

## CONTRATO DE ADHESIÓN PARA EL SUMINISTRO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Conste por el presente Contrato de Adhesión de Suministro de Servicios, suscrito al tenor de las Cláusulas, Condiciones y Términos, siguientes:

**PRIMERA.- PARTES CONTRATANTES.-** Intervienen en la suscripción del presente Contrato:

1.1. La **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA, ENTEL S.A.**, legalmente representada por ..... Y  
Pública N° ..... en lo posterior y para efectos del presente contrato se denominará ENTEL S.A.

**(LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL)**

1.2. El/la **Señor/ra/ita**....., C.I. N° ..... que en lo sucesivo se denominará **USUARIO**,  
cuyos datos personales se detallan en anexo, formulario de Solicitud de Suministro de Servicios, mismo que forma parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

**(LLENAR EN CASO DE PERSONA JURÍDICA)**

1.3. La **Empresa / Institución**..... legalmente representada por el Sr. (a)....., en virtud  
al Testimonio de Poder N° ..... de fecha.....de....., otorgado ante la Notaría de Fe Pública N°..... a cargo del Dr.(a) ..... con C.I.  
N°....., con Matrícula de Comercio N°....., con NIT N°....., con Domicilio Legal en ..... que en lo  
sucesivo se denominará **USUARIO**, cuyos datos se detallan en Anexo, Formulario Solicitud de Suministro de Servicios mismo que forma parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

**SEGUNDA.- (OBJETO DEL CONTRATO).**- El presente contrato de adhesión tiene por objeto la prestación del (los) siguientes servicios de telecomunicaciones suministrados por ENTEL S.A., solicitados por el USUARIO a su elección.

A.	Provisión de servicios mediante líneas de Telefonía Fijas	
B.	Provisión de servicios mediante líneas Móviles modalidad postpago	
C.	Prestación del servicio Acceso a Internet	
D.	Prestación del servicio Portadores - Transmisión de Datos	
E.	Prestación del servicio de Televisión Satelital DTH	
F.	Provisión de servicio mediante línea móvil satelital	
G.	Provisión de servicios mediante vozip de Entel modalidad postpago	
H.	Activación Roaming Internacional	
I.	Televisión por protocolo de internet IPTV	
J.	Otros (especificar).....	

**TERCERA.- (DEL CONTRATO).**- Las Partes declaran y consienten que el presente contrato de servicios de telecomunicaciones se considera Expreso a solo firma del USUARIO y Tácito cuando el USUARIO acepte por medios digitales y/o cancele la primera factura del servicio. La aplicación de las cláusulas del presente contrato son válidas y subsistirán para ambas modalidades.

**CUARTA.- (TÉRMINOS Y CONDICIONES).**- Los términos y condiciones del (los) servicio(s) de telecomunicaciones suministrado(s) por ENTEL S.A. son de conocimiento del USUARIO y se encuentran disponibles en multicentros y publicados en la página Web de Internet [www.entel.bo](http://www.entel.bo) a los que puede tener acceso, teniendo todos los efectos legales correspondientes.

El USUARIO tendrá habilitado el acceso a todos los servicios posibles de acceder en el territorio nacional de acuerdo a factibilidad técnica y oferta comercial vigente, desde el servicio contratado salvo solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles, por lo que los servicios de telecomunicaciones brindados a través de un mismo acceso serán facturados en una sola factura, adhiriéndose a los términos y condiciones específicos de cada servicio.

La solicitud de habilitación de cada servicio o el cambio de alguna característica solicitada por parte del USUARIO será atendida por ENTEL S.A. de forma presencial, no presencial por canales digitales o cualquier otro medio que ENTEL S.A. ponga a disposición del USUARIO, estos actos o solicitudes serán válidos y registrados como constancia efectiva de la prestación del servicio a conformidad del USUARIO.

**QUINTA.- (PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRÓRROGA).**- Este contrato tendrá vigencia indefinida desde la fecha de su suscripción y/o aceptación tácita, causará efectos legales mientras uno o varios de los servicios de telecomunicaciones contratados por el USUARIO permanezcan vigentes.

