TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE ENTEL S.A.

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 de Acceso a Internet en Modalidad Postpago y/o Prepago; por otra, la Usuaria 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 de Acceso a Internet según su tipo de acceso al servicio, que es provisto por ENTEL S.A. en favor del USUARIO.

La provisión del Servicio de Acceso a Internet se realizará bajo la Modalidad Postpago y/o Prepago de acuerdo a la oferta comercial disponible.

De conformidad al ordenamiento jurídico y normativa aplicable vigente, los presentes Términos y Condiciones fueron previamente aprobados por la Autoridad competente, entendiéndose por aceptados plenamente por el USUARIO acorde a lo establecido en este documento.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, COBERTURA Y ASPECTOS ASOCIADOS.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE ENTEL S.A.- Es el servicio al público de acceso a la red internet que se presta al USUARIO conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo o móvil, utilizando línea fija (dedicada) o frecuencias electromagnéticas, en el Área de Autorización Nacional (AAN) Urbano y Rural de acuerdo a normativa vigente y el (o los) Título(s) Habilitante(s) correspondiente(s).

Internet es la red mundial de redes de computadoras que permite a éstas comunicarse de forma casi directa y transparente, compartiendo información y servicios. La Internet opera bajo la lógica Cliente — Servidor, donde un requerimiento es enviado desde una terminal que se encuentra en cualquier parte del mundo a un servidor "ordenador conectado a internet", el cual es respondido por este y los resultados O son vistos e interpretados en la terminal solicitante.

El USUARIO tendrá habilitado el acceso a toda la información y servicios que le ofrece la Internet, desde el servicio contratado, 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.

La información y servicios que le ofrece la Internet, que pueden incluir compras en línea, aplicaciones web especiales, juegos, chat's, descarga y/o compra de música, Videos, streaming de audio o video, contenidos y otros, que impliquen costos adicionales a los especificados en el presente documento, serán de entera responsabilidad, asumidos y pagados directamente por el USUARIO, los cuales no son de responsabilidad de ENTEL S.A., salvo aquellos servicios que sean directamente provistos, informados y comunicados por ENTEL S.A.

Para servicios de acceso a internet móvil, el USUARIO se adhiere adicionalmente a los términos y condiciones específicos del servicio móvil en su modalidad postpago y/o prepago, constituyéndose estos en parte integrante, inseparable e indivisible a los presentes términos y condiciones en temas inherentes, y su contrato de adhesión de servicio.

Los servicios de acceso a internet ofrecidos tienen cobertura a nivel nacional urbano y rural de acuerdo al alcance de la red fija o móvil y sujeto a factibilidad técnica de ENTEL S.A., la información actualizada de la misma puede ser obtenida en oficinas de ENTEL S.A. establecida al efecto, cuyo formato y contenido será definido por autoridad competente, y se describen a continuación:

1.1. ACCESO MÓVIL

• GPRS (General Packet Radio Service o Servicio General de Paquetes vía Radio):
El GPRS es una tecnología de transmisión de datos inalámbrica utilizada en redes móviles GSM (Sistema Global para las Comunicaciones Móviles). Se caracteriza por permitir una conexión permanente a Internet sin necesidad de realizar una llamada al proveedor, lo que reduce el tiempo de establecimiento de la conexión.

Este servicio opera bajo el principio de "Mejor Esfuerzo", lo que implica que las velocidades de transmisión —que pueden ser simétricas o asimétricas— dependen de la capacidad de la red en el momento de la conexión.

ENTEL S.A. dimensionará la cantidad de canales de acceso requeridos según el nivel de demanda del servicio. La tarificación se aplicará a la totalidad de los datos transmitidos y recibidos por el USUARIO, incluyendo aquellos utilizados para el establecimiento de enlaces, sesiones u otros procesos relacionados, sin requerir confirmación de recepción por parte del nodo de destino.

• EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution o Tasas de Datos Mejoradas para la Evolución del GSM):
EDGE es una tecnología de transmisión de datos móviles que representa una evolución del GPRS y opera sobre redes GSM (Sistema Global para las Comunicaciones Móviles). Fue desarrollada para soportar la transmisión de datos mediante conmutación de paquetes (packet-switched), permitiendo velocidades significativamente mayores que su predecesor.

EDGE permite la transmisión inalámbrica de datos a velocidades de hasta 384 Kbps, cumpliendo así con los requisitos establecidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT o ITU). En comparación con GPRS, esta tecnología puede multiplicar hasta por seis la capacidad de tráfico de datos.

