

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO MÓVIL MEDIANTE LÍNEAS MÓVILES DE ENTEL S.A. - MODALIDAD POSTPAGO

Se considera que son partes de los presentes Términos y Condiciones, por una parte, la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., en adelante "ENTEL S.A." como proveedora del Servicio Móvil – Modalidad Postpago; por otra, la Usuario o Usuario, en adelante "USUARIO" sea persona natural o jurídica, nacional o extranjera y que utiliza dicho servicio, como destinataria o destinatario final. Los presentes Términos y Condiciones regulan el Servicio Móvil – Modalidad Postpago, que es provisto por ENTEL S.A. en favor del USUARIO.

La provisión del Servicio Móvil se realizará bajo la Modalidad Postpago de acuerdo a la oferta disponible. De conformidad al ordenamiento jurídico vigente los presentes Términos y Condiciones fueron previamente aprobados por la Autoridad Competente

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, COBERTURA Y ASPECTOS ASOCIADOS

#### SERVICIO MÓVIL

Es el servicio público de telefonía móvil provisto utilizando frecuencias electromagnéticas en las bandas de 850 MHz y 1900 MHz para GSM, banda de 850 MHz para HSPA+, 1700 y 2100 MHz, y banda de 700 MHz para LTE y banda N78 (3300-3800 MHz) y que usa estaciones radiobases terrestres distribuidas en una configuración de celdas o de microceldas y mediante equipos terminales móviles o portátiles conectados a éstas, utilizando redes de transmisión y centrales de conmutación propias, en el Área de Autorización Nacional (AAN) para el Servicio Móvil de acuerdo a la normativa vigente y el Título(s) Habilitante(s) correspondiente(s).

Permite a EL USUARIO de modo enunciativo mas no limitativo, generar y recibir en movimiento, llamadas de voz tanto locales como de larga distancia nacional e internacional, de y/a líneas fijas y móviles, acceso a servicios de datos, recarga de crédito por los medios y/o canales de venta autorizados sin necesidad de alcanzar el límite de consumo de su crédito postpago en los planes cuyas características sean aplicables, SMS, acceso internet, roaming internacional de voz y datos, de valor agregado, podrá acceder al servicio de voz sobre internet con numeración propia, y otros servicios de telecomunicaciones.

EL USUARIO tendrá habilitado el acceso a todos los servicios posibles de acceder, desde el servicio contratado salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles, por lo que, el USUARIO podrá autorizar 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, constituyéndose estos en parte integrante, inseparable e indivisible de su contrato principal.

EL USUARIO podrá recibir y realizar llamadas de larga distancia nacional e internacional utilizando el código identificador "carrier" que corresponda. Si el USUARIO utiliza el código identificador de ENTEL S.A., marcando 010 para llamadas de larga distancia nacional o 0010 para llamadas de larga distancia internacional, se entenderá que aceptó los Términos y Condiciones del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional de ENTEL S.A. aprobados por la Entidad Reguladora, que estarán a disposición del USUARIO en el sitio web y en las oficinas de Atención al Cliente – Multicentros de ENTEL S.A. habilitados al efecto. En caso que EL USUARIO acceda al servicio de larga distancia y utilice un código identificador que no corresponde a ENTEL S.A. sino a un tercer operador, se someterá a las condiciones que dicho tercero le ofrezca, liberando de responsabilidad a ENTEL S.A. El consumo que realice el USUARIO por los servicios de Larga Distancia, en la modalidad postpago será facturado en la factura correspondiente al mes de consumo, o en la modalidad prepago será descuento del crédito que tenga disponible el USUARIO, según destino y de acuerdo a tarifario vigente.

Este servicio tiene cobertura a nivel nacional de acuerdo al alcance de la red móvil de ENTEL S.A., la información actualizada de la misma puede ser obtenida en oficinas de ENTEL S.A. establecidas al efecto, cuyo formato y contenido será definido por autoridad competente.

**MODALIDAD POSTPAGO.** Permite a EL USUARIO optar por un plan tarifario, que se factura mensualmente cuyas características y precios están establecidos en tarifario vigente y que forman parte inseparable e indivisible de estos Términos y Condiciones.