**SEXTA.- (PLAZOS PARA INSTALACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO).**- Estos plazos están adscritos y sujetos a términos y condiciones según corresponda a cada servicio.

**SÉPTIMA (TITULARIDAD).**- El USUARIO declara ser único titular y responsable del servicio objeto de este contrato, no pudiendo comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones a terceras personas individuales o colectivas sin el previo consentimiento de ENTEL S.A., caso contrario será pasible a la inmediata suspensión o corte del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

**OCTAVA (ESTRUCTURA TARIFARIA).**- A la firma de este contrato o aceptación tácita de (los) servicio (s), el USUARIO declara que está informado y manifiesta su conformidad a las condiciones comerciales del plan contratado mismo que está sujeto a tarifario y a las ofertas comerciales vigentes accesibles a través de la página Web de Internet [www.entel.bo](http://www.entel.bo).

**NOVENA (FACTURACIÓN, COBRANZA, CORTE).**- La facturación se realizará por mes de consumo, la falta de pago constituirá en mora al USUARIO y se iniciarán las acciones de cobranza, realizándose: a) para los servicios de voz, el corte de las llamadas salientes a los 15 días de la fecha límite de pago y el corte total a los 30 días de la citada fecha; b) para los demás servicios, el corte total a los 30 días de la fecha límite de pago. Se establece como fecha límite de pago 30 días calendario a partir de la fecha de disposición de facturas en los puntos de cobranza, conforme está estipulado en la Resolución Ministerial N° 351 de fecha 21 de diciembre de 2012 del Ministerio de Obras Públicas Servicios y Viviendas y según corresponda a los artículos 148, 149, 155, 156, 157, 159 del Reglamento General de la Ley N° 164 aprobado por D.S. 1391.

**DÉCIMA (CALIDAD DEL SERVICIO).**- Los estándares técnicos de calidad de cada servicio serán publicados en la página web [www.entel.bo](http://www.entel.bo) de acuerdo a normativa y conforme los formatos exigidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

**DÉCIMA PRIMERA (DERECHOS Y OBLIGACIONES).**- El USUARIO es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente, así como de los que se produzcan de esta relación contractual; el pago de los servicios y otras obligaciones del USUARIO están estipulados y detallados en los Términos y Condiciones del servicio y/o servicios a los que se adhiere el USUARIO.

**DÉCIMA SEGUNDA (EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD).**- ENTEL S.A. deslinda toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor, así como otras que se generen y se encuentran detallados en los Términos y Condiciones del servicio correspondiente, sin que esto implique para ENTEL S.A. la responsabilidad por daños o perjuicios, tales como: Lucro Cesante, Interrupción de Actividad Comercial, Pérdida de Información Comercial, o cualquier otra Pérdida Económica que se derive del uso de los servicios Contratados o de su Interrupción.

**DÉCIMA TERCERA (ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA).**- Los servicios de información y asistencia para el USUARIO son atendidos mediante las líneas gratuitas disponibles en la página Web de Internet [www.entel.bo](http://www.entel.bo).

La atención y procesamiento de reclamos podrán ser realizados en nuestros multicentros y/o canales digitales ante las Oficinas de Atención al Consumidor - ODECO y/o acudir ante las autoridades competentes por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.

**DÉCIMA CUARTA (DECLARACIÓN EXPRESA).**- El USUARIO manifiesta que todos los datos consignados en este documento y en los formularios que han sido suscritos por él son exactos, fidedignos y correctos; asimismo, expresamente declara lo siguiente:

