles de Entel. El servicio es brindado vía Internet, medio que permite redactar y enviar los mensajes al grupo de usuarios previamente definidos por el interesado. Cuando la selección y envío corresponda al propio USUARIO, debe previamente remitir a ENTEL S.A. la lista de los destinatarios con la información que se le requiera.

• SVA (Servicio de Valor Agregado) para acceso a servicios dentro de la red

Estos servicios permiten acceder exclusivamente desde los equipos terminales móviles con servicio de ENTEL S.A., a diferentes servicios dentro de la red de ENTEL S.A., mediante menús de presentaciones pre-grabadas, que guiarán al USUARIO para utilizar servicios y/o conocer personas, información general, particular o de entretenimiento.

• SVA (Servicio de Valor Agregado) para acceso a correo electrónico

Estos servicios permiten acceder exclusivamente desde equipos terminales móviles con servicio de ENTEL S.A., a las casillas de correo de los USUARIOS, para leer, responder, enviar y reenviar correos electrónicos.

• SVA (Servicio de Valor Agregado) para rastreo satelital y monitoreo

Este servicio permite conocer, monitorear y obtener información de geolocalización, la cual es transmitida utilizando un medio alternativo de comunicación (sim Card) para enviar dicha información hacia una central remota para su almacenamiento y procesamiento. El usuario dispone de una aplicación informática que le permite realizar el monitoreo y visualización sobre un mapa digital interactivo o imagen satelital interactiva el cual muestra la localización del equipo GPS en tiempo real y/o sobre registros históricos, referidos a distintos parámetros de información generados por el equipo GPS, información generada por dispositivos adicionales o información resultante del procesamiento de datos.

El servicio requiere la habilitación del servicio de transmisión de datos dispuesto para el efecto por ENTEL S.A., y un equipo homologado por la ATT que permita obtener su geolocalización mediante GPS. La exactitud de la información depende del equipo GPS.

Para contratar funcionalidades adicionales de acuerdo al plan comercial elegido los cuales tienen un costo adicional, el usuario debe disponer de los sensores y/o accesorios necesarios para generar y/o acceder a la información de las funcionalidades descritas en la oferta comercial.

El usuario dispondrá de una cuenta de usuario y contraseña para visualizar la información del servicio a través de la página web que Entel disponga para este efecto. La visualización requiere que el usuario cuente con un servicio de acceso a Internet.

El servicio se presta a nivel Nacional (Bolivia) dentro de la cobertura de la Red de Entel. Cuando el usuario se encuentre fuera de la cobertura de la Red de Entel y dependiendo de la capacidad de

almacenamiento del equipo GPS, el usuario tendrá disponible la información una vez retorne a la cobertura y encuentre señal para poder enviar dicha información.

• SVA (Servicio de Valor Agregado) para rastreo satelital y monitoreo para Seguridad Ciudadana

Este servicio particular del Servicio de Valor Agregado para rastreo satelital y monitoreo es brindado únicamente al sector de servicio público de transporte automotor terrestre en el marco del D.S. N° 1436 de 14/12/2012 que reglamenta la Ley N° 264, de 31 de Julio de 2012, del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, por lo que a la firma del contrato de suministro multiservicio de Entel en el plan "GPS Seguridad Ciudadana", el usuario autoriza a ENTEL expresamente que la información generada del equipo GPS es transmitida hacia un centro de procesamiento y seguimiento al que tienen acceso las autoridades correspondientes.

2. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

2.1. Para Servicios de Valor Agregado de Entretenimiento, Consultas y/o Información

- Los USUARIOS tendrán habilitado automáticamente dentro las redes propias de ENTEL S.A., el acceso a todos los servicios de valor agregado que se presten en el territorio nacional, salvo que expresamente solicite o directamente efectúe el bloqueo mediante nuestros propios sistemas como ser mensajes de texto y/o aplicaciones, los mismos son enunciativos y no limitativos, específicamente habilitados para ese objeto, constituyendo resolución del contrato expreso o tácito con ENTEL S.A.
- Los Servicios de Valor Agregado podrán ser requeridos por los USUARIOS en las modalidades de demanda y a suscripción
- Los servicios de Valor Agregado identificados como entretenimiento por suscripción cuentan con mecanismos de habilitación gratuito, interactivo, ordenado y secuencial especificados y publicados para cada servicio de valor agregado en tarifario vigente, la confirmación de la suscripción se realiza exclusivamente desde la terminal móvil del USUARIO y corresponderá a la aceptación del usuario a la suscripción y correspondiente habilitación del servicio de valor agregado de entretenimiento a suscripción.
- En cualquier momento y a solicitud expresa del USUARIO mediante mecanismos de desactivación gratuitos, interactivos, ordenados y secuenciales especificados y publicados en tarifario vigente, el USUARIO podrá desactivar uno, varios o todos los servicios de valor agregado de entretenimiento a suscripción que requiera.
- Los servicios de Valor Agregado identificados como entretenimiento por demanda cuentan con mecanismos de confirmación de aceptación gratuitos, interactivos, ordenados y secuenciales especificados y publicados para cada servicio de valor agregado de entretenimiento a demanda en tarifario vigente,
- Los servicios de Valor Agregado de entretenimiento a demanda que requieran la interactividad o respuesta inmediata o aplicaciones en línea tales como votación, chat, encuestas y otros de difusión masiva cuya interactividad o respuesta es inmediata el usuario recibirá un mensaje de texto con su saldo actual, según corresponda.