**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.** EL USUARIO tiene activados los siguientes servicios suplementarios, cuyos precios están definidos según estructura tarifaria vigente, la forma de uso puede variar de acuerdo al modelo y tecnología del equipo terminal, cualquier consulta particular, se le pide al USUARIO que verifique el manual de uso de su equipo terminal o se dirija a los Centros de Atención de ENTEL S.A. Los servicios suplementarios se describen a continuación y su modo de uso esta detallado en [www.entel.bo](http://www.entel.bo):

- **Llamada en Espera:** Permite atender una segunda llamada mientras EL USUARIO está hablando, mediante este servicio EL USUARIO puede dejar la primera llamada en espera y responder la segunda llamada. Para contestar la llamada en espera, EL USUARIO escuchará un sonido indicándole que existe una llamada entrante, posteriormente, EL USUARIO deberá pulsar la tecla "Send" o "Call" o "llamar" para responder la llamada entrante, esto dejará a la primera llamada en espera mientras se atiende la segunda. Al finalizar la segunda llamada, EL USUARIO deberá pulsar nuevamente la tecla "Send" o "Call" o "llamar" para volver a la llamada original, las llamadas continúan tarifándose. Este servicio puede ser activado o desactivado a voluntad del usuario, llamando a los siguientes códigos:
  - Para activar, llamar al: \*43#
  - Para desactivar, llamar al: #43#
- **Transferencia de Llamada:** Permite a EL USUARIO transferir sus llamadas a otra línea telefónica sea fija o móvil. La llamada generada por la transferencia se facturará al USUARIO según destino y de acuerdo a tarifario vigente. Para transferir una llamada, EL USUARIO deberá ingresar al menú, entrar a la opción "Desvío de llamadas" y desviarlas ingresando el número telefónico al que desea transferir, sea este fijo o móvil. Este servicio puede ser activado o desactivado a voluntad del usuario, llamando a los siguientes códigos:
  - Para activar, llamar al: \*21\* número al que quiere desviar la llamada #
  - Para desactivar, llamar al: ##002#

- **Identificador de Llamadas:** Con este servicio EL USUARIO puede identificar el número telefónico de la llamada entrante, el cual se tiene activado de manera automática y gratuita.
  - Número privado: Impide la visualización del número de EL USUARIO en equipos que cuentan con identificador de llamadas, una vez activado el servicio se procederá al cobro del mismo en la factura mensual correspondiente a los precios establecidos en tarifario vigente. Este servicio puede ser activado a voluntad del usuario (para todas sus llamadas), llamando a los siguientes códigos:
    - Para activar, llamar al: \*31#
    - Para desactivar, llamar al: #31#
  - Para realizar una sola llamada con número privado el usuario puede llamar de la siguiente forma:
    - Marcar: #31# seguido del número al que quiere llamar. (Ej.: #31#715XXXXX).
- **Casilla o Buzón de Voz:** Permite guardar en una casilla o buzón de voz inteligente todos los mensajes que EL USUARIO recibe, mientras su equipo terminal esté apagado, no conteste o se encuentre fuera de cobertura. Para recuperar y escuchar sus mensajes de voz EL USUARIO debe discar el número 106 y seleccionar las opciones pregrabadas que se le presenten. La activación del servicio es automática y gratuita, el precio por mensaje recuperado está sujeto a tarifario vigente.
- **Envío/Recepción de Mensajes de Texto (SMS):** Funcionalidad del equipo terminal móvil que permite a EL USUARIO tanto el envío como la recepción de mensajes cortos de texto, ambos de hasta ciento sesenta (160) caracteres (dependiendo del tipo, marca y modelo del equipo terminal móvil), hacia o desde otros usuarios de ENTEL S.A. o de terceros operadores móviles a nivel nacional o internacional, según corresponda. Incluye también la posibilidad de recibir mensajes desde el sitio web en internet de ENTEL S.A., determinada por éste. Por el envío de SMS's, ENTEL S.A. podrá cobrar aquellas tarifas que sean previa y debidamente establecidas, informadas y comunicadas al USUARIO por los medios permitidos por la normativa legal aplicable. EL USUARIO acepta y reconoce que pueden existir retrasos en la entrega de los mensajes y tienen un tiempo de espera limitado. En caso que el mensaje no pueda ser entregado, ya sea porque el equipo terminal móvil de destino se encuentre apagado o fuera de cobertura, el mismo no será entregado a destino. ENTEL S.A. no se responsabiliza por el contenido de los mensajes que envíe o reciba el USUARIO, siendo de exclusiva responsabilidad del usuario el contenido de los SMS's que éste envíe desde su equipo terminal móvil, así como de informarse oportunamente de las diferentes condiciones, costos y otros, para el envío o recepción de mensajes de texto SMS
- **Consulta de Consumo/Saldo en Línea:** Permite a EL USUARIO mediante una consulta al sistema en línea de ENTEL S.A., marcando el número corto 105 o \*105# vía USSD, conocer su consumo o su saldo disponible de crédito, Mega Bytes (MB) y/o minutos, dato que no incluye el monto de la tarifa básica ni servicios adicionales. Asimismo, EL USUARIO puede consultar gratuitamente su saldo mediante mensaje de texto SMS enviando la palabra "saldo" al número corto 330.
- **Llamadas Tripartitas:** Permite a EL USUARIO comunicarse simultáneamente con tres líneas. EL USUARIO deberá establecer la primera comunicación entre dos líneas, el USUARIO dentro de las opciones de comunicación de su terminal móvil deberá seleccionar la opción "Añadir" llamada o similar y marcar el número al que desee comunicarse mientras la llamada en curso queda en espera. El cobro se realiza por ambas llamadas salientes desde la línea del USUARIO según tarifario vigente.
- **Llamadas Multipartitas:** Permite a EL USUARIO comunicarse simultáneamente con varias líneas. Para realizar una llamada multipartita, EL USUARIO deberá establecer la primera comunicación entre dos líneas, el USUARIO dentro de las opciones de comunicación de su terminal móvil deberá seleccionar la opción "Añadir" llamada o similar y marcar el número al que desee comunicarse mientras la primera llamada queda en espera. Una vez añadida la segunda llamada o similar, el USUARIO puede repetir este procedimiento cuantas veces sea necesario para conectar todas las llamadas en conferencia multipartita. El cobro se realizará por cada una de las llamadas que se originen de la línea del USUARIO según tarifario vigente.

