



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS VOZip MODALIDAD PREPAGO

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

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

Con Vozip Entel mediante numero de línea asignado en Bolivia, es posible llamar a fijos y móviles de Bolivia desde cualquier parte del mundo, llamadas internacionales o establecer comunicaciones libres de cargo entre usuarios VOZip Entel y según marcación permitida en tarifario vigente.

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

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

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA EL USO DE EQUIPOS TERMINALES.

- Para habilitar el servicio VOZip Entel es necesario que el usuario cuente con acceso a internet.
- Para llamadas de voz, conexión a Internet mínimo de 384 Kbps (100 Kbps up) disponibles y sin restricción de puertos.
- Para videollamadas, conexión a internet mínimo de 512 Kbps up disponibles y sin restricción de puertos.
- El servicio es ofrecido mediante:
 - ✓ Un usuario (número telefónico válido en la Red Pública) y contraseña SIP.
 - ✓ El servicio puede ser utilizado por EL USUARIO mediante un softphone que soporte protocolo SIP.

3. SOLICITUD Y ACTIVACION DE SERVICIOS

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

Puede suscribirse a este servicio en la modalidad prepago, desde www.entel.bo llenando los requisitos exigidos por ENTEL S.A., una vez llenados los datos se le asignará un número, contraseña y dirección o dominio, información que será remitida al correo electrónico definido por el usuario al momento de la suscripción, a partir de este momento se contabilizarán diez (10) días para la recarga de crédito al servicio mediante cualquier medio de recarga autorizado y disponible en tarifario vigente, en este periodo el usuario debe configurar correctamente el aplicativo software VOZIP Entel, para hacer uso del servicio.

Si en este periodo el usuario no realizara recarga o no configura correctamente su aplicativo software, se entenderá que el mismo no requiere el servicio y se dará por resuelto el contrato tácito y se procederá a dar de baja definitiva el número asignado, si el usuario requiere el servicio deberá proceder nuevamente a la suscripción del 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 General a la Ley de Telecomunicaciones. Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la comunicación al usuario, conforme a lo dispuesto por el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 y la normativa vigente, en los medios de comunicación establecidos para el efecto; Asimismo, el Tarifario y las ofertas comerciales, son accesibles a través de la página de Internet www.entel.bo

5. MODALIDADES DE CARGA DE CRÉDITO, CONSULTA DE SALDO, VALIDEZ DEL CRÉDITO Y MANTENIMIENTO DE NÚMEROS PREPAGO

La tarjeta prepago constituye la correspondiente factura fiscal emitida por ENTEL S.A. El monto consignado en dicha tarjeta será el monto facturable, por consiguiente el USUARIO Autoriza la facturación de todos los servicios brindados a través de un mismo acceso.

EL USUARIO para hacer uso de su servicio prepago debe contar con saldo suficiente de crédito, para recargar crédito prepago puede optar por las siguientes modalidades:

- Utilización de Tarjetas prepagadas
 - ✓ Mediante IVR digitar desde su equipo terminal *109, y seguir las instrucciones del sistema; marcar el PIN de la Tarjeta, seguido de #
 - ✓ Mediante la página web de Entel www.entel.bo completando la información en el formulario de recargas para VOZip entel.

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 la página Web le dará a conocer esta situación. La validez del crédito cargado está impresa en cada Tarjeta.

- Vía ATM y otros puntos de carga autorizada

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

- Puntos de recarga autorizados

Puntos físicos o móviles de recarga autorizados por ENTEL S.A. y debidamente comunicados mediante medios definidos para el efecto, mismos que incluyen de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes puntos de recarga: chalequeros, Recarga al paso, Puntos de recarga internacional y Recarga nacional, en todos los casos el punto autorizado solicitará al USUARIO el número al que desea realizar la recarga y el monto en bolivianos entero sin decimales, procederá desde el sistema habilitado para efectuar la recarga y una vez procesado confirmará el monto y el número, con la confirmación del USUARIO, ejecutada la recarga, el usuario recibirá un mensaje de texto con la confirmación del monto recargado y cuando corresponda un código válido para recoger su factura en Multicentros de ENTEL S.A., hasta el último día hábil del mes en que se realizó la recarga

5.1 VALIDEZ DEL CRÉDITO

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

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

Vencida la validez del último crédito cargado, si EL USUARIO no realiza recargas, la línea permanecerá habilitada para la recepción de llamadas y el acceso a números gratuitos 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 para respuesta de saldo vía IVR, recibirá respuesta que deberá indicar su saldo y la fecha de vencimiento del crédito cargado. Adicionalmente podrá consultarse mediante la página web www.entel.bo con un PIN asignado y enviado por correo electrónico, opción Multicentro Online.

6. REHABILITACION DEL SERVICIO

ENTEL S.A rehabilitará el servicio restringido por falta de crédito o por solicitud del USUARIO por suspensión temporal o por suspensión por robo o pérdida, dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que realiza la recarga o a partir de la fecha de recibida la comunicación del usuario de rehabilitación del servicio, mientras la línea permanezca activa

7. PARÁMETROS DE CALIDAD

Los servicios provistos por ENTEL S.A. se rigen a los estándares técnicos de calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación emitidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes- ATT.

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 operador o proveedor y de planes de acceso a los servicios, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben explicitas, claras y previamente informadas al USUARIO.
- c. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios contratados

- d. Acceder gratuitamente a los servicios de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT.
- e. Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley N° 164 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación
- f. Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de ENTEL S.A.
- g. Acceder a los términos y condiciones del servicio previamente aprobados por Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes
- h. 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.
- i. Recibir reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio
- j. 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
- k. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a ENTEL S.A.
- l. Ser informado oportunamente de desconexiones o corte programado de servicios
- m. Reclamar ante ENTEL S.A. de sus 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
- n. Recibir protección de ENTEL S.A. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley N° 164 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- o. Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios prestados por ENTEL S.A
- p. Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios
- q. Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas
- r. Participar en los mecanismos de control social
- s. Acordar con ENTEL S.A., restricciones y facilidades en el uso de sus servicios
- t. El usuario tendrá habilitado el acceso a todos los servicios posibles de acceder en el territorio nacional, desde la línea habilitada de ENTEL S.A., salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles.