- Que previa a la firma del presente contrato y/o aceptación tácita del servicio, fue informado por ENTEL S.A. de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias del (de los) servicio(s) suministrado(s) por ENTEL S.A. cuyos Términos y Condiciones también se encuentran a disposición y publicados en la página web [www.entel.bo](http://www.entel.bo)
- Que conoce y acepta que el (los) servicio(s) que contrató y/o hace uso, puede(n) verse afectado(s) o sufrir interferencias, cortes intempestivos, problemas técnicos o haber corte por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que ENTEL S.A. no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa de telecomunicaciones al efecto y cuando corresponda. Toda vez que la norma no es casuística; ENTEL S.A. será responsable cuando así fuere determinado conforme a la normativa vigente.
- Que en caso de existir y/o presentarse variaciones en las tarifas establecidas por ENTEL S.A. mismas que serán previamente publicadas en un medio de prensa escrita y/o de acuerdo a la normativa vigente y de conocimiento de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, se aplicarán previo consentimiento del USUARIO cuando corresponda.
- Que está en pleno conocimiento y acepta los Términos y Condiciones de prestación del (de los) servicio(s) suministrados por ENTEL S.A., mismos que forman parte integrante del presente contrato para todos los efectos legales.
- Que está en pleno conocimiento de las condiciones y efectos de la facturación conjunta de todos los servicios de telecomunicaciones brindados a través de un mismo acceso en una sola factura.
- Que en caso de representación (Poder), cualquier modificación y/o revocación del mismo deberá ser comunicado de forma escrita a ENTEL S.A.
- Que el (los) servicio(s) serán utilizados exclusivamente para fines legales; no pudiendo usarlos con otros fines que los establecidos según su naturaleza, estando prohibido hacer uso de los mismos en actividades ilegales tales como fraude, reventa de servicios u otros ilícitos que ocasionen o puedan ocasionar daño a ENTEL S.A. o a terceros, bajo sanción de resarcir dichos daños o perjuicios en materia civil y/o ser sujeto a las acciones penales emergentes, declarando expresamente que libera a ENTEL S.A. de cualquier consecuencia judicial, extrajudicial, contractual o extracontractual por tal uso irregular e ilegal del (los) servicios(s).
- El USUARIO autoriza a ENTEL S.A. a solicitar a las empresas o entidades autorizadas legalmente, incluyendo entidades reguladoras, información relacionada a su capacidad de pago, la veracidad de sus datos personales, domiciliarios y laborales consignados en el formulario anexo de Solicitud de Servicios, éste contrato, Adendas y otros documentos que suscriba o se encuentren validados, quedando la continuidad de la prestación del (de los) servicio(s), sujeta a esa verificación y resultado de la evaluación correspondientes y podrá negar y/o suspender el (los) servicio(s), cuando verifique la inexactitud o falsedad de la información provista por el USUARIO.
- El usuario autoriza a ENTEL S.A. a solicitar información de sus antecedentes crediticios registrados en el Buró de Información y a incorporar los datos crediticios de las cuentas por pagar derivados de la relación con la suscripción del servicio, en la(s) base(s) de datos de propiedad de los Buros de Información y a otros proveedores del mismo servicio.

**DÉCIMA QUINTA (INVIOLEABILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN).**- En el marco normativo constitucional y legal vigente, ENTEL S.A. realizará todos los esfuerzos para adoptar medidas destinadas a salvaguardar la inviolabilidad de las telecomunicaciones, así como para la protección de la información personal relativa al USUARIO, en el marco de la normativa regulatoria correspondiente.

**DÉCIMA SEXTA (RESOLUCIÓN).**- El USUARIO podrá solicitar la resolución del contrato, previo aviso al operador, con un plazo mínimo de quince días (15) calendario de conformidad a los Términos y Condiciones del Servicio respectivo. ENTEL S.A. podrá resolver el contrato previo aviso al USUARIO con un plazo mínimo de quince días (15) calendario, como consecuencia del incumplimiento a las obligaciones establecidas en el presente contrato, sus Términos y Condiciones del servicio prestado o cuando encuentre acciones por parte del USUARIO que contravengan la normativa vigente o vaya en contra de los intereses de Entel S.A.

El USUARIO que gestione la resolución del contrato y el corte definitivo del servicio en oficinas de Atención al Cliente de ENTEL S.A. se harán efectivo durante los quince (15) días siguientes a la presentación de la solicitud, el USUARIO deberá realizar la devolución de los equipos cuando corresponda, al servicio prestado. El USUARIO en caso de continuar haciendo uso del (de los) servicio(s), durante el plazo establecido para el corte definitivo, compromete el pago correspondiente de la facturación respectiva.