**ROAMING INTERNACIONAL.** Funcionalidad que permite a solicitud expresa del USUARIO desplazarse desde la zona de servicio nacional hacia redes móviles de otros operadores en otros países con los cuales Entel S.A. tenga acuerdos para proveer este acceso, esta funcionalidad incluirá todos los servicios posibles de acceder en redes internacionales salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles de atender por parte de ENTEL S.A., servicios entre los cuales de modo enunciativo mas no limitativo se encuentran: realizar y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes de texto, conectarse a Internet, enviar y recibir datos, acceder a correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea, funcionalidad de GPS (Global Position System), actualizaciones de ubicación en mapas on-line y otros que pudieran ser disponibles en la red del operador internacional conectado al momento de encontrarse en Roaming Internacional.

ENTEL S.A. se aprovisiona en la red Móvil del operador Internacional con el cual tenga acuerdos establecidos para proveer el acceso a Roaming Internacional, tal aprovisionamiento no depende de Entel S.A., sino que se realiza de manera automática, es decir que encontrándose el usuario en territorio internacional y con el acceso al Roaming Internacional activado, su equipo terminal móvil se conecta de manera automática en la red que se encuentra disponible y que cuenta con los

mejores parámetros para el funcionamiento del servicio de tráfico de voz y datos; en ese sentido ENTEL S.A. no es responsable de la elección de la empresa telefónica a partir de la cual se establecerá la conexión de Roaming Internacional para la realización de llamadas y/o tráficos de datos.

EL USUARIO declara conocer que previamente a la utilización de este acceso se ha informado que puede desactivar la opción "Itinerancia de Datos" desde su equipo terminal o Smartphone para usar únicamente el servicio de llamadas de voz, mientras se encuentre en Roaming Internacional.

El servicio de Roaming Internacional será cobrado por separado del consumo controlado contratado para el plan de telefonía móvil en territorio boliviano, la facturación correspondiente a la aplicación de tarifas de Roaming Internacional será facturado como adicional a la factura mensual del servicio móvil misma que podrá incluir los cobros correspondientes de Roaming Internacional con anterioridad de hasta cuatro (4) meses y para adeudos derivados de omisiones con anterioridad mayor a cuatro (4) meses, serán facturados por separado, sin aplicar intereses y podrán estar sujetos a un arreglo de pago.

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

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

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

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

**OTROS ASPECTOS ASOCIADOS.** Los aspectos asociados al servicio móvil se encontrarán disponibles en función a la tecnología de la Red de ENTEL S.A. como del equipo terminal del USUARIO.

- Aplicativo USSD:** Éste aplicativo facilita el uso permitiendo a EL USUARIO interactuar con ENTEL S.A. y poder realizar consultas, adquirir servicios y cualquier otro tipo de interacción o transacción No-presencial que sean establecidos y habilitados por ENTEL S.A. Inicialmente y mientras no exista una disposición de acuerdo a normativa al respecto, estas facilidades de interacción no tienen costo y están sujetas a definiciones propias de ENTEL S.A.
- Otros Servicios:** Los servicios de valor agregado o aplicaciones adicionales, que pueden incluir aplicaciones web especiales, juegos, chat's, descarga y/o compra de música, videos, contenidos y otros, que impliquen costos adicionales a los especificados en el presente documento, serán de entera responsabilidad y pagados directamente por el USUARIO, los cuales no son de responsabilidad de ENTEL S.A., salvo que los mismos sean directamente provistos, informados y comunicados por ENTEL S.A.