2.2. Para Servicios De Rastreo Satelital Y Monitoreo

- Este servicio requiere de solicitud expresa efectuada en Multicentros Entel a nivel nacional, o los medios dispuestos para el efecto, a la firma del contrato multiservicio y el formulario de suministro de servicio tendrá habilitado el servicio en un tiempo no mayor 5 días hábiles administrativos
- La información de localización y monitoreo será brindada únicamente al usuario y solamente de los equipos solicitados accediendo a su información a través de una página web o aplicación móvil, registrándose con un USUARIO y PASSWORD, los cuales serán provistos al momento de la habilitación del servicio, el uso brindado al mismo es de entera responsabilidad del usuario.

2.3. Para Servicios De Rastreo Satelital y Monitoreo para Seguridad Ciudadana

- El usuario debe contar con la autorización y/o aprobación del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Viviendas, identificando la placa del vehículo de manera inequívoca, esta autorización debe ser provista a Entel al momento de la solicitud expresa del servicio en oficinas de Entel o los medios dispuestos para el efecto, a la firma del contrato multiservicio y el formulario de suministro de servicio tendrá habilitado el servicio en un tiempo no mayor 5 días hábiles administrativos
- El usuario tendrá acceso a la información de localización y monitoreo exclusivamente de sus propios vehículos, realizando el monitoreo a través de una página web o aplicación móvil, registrándose con un USUARIO y PASSWORD, los cuales serán provistos al momento de la habilitación del servicio.
- Dentro del marco del D.S. N° 1436 de 14/12/2012 que reglamenta la Ley N° 264, del 31 de Julio de 2012, del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, el usuario que contrate el "servicio de Valor Agregado para rastreo satelital y monitoreo para Seguridad Ciudadana" autoriza a ENTEL que la información de sus servicios sea brindada a los entes reguladores y/o autoridades correspondientes.
- Para la desactivación del servicio, el usuario deberá realizar su solicitud a través de los Multicentros Entel a nivel nacional o los medios dispuestos para el efecto

3. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA EL USO DEL SERVICIO

3.1. Para Servicios de Valor Agregado de Entretenimiento, Consultas y/o Información

El USUARIO podrá hacer uso de los servicios de valor agregado de ENTEL S.A., en la medida que el (los) equipo(s) proporcionado(s) por ENTEL S.A. y/o el (los) equipo(s) propio(s) del USUARIO así se lo permita(n).

El usuario deberá tener activo y vigente el servicio básico desde el cual realizará los servicios de Valor Agregado

Considerando el servicio que requiera el usuario debe asegurarse que su equipo terminal soporta y tiene las configuraciones de sistema correspondientes para la recepción del servicio de Valor Agregado.

Los requisitos particulares de cada servicio serán comunicados al USUARIO en Tarifario vigente.

Los Servicios de Valor Agregado de entretenimiento por suscripción no consideran renovación automática de suscripción, por lo que si el usuario usaria que requiere nuevamente el servicio debe volver a suscribirse al servicio.

3.2. Para Servicios de Rastreo Satelital y Monitoreo

Para cualquiera de los planes de Rastreo satelital y monitoreo, el usuario es responsable de contar con un equipo que disponga los sensores y/o accesorios necesarios para generar y/o acceder a la información de las funcionalidades incluidas en el plan contratado, ya que los mismos dependen directamente de las características del equipo GPS a ser utilizado. Considerando el Plan contratado y las funcionalidades incluidas en dicho plan.