Obligaciones

- a. Los usuarios deben utilizar los servicios solo 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 o 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. 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.
- f. 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.

- g. No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- h. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los proveedores.
- i. No comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en estos 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.

8.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR DE SERVICIOS

ENTEL S.A. 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 recarga, 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 ENTEL S.A. considere que existen indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte del servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes por daños y perjuicios. Debiendo remitir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes- ATT la información pertinente para efectos de registro en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborables o dentro del primer día laborable siguiente. En el caso que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT establezca que el corte de servicio no se encuentra justificado, el operador deberá restablecer de manera inmediata el servicio, la devolución y la compensación a la usuaria o usuario en función al tiempo de corte, sin perjuicio de las acciones que estos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.
- e. En caso de peligro de daño de red, inminente o actual, ENTEL S.A. cortará el servicio al usuario que estuviere causando o intentare causar daño, previa aprobación de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT. Únicamente en caso de grave peligro de daño y cuando no exista la oportunidad de solicitar la aprobación señalada, ENTEL S.A. cortará el servicio antes de obtener dicha aprobación.
- f. Deslindar toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor.
- g. 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 Ley N° 164 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y demás normas aplicables.

Obligaciones

- a. Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 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. 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.
- f. Publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas de ENTEL S.A.
- g. 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
- h. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- i. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios
- j. 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 N° 164.
- k. 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.
- l. Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- m. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- n. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
- o. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- 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. 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.
- t. Atender las solicitudes y reclamaciones realizadas por los usuarios, de acuerdo a procedimientos.
- u. 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.
- v. ENTEL S.A. no podrá interrumpir la operación de su red pública, ni podrá suspender el servicio sin la autorización de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-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.
- w. 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.
- x. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.

8.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

ENTEL S.A. se sujeta a los siguientes 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**, ENTEL S.A. está obligado a proporcionar toda la información relacionada con el servicio, la calidad y otro factor relativo, de manera oportuna y clara
5. **Prestación efectiva**, en ningún caso, ENTEL S.A., procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador, en caso de controversia demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el servicio que contempla la facturación
6. **Secreto de las comunicaciones**, ENTEL S.A. tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones

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

9.1 ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS

- a. 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.
- 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 800101010 o por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- d. ENTEL S.A. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- e. ENTEL S.A. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación y comunicar al USUARIO dentro los plazos establecidos en la normativa vigente.
- f. El Usuario del servicio podrá recurrir a la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y fiscalización 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.
- g. 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.
- h. 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).

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 disponibles en los siguientes horarios, los siete días de la semana:

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

10.- SUSPENSIÓN TEMPORAL

Previa solicitud expresa el USUARIO, podrá solicitar gratuitamente la suspensión temporal del servicio, condicionada a la cancelación de todas sus deudas pendientes, suspensión que no podrá ser por un periodo menos a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, ENTEL S.A. tendrá un tiempo máximo de 24 horas para ejecutar la suspensión temporal, cumplido el plazo o antes a solicitud expresa del USUARIO, ENTEL S.A procederá a la rehabilitación del servicio previa comunicación al USUARIO en el plazo máximo de un (1) día, siempre que la vigencia de la línea permanezca activa, si venciera la vigencia del crédito cargado durante el periodo de suspensión temporal, el usuario podrá recuperar su recarga previa, realizando una recarga de crédito que active nuevamente la línea.

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 tácito de Suministro de Servicios, consecuentemente ENTEL S.A. podrá disponer del número para la asignación del mismo a otro usuario.

11.- RESOLUCIÓN

La resolución del contrato tácito es efectiva con el sólo vencimiento de los plazos establecidos en el numeral 5 respecto a la validez del crédito.

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

EL USUARIO podrá gestionar la resolución del contrato tácito 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.

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 resolución del contrato tácito 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.

12.- 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:

- 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

13.- NUMERO DE IDENTIFICACIÓN Y CLAVE DE SEGURIDAD PERSONAL PARA ACCESO A INFORMACION Y/O UTILIZACION DE LOS SERVICIOS

ENTEL S.A. proporcionará al USUARIO para su acceso a información y/o utilización del (de los) servicio(s) contratado(s), según corresponda, un número de identificación PIN y/o clave de seguridad, y/o nombre de usuario y contraseña de uso personal y de exclusiva responsabilidad del USUARIO, quedando ENTEL S.A. liberada de cualquier acción judicial o extrajudicial por mal uso del mismo. EL USUARIO acepta que en caso de extravío, sustracción, hurto, robo u otros que pudieran ocurrir con el PIN, está obligado a dar aviso inmediato por escrito o por los medios dispuestos para el efecto, a ENTEL S.A., asumiendo la responsabilidad sobre su uso hasta el momento que ENTEL S.A. reciba el aviso conforme los medios definidos para el efecto y realice el cambio solicitado o en su caso sea el propio USUARIO que cambie el PIN, clave de seguridad, nombre de usuario y contraseña.

Mediante el uso del nombre de usuario y clave de seguridad (PIN) EL USUARIO tendrá acceso a la información de su servicio que ENTEL S.A. disponga para este efecto EL USUARIO acepta que la información y los accesos dispuestos pueden ser temporales o definitivamente inhabilitados; sin causarle daño o perjuicio alguno.

14. 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