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

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

- El equipo terminal debe ser capaz de operar con frecuencias electromagnéticas en la banda 850 MHz y 1900 MHz para GSM, banda de 850 MHz para HSPA+, 1700 y 2100 MHz, y banda de 700 MHz para LTE.
- Nivel de sensibilidad del receptor de al menos: -106 dBm.

Si el equipo terminal no cumple los requisitos mínimos, ENTEL S.A. no garantiza la prestación del servicio. EL USUARIO es responsable del uso y manejo adecuado de su equipo terminal móvil, por el cual ENTEL S.A. no es responsable del mismo.

## 3. SOLICITUD Y ACTIVACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE MÓVIL DE ENTEL S.A.

EL USUARIO podrá contratar uno o más servicios conforme a un plan específico disponible comercialmente, para el efecto ENTEL S.A. informará y pondrá a disposición del USUARIO información relacionada a las áreas geográficas de cobertura, condiciones, factibilidad, requisitos exigidos y plazos, para la provisión del servicio y Presencial: Apersonándose a cualquiera de las oficinas de Atención al Cliente "Multicentros".

- Canales Digitales: Correo electrónico, SMS, llamada telefónica, USSD, página web oficial, aplicaciones móviles (App), número PIN, y otros medios que ENTEL S.A. habilite y publique en su sitio web.

Para garantizar la seguridad y autenticidad de la solicitud, ENTEL S.A. podrá implementar mecanismos de verificación:

- Reconocimiento facial mediante dispositivos compatibles.
- Identificación dactilar (huella digital).
- Otros que ENTEL S.A. defina

Estos mecanismos se aplicarán conforme a los procedimientos establecidos y publicados en la página web de ENTEL S.A., asegurando la protección de los datos personales del USUARIO.

Una vez recibida la solicitud, ENTEL S.A. informará al USUARIO, por los mismos canales utilizados, sobre:

- Planes vigentes y disponibles para su contratación.
- Requisitos necesarios para acceder a dichos servicios, en función del plan solicitado.

En caso de aceptar la solicitud, el USUARIO suscribirá el respectivo Contrato de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones de ENTEL S.A., así como el llenado del formulario de Solicitud de Suministro de Servicios dispuesto para el efecto; la suscripción de los mencionados documentos podrá realizarlo de manera presencial o no presencial, según el medio de registro utilizado.

Cuando la suscripción del servicio de manera no presencial por alguno de los canales digitales habilitados por Entel S.A., el contrato de provisión del SERVICIO será tácito a partir de la cancelación de la primera factura y/o aceptación por medios digitales o cualquier otro medio que ENTEL S.A. disponga

ENTEL S.A. se reserva el derecho de verificar la veracidad de sus datos personales, domiciliarios y/o laborales consignados por el USUARIO en los respectivos documentos que y podrá negar y/o suspender el (los) servicios cuando verifique la inexactitud o falsedad de la información.

### • ACTIVACIÓN.

La activación del servicio Móvil de ENTEL S.A., se realizará en un plazo máximo de cinco (5) días. En caso que el USUARIO 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.

### • REGISTRO.

EL USUARIO debe proceder al registro obligatorio de la línea(s) y de su equipo(s) terminal(es) móvil(es), conforme a normativa vigente y dentro del plazo establecido al efecto, caso contrario se suspenderá el servicio hasta que se cumpla con este requisito.

## 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](http://www.entel.bo). El tarifario vigente de Roaming Internacional para el tráfico de voz, de datos, de sms y otros que pudieran ponerse a disposición del usuario, se encuentran actualizadas en [www.entel.bo](http://www.entel.bo).

EL USUARIO podrá adquirir paquetes de servicios de acceso a internet, mensajes de texto, minutos, valor agregado, u otros con vigencias específicas independientes, las tarifas, vigencias y condiciones de estos paquetes se encuentran en tarifario vigente, comunicados al USUARIO por los medios reconocidos al efecto, el valor de estos paquetes será descontado de su crédito disponible acorde al plan cuyas características sean aplicables, los paquetes podrán cuando corresponda acumularse mientras la línea permanezca activa.

## 5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, Y CORTE DE LINEAS MOVIL POSTPAGO.

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, el USUARIO se constituye en mora y se procederá al corte del (de los) servicio(s), previa comunicación al usuario mínimamente con 48 horas de anticipación.

EL USUARIO que realice cambios de razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en la Solicitud de Servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá solicitar la modificación correspondiente 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. efectuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

EL USUARIO podrá autorizar 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 las condiciones y efectos de la facturación conjunta inherente, según tarifario vigente.