El usuario deberá asegurarse que su equipo terminal se encuentre homologado por la ATT. y que tenga las configuraciones de sistema correspondientes para la recepción del servicio de valor agregado. Si el equipo del usuario no cuenta con los sensores y/o accesorios necesarios para las

funcionalidades incluidas en el plan contratado, Entel S.A. no garantiza la disponibilidad de información. Si el equipo del usuario cuenta con otro tipo de sensores y/o accesorios adicionales que no están relacionados con las funcionalidades incluidas en el plan contratado, Entel S.A. no brindará la información de los sensores y/o accesorios que no se encuentren detallados en el plan contratado. El usuario deberá tener activo y vigente el servicio de transmisión de datos dispuesto para el efecto y brindado por Entel desde el cual utiliza los servicios de Valor Agregado, siendo el usuario responsable de la disponibilidad de unidades de crédito (Bs o MB) necesarias para la transmisión de datos, caso contrario la información del GPS no podrá ser transmitida al servidor del servicio y consecuentemente el usuario no dispondrá de la información correspondiente.

La información presentada corresponde específicamente a la ubicación del equipo GPS, en tal sentido es responsabilidad del usuario que el vehículo o persona de la cual se realiza el monitoreo porte adecuadamente el equipo GPS.

El usuario debe contar con su propio equipo GPS, gestionar por cuenta propia la instalación y configuración correspondiente. Asimismo, la reparación o mantenimiento del equipo GPS corre por cuenta y costo del usuario.

El usuario podrá acceder a su información histórica para visualizar eventos ocurridos en un periodo de tiempo de hasta 6 meses.

4. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

4.1. Para Servicios de Valor Agregado de Entretenimiento, Consultas y/o Información

No aplica

4.2. Para Servicios de Rastreo Satelital y Monitoreo.

La activación del Servicio de Valor Agregado de rastreo satelital y monitoreo, será ejecutado en un tiempo no mayor 5 días hábiles administrativos

5. TARIFAS

Las tarifas y/o precios se sujetarán al Tarifario vigente y serán fijados por ENTEL S.A. de acuerdo a la normativa establecida en el Reglamento General a la Ley de Telecomunicaciones. Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la comunicación al usuario, conforme a lo dispuesto por el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 y la normativa vigente, en los medios de comunicación establecidos para el efecto; Asimismo, el Tarifario y las ofertas comerciales, son accesibles a través de la página de Internet www.entel.bo

6. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, y CORTE DE LINEAS POST PAGO

Los servicios de Valor Agregado estarán disponibles sobre servicios básicos de telecomunicaciones dispuestos por ENTEL S.A. y estarán disponibles para su uso mientras la línea permanezca activa.

6.1. PREPAGO

Para Servicios de Valor Agregado de entretenimiento sobre líneas móviles Entel prepago el USUARIO deberá contar con crédito de telefonía móvil de los cuales, serán debitados los servicios de Valor Agregado de entretenimiento que el usuario requiera.

Cuando el saldo de crédito de telefonía móvil no sea suficiente para el débito del servicio, el servicio de Valor Agregado al que se encuentra suscrito el USUARIO se constituirá automáticamente deshabilitado el servicio con ENTEL S.A.

El usuario podrá acceder a realizar compras de paquetes de servicios de Valor Agregado, siendo descontado del crédito de telefonía móvil.

6.2. POSTPAGO

6.2.1. Para Servicios de Valor Agregado de Entretenimiento, Consultas y/o Información

Para servicios de Valor Agregado de entretenimiento sobre líneas móviles postpago, los servicios de Valor Agregado, serán debitados de su límite de consumo controlado, tarifa básica o tasa mínima, previa aceptación desde su equipo terminal móvil.

Si el usuario, solicita no acceder a servicios de Valor Agregado, deberá marcar el *10#, SERVICIOS VAS y elegir la opción Autorización VAS para realizar la habilitación y/o desactivación del servicio.

Cuando el usuario postpago se encuentre en la modalidad prepago por exceder su límite de consumo controlado del servicio de telefonía móvil, el usuario que desee continuar o acceder a un servicio de Valor Agregado, debe contar con crédito de telefonía móvil suficiente para realizar el débito respectivo.

Los Servicios de Valor Agregado cobrados serán desagregados por cada tipo de servicio y por cada proveedor en la facturación puesta a disposición de los usuarios mensualmente.

6.2.2. Para Rastreo Satelital y Monitoreo

Para servicios de Valor Agregado de Rastreo Satelital y Monitoreo sobre líneas móviles postpago, el USUARIO deberá especificar el límite de consumo controlado o tarifa básica mensual móvil

6.3. FACTURACIÓN

La facturación del Servicio de Valor Agregado, cobranza y corte por falta de pago, se sujetarán estrictamente a la normativa vigente y a los plazos de facturación del servicio básico sobre el cual se brinda el mismo que de manera enunciativa aplica como sigue:

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.

A solicitud expresa del USUARIO, se dará curso a la suspensión temporal del servicio por un tiempo máximo de cuatro meses (4), transcurrido el plazo, si EL USUARIO no solicita en forma expresa la rehabilitación del servicio, ENTEL S.A. entenderá de manera tácita que no requiere el servicio y procederá a la resolución del contrato.