ENTEL S.A. notificará la resolución del contrato o publicará la misma por prensa en medios de circulación nacional o local según corresponda (retiro del o los servicios), misma que se hará efectiva vencido el plazo establecido en la notificación/publicación con el corte definitivo del servicio.

**DÉCIMA SÉPTIMA (INTEGRIDAD DEL CONTRATO).**- Este contrato y sus Términos y Condiciones, contienen el compromiso completo entre el USUARIO y ENTEL S.A. en relación con la prestación de los servicios y sustituye a cualquier acto o acuerdo previo, oral o escrito, sobre esta materia.

**DÉCIMA OCTAVA (CLÁUSULA DE INTERPRETACIÓN).**- En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato se aplicará lo más favorable al USUARIO.

**DÉCIMA NOVENA (FUERZA EJECUTIVA DEL CONTRATO).**- Las PARTES otorgan al presente Documento la calidad de título ejecutivo. El USUARIO reconoce expresamente que, ante el incumplimiento del pago de las facturas por los servicios recibidos, la suma total de las facturas será considerada suma líquida exigible en mora y de plazo vencido, sin necesidad de intimación o requerimiento judicial o extra judicial previo, ni de otro acto formal o requisito, lo que dará derecho a ENTEL S.A. a exigir el pago íntegro de lo adeudado, pudiendo interponer en cualquier momento la acción ejecutiva para su cobranza, quedando en tal caso el USUARIO obligado además al pago

de todos los gastos, intereses legales, costos y costas emergentes de la cobranza judicial y/o gastos notariales, todos los cuales serán pagados aunque no se formalice la acción judicial o formalizada esta aunque no se haya dictado sentencia o cualquiera fuese el estado procesal a que llegue en juicio.

ENTEL S.A. se reserva el derecho de convocar al USUARIO por medios de prensa a nivel nacional a objeto de cumplir con sus obligaciones de pago.

**VIGESIMA (DOMICILIO ESPECIAL).-** Toda comunicación entre partes, citaciones o notificaciones extrajudiciales o judiciales, como efecto del presente contrato, deberán ser entregadas en los siguientes domicilios especiales:

**USUARIO:** Dirección: ..... Teléfono: ..... - Bolivia

**ENTEL S.A.:** Dirección: Calle Federico Zuazo 1771 Teléfono: 2141010 La Paz - Bolivia

El USUARIO está obligado a comunicar a ENTEL S.A. en un plazo no mayor de 10 días hábiles de manera escrita, cualquier cambio de domicilio especial al señalado precedentemente, quedando establecido que el mismo subsistirá con todos sus efectos legales hasta recibida la comunicación.

**VIGESIMA PRIMERA (CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LA NORMATIVA REGULATORIA).-** Las cláusulas contenidas en el Contrato de Adhesión de Suministros de Servicios de Telecomunicaciones, lo mismo que los Términos y Condiciones están enmarcadas en la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, 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.

**VIGESIMA SEGUNDA (ACEPTACIÓN).-** El USUARIO reconoce en total conformidad, que este documento surtirá los efectos de un Contrato de Adhesión una vez que sea aceptado por ENTEL S.A. La aceptación y consentimiento de ENTEL S.A. se manifestará por el inicio de la prestación del/los servicios objeto del contrato, en consecuencia, la falta de firma de este documento por parte ENTEL S.A. no podrá ser alegada por el USUARIO o por terceros como justificación para desconocer derechos o rechazar tanto su aplicación, como el cumplimiento de las obligaciones inherentes al mismo.

El USUARIO, por una parte, y ENTEL S.A. por otra, expresamos nuestra plena conformidad con el presente contrato y sus anexos, comprometiéndonos a su fiel y estricto cumplimiento.

<div></div> <div>LUGAR</div>	<div></div> <div>FECHA</div>	<div>FIRMA:</div> <div>NOMBRES Y APELLIDOS: C.I. N°:</div>
------------------------------	------------------------------	------------------------------------------------------------