### 5.1. CARGA DE CREDITO Y CONSULTA DE SALDO PARA USUARIOS POSTPAGO EN CONSUMO CONTROLADO.

En aplicación del Artículo 7 de la Resolución Ministerial N°351, una vez alcanzado el monto establecido como límite de consumo controlado mensual, en los planes cuyas características sean aplicables, ENTEL S.A. notificará al USUARIO el cambio a la modalidad prepago, con alternativas que le ofrecerá ENTEL S.A. acorde a sus ofertas vigentes. El usuario podrá realizar recargas de crédito por los medios y/o canales de venta autorizados sin necesidad de alcanzar el límite de consumo de

su crédito postpago en los planes cuyas características sean aplicables, y debidamente informadas y comunicadas al USUARIO por los medios establecidos por la normativa legal aplicable. 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 #
  - Vía USSD digitar desde su equipo terminal \*109\* seguido de los dígitos del PIN de la Tarjeta, seguido de #
- 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 el USSD le dará a conocer esta situación.

La validez del crédito cargado está impresa en cada Tarjeta. En cajeros físicos de 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 esta opción, la validez del crédito cargado será comunicada mediante SMS. 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 y de emergencia 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 por 30 días calendario para la recepción de llamadas y el acceso a números gratuitos y de emergencia.

EL USUARIO para consultar gratuitamente su consumo o su saldo de crédito deberá enviar un mensaje de texto SMS con la palabra "saldo" al número corto 330 o marcar al número corto 105 para respuesta de saldo vía IVR o marcar \*105# para respuesta vía USSD, el USUARIO independiente a su consumo y su saldo de crédito, también puede informarse de su saldo de Mega Bytes (MB) y/o minutos, y valor agregado adquiridos mediante acceso USSD marcando \*10#, dato que no incluye el monto de la tarifa básica ni servicios adicionales.

## 5.2. ACUMULACIONES.

De acuerdo al plan contratado, el crédito o saldo no consumido en el mes, deberá ser acumulado al mes siguiente con una vigencia mínima de dos (2) meses para su consumo, mientras la línea permanezca activa.

El volumen de datos acorde al plan contratado de acceso a internet no consumidos correspondientes al abono de un determinado mes, se acumula por dos (2) meses. Dicho procedimiento se repetirá para los siguientes meses consecutivos en forma recurrente, mientras la línea permanezca activa.

Para los paquetes de acceso a internet por volúmenes de bytes, el volumen no consumido durante el periodo de vigencia del paquete en uso, se sumará al siguiente volumen de datos de un nuevo paquete adquirido, siempre y cuando el USUARIO adquiera el mismo paquete u otro similar (entendiéndose por similar la coincidencia del parámetro de tiempo de vigencia) en un periodo no mayor a dos (2) meses. El volumen de datos no consumido se acumula por dos (2) meses, mientras la línea permanezca activa.

Las vigencias, planes y paquetes serán puestos a disposición del USUARIO en tarifario vigente.

## 6. REHABILITACION DEL SERVICIO.

ENTEL S.A rehabilitará el servicio restringido o cortado por mora dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio, o a partir de la fecha pactada mediante convenio entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción

### • MANTENIMIENTO DE NÚMEROS.

En caso de pérdida o daño de la Tarjeta SIM no atribuible a ENTEL S.A., o la introducción consecutiva del PIN incorrecto que lo inhabilita permanentemente, EL USUARIO podrá adquirir otra tarjeta SIM CARD, conservando el número previa presentación de los documentos de identidad que acrediten sus datos personales y titularidad del servicio.

## 7. PARÁMETROS DE CALIDAD.

El Servicio Móvil Postpago provistos por ENTEL S.A. se rige a los Estándares Técnicos de Calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación emitidos por la autoridad reguladora. Los parámetros de calidad del servicio serán publicados en una página web que será comunicada de acuerdo a normativa vigente, conforme a los formatos exigidos por el ente regulador.

## 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.

- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios, conforme a normativa aplicable, y utilizar el servicio móvil según los presentes Términos y Condiciones.
- Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al USUARIO.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios contratados.
- Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, en función a la normativa aplicable correspondiente que declare de manera expresa dicha gratuidad y sus condiciones.

- Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual, en función a la normativa aplicable correspondiente, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- La inviolabilidad y secreto de sus comunicaciones, al igual que la protección de sus datos personales y su intimidad, salvo los alcances y limitaciones establecidos en normativa aplicable.
- Conocer los indicadores de calidad de prestación del Servicio Móvil.
- Suscribir contratos de provisión del servicio de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones previamente aprobados por el ente regulador del sector.
- Ser informado oportunamente por ENTEL S.A., cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente, por los medios establecidos al efecto de acuerdo a normativa aplicable.
- Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio de acuerdo a normativa específica.
- Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del Servicio Móvil, cuando estos se presenten, por los medios establecidos al efecto por la normativa aplicable y definidos por ENTEL S.A.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a ENTEL S.A.
- Ser informado oportunamente de las desconexiones o corte programado del Servicio Móvil por los medios establecidos al efecto por la normativa aplicable y definidos por Entel S.A.
- Reclamar ante ENTEL S.A. y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna, conforme a los procedimientos y plazos establecidos en normativa específica.
- 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.
- Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad, facilidades de acceso al Servicio Móvil prestado por ENTEL S.A., de acuerdo a reglamentación y normativa legal aplicable.
- Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- Participar en los mecanismos de control social.
- Acordar con ENTEL S.A., restricciones y facilidades en el uso de sus servicios.
- Efectuar reclamaciones sobre el monto consignado en su factura, sin embargo, a objeto de evitar el corte del servicio debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres últimas facturas pagadas.
- Solicitar de forma escrita la suspensión temporal de su servicio.
- Autorizar la facturación de todos los servicios brindados a través de un mismo acceso en una sola factura.
- Recibir un crédito o un descuento, por cortes de servicio que excedan las doce (12) horas y que sean de responsabilidad de ENTEL S.A. El crédito o descuento será proporcional a la duración del corte del servicio, sobre la base del precio prorrateado que se cobra por el abono mensual del servicio.
- El USUARIO tendrá habilitado el acceso a los servicios en el territorio nacional de acuerdo a factibilidad técnica y oferta comercial vigente, desde el servicio suministrado, salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles.
- Solicitar el bloqueo de su equipo terminal de manera presencial o No-presencial; ENTEL S.A. verificará y validará, previa acreditación de la titularidad del usuario, los datos vigentes en el Registro de Propiedad de equipos terminales, señalando el motivo por el cual solicita el bloqueo. En caso de solicitud No-presencial, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles, el usuario deberá confirmar personalmente la solicitud en los Multicentros de ENTEL S.A. autorizados a nivel nacional o mediante una comunicación escrita a la que se adjunte una fotocopia simple de su documento de identidad; caso contrario, será retirado de la Lista Negra sin previa notificación. En ambos casos, se procederá al bloqueo del Equipo Terminal, con la inscripción de su número de IMEI(s) en la Lista Negra.

#### Obligaciones.

- Los usuarios deben utilizar los servicios sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto.
- Los usuarios no deben conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio.
- Los usuarios no deben, realizar el desvío de comunicación de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- 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.
- Pagar sus facturas por los servicios recibidos que contrata y/o utiliza mediante los accesos que le proporcione ENTEL S.A., de conformidad con los precios o tarifas establecidas vigentes, y según las ofertas comerciales que elija.
- 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.
- No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de ENTEL S.A.
- 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.
- No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- Comunicar en caso de pérdida, robo o hurto del equipo 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.

- k) No comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones a terceras personas individuales o colectivas sin el previo consentimiento de ENTEL S.A.; caso contrario será pasible a la inmediata suspensión o corte del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

## 8.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR DE SERVICIO.

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 por parte del USUARIO, previa comunicación mínimamente con 48 horas de anticipación.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas por el ente regulador.
- d) En caso que ENTEL S.A. considere que existen indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte de servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento por daños y perjuicios.
- e) En caso de que EL USUARIO incurra en fraude o uso no autorizado del (de los) servicio(s), ENTEL S.A. podrá proceder al corte del (de los) mismo(s), sin previo aviso al USUARIO, y sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de daños y perjuicios.
- f) 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. 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 servicio antes de obtener dicha aprobación.
- g) Deslindar toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor.
- h) 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.
- i) 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) Suscribir contratos de suministro del servicio de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- h) Publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por el ente regulador, en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas de ENTEL S.A.
- i) 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, cuando correspondiere y conforme a lo establecido por la normativa aplicable.
- j) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del Servicio Móvil.
- k) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.
- l) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- m) 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.
- n) Facilitar al USUARIO 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.
- o) Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- p) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- q) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO.
- r) 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.
- s) Disponer de medios de información que informen a los usuarios sobre el consumo durante el período de facturación.
- t) Respetar el derecho del usuario de desconexión de un determinado servicio y respetar la voluntad del mismo a la resolución de un contrato.
- u) Suscribir contratos de servicios de acuerdo a modelos aprobados por la entidad reguladora.
- v) 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.