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 por escrito en oficinas de ENTEL S.A. con un mínimo de 10 días de anticipación al último día del mes correspondiente, caso contrario ENTEL S.A. continuará 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.

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 (Móvil), autorizados 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. Recibir un servicio en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida
- b. Elegir y cambiar libremente de proveedor y de planes de acceso a los servicios, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al USUARIO.
- c. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios contratados
- d. 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
- e. Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley y salvo aquellos que se encuentran suscritos al plan Servicios de valor agregado para rastreo satelital y monitoreo para seguridad ciudadana, donde la información será de conocimiento de las autoridades competentes dentro del marco del D.S. N° 1436 del 14/12/2012 que reglamenta la Ley N° 264 de 31 de Julio de 2012, del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- f. Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de ENTEL S.A.
- g. 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.
- h. Recibir reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio
- i. 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.
- j. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a ENTEL S.A.
- k. 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
- l. 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 presente Ley
- m. Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios prestados por ENTEL S.A.
- n. Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios
- o. Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas
- p. Participar en los mecanismos de control social
- q. Solicitar a ENTEL S.A., restricciones y facilidades en el uso de sus servicios
- r. 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
- s. Solicitar de forma escrita la suspensión temporal de su servicio
- t. Autorizar la facturación de todos los servicios brindados a través de un mismo acceso en una sola factura
- u. 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. Preservar y cuidar los datos personales de acceso a la aplicación informática del servicio y hacerse responsable por el uso apropiado de la información.
- k. El usuario es responsable de contar con un equipo que disponga los sensores y/o accesorios necesarios para generar y/o acceder a la información de las funcionalidades incluidas en el plan contratado, ya que los mismos dependen directamente de las características del equipo GPS a ser utilizado.

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.

- f. Deslindar toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor
- g. Reasignar o modificar el número del usuario, dándole aviso por escrito con al menos 90 o 120 días calendario de anticipación a la ejecución, según corresponda, conforme al Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones
- h. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables

Obligaciones

- a. Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- b. Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- c. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios.
- d. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes
- e. Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- f. Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es proveedor, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la usuaria o del usuario y facilitar los medios de pago por los servicios prestados.
- g. Publicar los 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.
- h. 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
- i. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- j. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios
- k. Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- l. 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.
- m. Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- n. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- o. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
- p. 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
- q. Disponer de medios de información que informen a los usuarios sobre el consumo durante el período de facturación
- r. Respetar el derecho del usuario de desconexión de un determinado servicio y respetar la voluntad del mismo a la resolución de un contrato
- s. Suscribir contratos de servicios de acuerdo a modelos aprobados por la ATT.
- t. Poner a disposición de los usuarios la información referida a la facturación, cobranza y corte de los servicios en su página web, puntos de atención al cliente y línea de información gratuita.
- u. Emitir facturas sin cargo a los usuarios a través de lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido.
- v. Facilitar obligatoriamente de forma gratuita, inmediata y sin previo pago de la factura, información sobre el detalle de llamadas salientes, en forma impresa y en línea mediante su página web, una vez al mes.
- w. Atender las solicitudes y reclamaciones realizadas por los usuarios, de acuerdo a procedimientos.
- x. 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.
- y. ENTEL S.A. no podrá interrumpir la operación de su red pública, ni podrá suspender el servicio sin la autorización de la ATT y después de haber informado a los usuarios por lo menos con 5 días de anticipación, sobre interrupciones de más de 30 minutos continuos.
- z. 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
- aa. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables
- bb. Brindar la información del servicio de Rastreo Satelital y Monitoreo al usuario
- cc. Brindar la información de rastreo satelital y monitoreo a terceros autorizados por el mismo, evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco del D.S. N° 1436 del 14/12/2012 que reglamenta la Ley N° 264 de 31 de Julio de 2012, del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

8.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN 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 los Multicentros ante Oficinas de Atención al Consumidor ODECO y/o acudir ante 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 a ENTEL S.A.
- 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 a 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 del reclamo, 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 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 a presentar su reclamación en la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)
- h) 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 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 más el interés que corresponda al periodo comprendido entre la fecha de pago de la factura hasta la fecha de reembolso
 - En caso de declararse Infundada la reclamación Administrativa o sea rechazada la misma, la usuaria o usuario deberá pagar el monto facturado o la diferencia con el monto promedio pagado en el plazo máximo de 20 días de notificada con la Resolución Administrativa Regulatoria
 - La reclamación quedará sin efecto en caso de desistimiento por parte de la usuaria o usuario

9.2. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

Los servicios de información y asistencia para EL USUARIO serán atendidos mediante las líneas gratuitas: 800 10 1010, 800 10 5000 y 103 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. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

- 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

11. 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.

12. 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.