



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIO MÓVIL SATELITAL

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

El Servicio Móvil Satelital provee comunicación de voz y datos utilizando dispositivos portables a través de un sistema satelital

El Servicio Móvil Satelital utiliza bandas entre 1621.35 MHz hasta 1626.5 MHz y satélites distribuidos alrededor del mundo. Puede emplear señales digitales o analógicas.

El Servicio Móvil Satelital de Datos involucra la transmisión de datos de cualquier tipo, por señal analógica o digital, a través de uno o más satélites.

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.

Se realizará el llenado del formulario de Solicitud de Suministro de Servicios dispuesto para el efecto. EL ABONADO podrá acceder al (a los) servicio(s), previa firma de dicho formulario y del Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones de ENTEL S.A.

Suspensión temporal:

A solicitud expresa del ABONADO, se dará curso a la suspensión temporal del servicio por un tiempo máximo de ciento ochenta (180) días calendario, transcurrido el plazo, si EL ABONADO no hubiere solicitado 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, conforme establece el Punto Quinto de este documento.

3.- CONDICIONES Y FACTIBILIDAD PARA LA ACTIVACION DE LA LINEA

• CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NECESARIAS PARA EL USO DE EQUIPOS TERMINALES

EL ABONADO 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 requisitos mínimos exigidos por ENTEL S.A. y que la marca y el modelo estén debidamente homologados por la Red Móvil

Si el terminal no cumple los requisitos mínimos ENTEL S.A. no garantiza una óptima calidad en el servicio prestado.

• ACTIVACION

La activación del equipo terminal al servicio Móvil Satelital, se realizará en el plazo máximo de 180 días calendario.

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

4.- FACTURACION, COBRANZA, PAGO, y CORTE

La facturación del (de los) servicio(s) suministrado(s), cobranza y corte por falta de pago, se sujetarán estrictamente a la normativa vigente.

EL ABONADO recibirá la información de la disposición de su factura para la cobranza mediante publicación de prensa en un medio de circulación nacional, debiendo efectuar los pagos correspondientes dentro los treinta (30) días siguientes, caso contrario, se procederá al corte del (de los) servicio(s) de acuerdo a la normativa vigente.

EL ABONADO se constituye en mora el día siguiente al plazo máximo pago pudiendo aplicarse intereses por mora.

Las tarifas y/o precios se sujetaran al 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 Tarifario y en las ofertas comerciales, accesible a través de la pagina de Internet www.entel.bo

EL ABONADO 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 diez (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.

5.- PARÁMETROS DE CALIDAD

Servicios Satelitales: Porcentaje mínimo aceptable de tiempo de disponibilidad de la Red de Servicios Satelitales: 99.99%.

6.- RESOLUCIÓN

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

EL ABONADO gestionará la resolución del contrato presentando solicitud escrita en oficinas de Atención al Cliente de ENTEL S.A.



ENT. 53634-2

La resolución y el corte definitivo del servicio se harán efectivos durante los quince (15) días siguientes a la presentación de la solicitud, plazo en el que se procederá al retiro de equipos, EL ABONADO 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. deberá notificar la resolución del contrato o publicar 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 e inmediato retiro de los equipos

7.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS CON RELACION AL SERVICIO.

EL ABONADO es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente así como de los que desembocan de la relación contractual:

Derechos

- a) Recibir por parte de ENTEL S.A. un servicio puntual, eficiente, y de buena calidad
- b) Realizar gratuitamente llamadas a números cortos asignados para emergencia
- c) Recibir un crédito, por cortes de servicio que excedan las doce (12) horas y que sean de responsabilidad de ENTEL S.A. El crédito será proporcional a la duración del corte del servicio, sobre la base del precio prorrateado que se cobra por el abono mensual del servicio.
- d) 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.
- e) EL ABONADO tendrá habilitado el acceso a todos los servicios posibles de acceder en el territorio nacional, desde la línea ENTEL S.A., salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles.

Obligaciones

- a) EL ABONADO se obliga a pagar el (los) servicio(s) que contrata y/o utiliza mediante los accesos que le proporcione ENTEL S.A., de acuerdo a las tarifas vigentes y según las ofertas comerciales que elija.
- b) Comunicar en caso de pérdida, robo o hurto de la terminal éste hecho a ENTEL S.A., para que se proceda al bloqueo del tráfico saliente, asumiendo la responsabilidad exclusiva del pago por todos los cargos emergentes hasta la fecha de solicitud del bloqueo.
- c) 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 pasible a la inmediata suspensión del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
- d) 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.
- e) 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.

8.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Derechos

- a) Supervisar los servicios prestados para su respectivo control
- b) Reasignar o modificar el número del ABONADO, 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
- c) En caso de que EL ABONADO 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 ABONADO, y sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de daños y perjuicios
- d) En caso de peligro de daño a la Red, inminente o actual, ENTEL S.A. cortará el (los) servicio(s) al ABONADO que estuviere causando o intentare causar daño a la Red, previa aprobación de la Superintendencia de Telecomunicaciones. 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

Obligaciones

- a) Prestar el servicio en el área de concesión de acuerdo con la Solicitud de Suministro de Servicios, Contrato firmados con EL ABONADO, la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento
- b) Emitir factura mensual y a solicitud expresa del ABONADO, proporcionarle el detalle de sus llamadas salientes en forma gratuita una sola vez al mes y dentro de los 30 días después de la emisión de cada factura mensual. 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 el Tarifario vigente
- c) Efectuar el corte del servicio en caso de mora en el pago de las facturas mensuales emitidas y puestas a disposición para su cobranza
- d) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las 24 horas siguientes del día hábil a partir del momento en que EL ABONADO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte
- e) ENTEL S.A., no podrá interrumpir ni suspender el servicio por más de 30 minutos, sin haber obtenido la aprobación previa de la Superintendencia de Telecomunicaciones. En ese caso informará a EL ABONADO con al menos tres (3) días calendario de anticipación, salvo en situaciones de emergencia grave que se dará comunicación a la Superintendencia de Telecomunicaciones en el menor tiempo posible



ENT. 53634-2

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

ENTEL S.A. proporcionará al ABONADO 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 user name y password de uso personal y de exclusiva responsabilidad del ABONADO, quedando ENTEL S.A. liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por mal uso del mismo. EL ABONADO 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 ABONADO cambien el PIN, clave de seguridad, user name y password.

El acceso a información y/o facilidades mediante el uso del PIN, clave de seguridad, user name y password, estará limitado a lo establecido para cada servicio; sin embargo, EL ABONADO 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

10.- ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

- a) El ABONADO 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 1010 o por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva
- c) ENTEL 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 ABONADO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes
- e) El ABONADO DEL SERVICIO podrá recurrir a la vía administrativa ante la Superintendencia de Telecomunicaciones 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 su reclamación, deberá informar al usuario su derecho de presentarla en la Superintendencia de Telecomunicaciones.

11.- MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACION

La información del ABONADO 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 Abonados, 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.

12.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

Los servicios de información y asistencia para EL ABONADO son atendidos mediante la línea gratuita: 800 10 1010, 800 10 5000 y 190 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

13. 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 ABONADO y ENTEL S.A., sin necesidad de firma de un nuevo Contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.