w) Emitir facturas sin cargo a los usuarios a través de lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido.

x) 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.

y) 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.

z) ENTEL S.A. no podrá interrumpir la operación de su red pública, ni podrá suspender el servicio sin la autorización previa de la entidad reguladora y después de haber informado a los usuarios por lo menos con 5 días de anticipación, sobre interrupciones de más de 30 minutos continuos.

aa) 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.

bb) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

## 8.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

ENTEL S.A. prestará el Servicio Móvil a EL USUARIO de acuerdo al ordenamiento legal aplicable, al presente documento y bajo los siguientes principios:

- a) **Continuidad**, los servicios provistos se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- b) **Calidad**, los servicios provistos responden a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- c) **Protección**, es de 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.
- d) **Prestación efectiva del servicio**, 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.
- e) **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; siempre y cuando la solicitud sea realizada por el titular de la información o su representante legal y no vulnere el principio de inviolabilidad de las telecomunicaciones.
- f) **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 RECLAMACIONES

- 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 8001050000 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, improcedencia o parcialmente procedente 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.
- 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 declarada improcedente por ENTEL S.A., y el USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos en la 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 del USUARIO.

Para el caso de Portabilidad Numérica, el USUARIO deberá presentar cualquier reclamación sobre la facturación al operador que le brinde el servicio durante el periodo observado.

## 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 los siete (7) días de la semana y las veinticuatro (24) horas del día.

## 10. SERVICIOS DE EMERGENCIA.

En cumplimiento a normativa legal correspondiente, ENTEL S.A. permitirá el acceso al servicio de llamadas a códigos de emergencia en forma gratuita y a los códigos asignados por la Entidad Reguladora que sean definidos como números de emergencia, como ser los de la policía, bomberos, urgencias médicas u otros reconocidos como tal por autoridad competente.

## 11. SUSPENSIÓN TEMPORAL Y DESCONEXIÓN DEL SERVICIO.

### Suspensión temporal.

Previo solicitud expresa el USUARIO, podrá solicitar la suspensión temporal del servicio, condicionada a la cancelación de todas sus deudas pendientes con ENTEL S.A., cuyo periodo de suspensión no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual ENTEL S.A. tendrá un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución; cumplido el plazo del 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 tácitamente a la resolución del contrato de suministro del servicio móvil contratado. La solicitud de suspensión temporal del servicio es gratuita.

Entel S.A. podrá rechazar la suspensión temporal solicitada si es que el usuario tuviera deudas pendientes de pago con ENTEL S.A. por el servicio puesto en suspensión temporal.

### Desconexión.

ENTEL S.A., respeta el derecho de EL USUARIO de desconexión de un determinado servicio y su voluntad a la resolución de un contrato. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones del USUARIO pendientes de cumplimiento.

## 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:

### 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 radio bases móviles 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.

## 13. 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 de manera presencial o no presencial a ENTEL S.A. asumiendo la responsabilidad sobre su uso hasta el momento que ENTEL S.A. reciba el aviso 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 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.

## 14. COMUNICACIONES, 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. Salvo que el propio ordenamiento jurídico o los presentes Términos y Condiciones establezca de manera específica cual el medio de comunicación específico para cumplir determinada obligación, cualquier comunicación podrá realizarse válidamente por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Publicación de comunicado en medios de prensa escritos de circulación nacional.
- b) Publicación en la página web internet de ENTEL S.A.
- c) Correo electrónico.
- d) Cartas al domicilio declarado por el USUARIO.

Realizada la comunicación en los términos señalados se considerará válida y de aplicación inmediata salvo que establezca un diferente término de aplicación, teniéndose dichos cambios o modificaciones incorporados al presente documento y aceptados tanto por ENTEL S.A., como por el USUARIO.

## 15. FIRMA Y DOCUMENTO DIGITAL.

ENTEL S.A. en común acuerdo con el USUARIO, podrá implementar el uso de la Firma Digital (equivalente a la firma física de un documento) para los documentos digitales que así lo requieran otorgándoles validez contractual y legal, y de esta forma autenticando su identidad y la de sus usuarios en el documento electrónico, de acuerdo a lo establecido en la Ley N°164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, sus reglamentos y normativa relacionada vigente. Tanto ENTEL S.A. como el USUARIO deberán adquirir sus respectivos certificados digitales en las Entidades Certificadoras autorizadas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT como Entidad Certificadora Raíz.

La Firma Digital identifica de manera única a su titular, creada por métodos que se encuentren bajo el absoluto y exclusivo control de su titular, susceptible de verificación y está vinculada a los datos del Documento Digital de modo tal que cualquier modificación de los mismos ponga en evidencia su alteración. El Documento Digital, es toda representación digital de actos, hechos o datos jurídicamente relevantes, con independencia del soporte utilizado para su fijación, almacenamiento o archivo.

La legitimidad y validez de la Firma Digital y el Documento Digital pueden ser verificadas en Internet en el sitio web de la ATT, así como en el sitio web propio de la Entidad Certificadora de donde se obtuvo el certificado de firma digital, u otro medio alternativo definido por las Entidades Certificadoras.

## 16. MODIFICACIONES Y CAMBIOS DE PLAN

El USUARIO que desee modificar su servicio o cambiar de plan podrá realizar la solicitud a través de los siguientes canales habilitados por ENTEL S.A.:

- **Presencial:** Apersonándose a cualquiera de las oficinas de Atención al Cliente "Multicentros".
- **Canales Digitales:** Correo electrónico, SMS, llamada telefónica, USSD, página web oficial, aplicaciones móviles (App), número PIN, y otros medios que ENTEL S.A. habilite y publique en su sitio web.

Las solicitudes tendrán un proceso de verificación de factibilidad técnica y aceptación por lado de ENTEL S.A.

## 17. RESOLUCION.

Cualquiera de las partes podrá solicitar la resolución del contrato sin invocación de causa alguna, o cuando exista incumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato o en los términos y condiciones del servicio pertinente, o por incurrir en alguna modalidad de fraude según normativa aplicable, previo aviso a la otra parte con un plazo mínimo de quince (15) días calendario.

ENTEL S.A. notificará de manera expresa la intención de resolución del contrato 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 o publicación con el corte definitivo del servicio.

El USUARIO gestionará la resolución del contrato presentando su solicitud escrita en oficinas de Atención al Cliente "Multicentros" de ENTEL S.A. debidamente autorizados para el efecto, la resolución y el corte definitivo del servicio se realizará una vez validado los datos del usuario y titularidad del (o los) servicio(s), en los plazos establecidos según contrato y normativa aplicable, y se procederá al retiro de equipos, si corresponde, acorde al servicio prestado. El USUARIO en caso de continuar haciendo uso del (o los) servicio(s), durante el plazo establecido para el corte y desconexión definitivo, compromete el pago correspondiente de la factura respectiva.

Cuando en ejercicio de sus derechos el USUARIO actúe de manera contraria a la buena fe, la moral, las buenas costumbres y presente de manera abusiva reclamos ante Oficinas de Atención al Consumidor ODECO de ENTEL S.A. con el mismo objeto y causa sobre la inconformidad en la prestación del servicio o en su defecto que estos reclamos no estén enmarcados al servicio de telecomunicaciones provisto, se procederá a la resolución del contrato, previa comunicación y de conocimiento a la Autoridad reguladora. En caso que la resolución sea pretendida por Entel S.A., la comunicación señalada será también válida si fuera realizada por

medio de circulación nacional, en la que se consigne claramente la fecha efectiva de resolución.

Cualquiera sea la causal de resolución del contrato, de ninguna manera implicará la extinción de las obligaciones del USUARIO que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la resolución, ni la renuncia de ENTEL S.A. a sus derechos.

#### **18. DECLARACIÓN Y ACEPTACIÓN.**

EL USUARIO, se adhiere a los presentes Términos y Condiciones generales de manera libre, voluntaria, sin que medie presión, violencia ni dolo alguno y declara expresamente que:

- a) Previa a la suscripción del contrato de adhesión de servicios, se ha informado de las características de todos y cada uno de los servicios ofrecidos por ENTEL S.A., condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de los servicios, habiendo ENTEL S.A. proporcionado toda la información que el USUARIO solicitó sobre la materia.
- b) Que está en conocimiento y acepta que los servicios pueden verse afectados o sufrir interferencias, problemas técnicos o existir eventualmente cortes o interrupciones conforme a la normativa legal aplicable vigente del sector de telecomunicaciones.
- c) Que tiene conocimiento y acepta las tarifas y los precios establecidos por ENTEL S.A. inherentes a los servicios contratados.
- d) Que recibe un ejemplar de los presentes Términos Generales y Condiciones, los mismos que además se encuentran a disposición del USUARIO en las oficinas "Multicentros" o en la página web de Entel S.A.
- e) ENTEL S.A. en cualquier momento podrá requerir el consentimiento del Usuario a través de medios digitales, ofreciendo cambio de planes, ventas, campañas comerciales, publicitarias, promociones u otros, teniendo el consentimiento otorgado por el usuario a través de dichos medios, plena y expresa validez legal en calidad de firma manuscrita/escrita, según lo exigido por la normativa regulatoria en vigencia.