La tarificación se aplicará a la totalidad de los datos enviados y recibidos por el USUARIO, incluidos aquellos utilizados para el establecimiento de enlaces, sesiones u otros procesos técnicos, sin necesidad de confirmación de recepción por parte del nodo de destino.

Las velocidades de navegación serán determinadas dinámicamente por la red en el momento de la conexión, bajo el principio de "Mejor Esfuerzo". Dichas velocidades pueden ser simétricas o asimétricas, dependiendo de las condiciones de la red.

• Internet 4G HSPA+ (Evolved High-Speed Packet Access o Acceso de Paquete de Alta Velocidad Evolucionado):
Servicio de transmisión de datos móviles provisto por la red HSPA+ de ENTEL S.A., una tecnología evolucionada del estándar UMTS/HSPA perteneciente a las redes GSM, conforme al estándar 3GPP. Este servicio permite la conexión a Internet desde un ordenador mediante un módem USB o desde un dispositivo móvil compatible, en cualquier lugar dentro del área de cobertura 4G de ENTEL S.A., incluso en movimiento.

La tarifa incluye todos los datos enviados y recibidos por el USUARIO, incluyendo aquellos necesarios para el establecimiento de enlaces, sesiones u otros procesos, sin requerirse la confirmación de recepción del nodo de destino. Las velocidades de navegación se asignan dinámicamente por la red en el momento de la conexión, bajo la modalidad de "Mejor Esfuerzo", lo que implica que pueden variar y ser simétricas o asimétricas, dependiendo de las condiciones de la red.

• Internet 4G LTE (Long Term Evolution):
Servicio de acceso a datos móviles de banda ancha provisto a través de la red LTE de ENTEL S.A., tecnología de evolución del estándar WCDMA/HSPA+ conforme a las especificaciones del 3GPP, orientada a incrementar significativamente el rendimiento en la transmisión de datos. LTE se implementa sobre redes GSM y permite el acceso a Internet mediante equipos terminales móviles compatibles, ofreciendo velocidades de descarga (*downlink*) y subida (*uplink*) considerablemente superiores a las tecnologías de generaciones anteriores.

La contabilización del tráfico incluye la totalidad de los datos transmitidos y recibidos por el USUARIO, incluyendo paquetes asociados a procesos de señalización, establecimiento y mantenimiento de sesiones, sin requerirse confirmación de entrega por parte del nodo de destino para su tarifación.

El servicio opera bajo el principio de *"Mejor Esfuerzo"*, por lo que las velocidades efectivas de navegación son asignadas dinámicamente por la red en función de su disponibilidad y condiciones en tiempo real. Las tasas de transferencia pueden ser simétricas o asimétricas, dependiendo de variables como la congestión de red, la calidad del canal radioeléctrico, el tipo de terminal utilizado y la localización del usuario dentro de la celda.

Internet 5G (Quinta Generación de Redes Móviles)

El servicio 5G de ENTEL S.A. se basa en la tecnología **5G NSA (Non-Standalone)**, que opera sobre la infraestructura existente de redes 4G LTE. Esta modalidad utiliza el 4G para funciones de control y gestión de datos, lo que permite una transición progresiva hacia el 5G. Gracias a esta implementación, se logran mejoras significativas en **velocidad de navegación, latencia y capacidad de la red**, sin necesidad de desplegar una red completamente independiente desde el inicio.

Se informa al USUARIO que, al estar basado en tecnología NSA, este servicio **optimiza la latencia en comparación con generaciones anteriores** de red móvil.

En cuanto a la **tarifación**, se incluyen todos los datos enviados y recibidos por el USUARIO, incluyendo aquellos generados durante el establecimiento de enlaces, sesiones u otros procesos internos de la red. Esta tarificación aplica **sin necesidad de confirmación de recepción por parte del nodo de destino**.

Las velocidades de navegación se asignan dinámicamente por la red en función de la disponibilidad al momento de la conexión, bajo el esquema de **"Mejor Esfuerzo"**, lo que significa que no se garantiza una velocidad mínima específica.

1.2. ACCESO FIJO

- **Internet ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line o Línea de Abonado Digital Asimétrica).**- Es el servicio de acceso a Internet de Banda Ancha basado en la tecnología ADSL, sobre la Línea ENTEL, par de cobre del USUARIO, permite conectar la computadora o red LAN del USUARIO (alámbrica o inalámbrica) con la Red Global de Internet en forma asimétrica; siendo la reacción de velocidad para la bajada de información superior a la velocidad utilizada para la subida de información hacia la Red Global de Internet o la Red Nacional IP de ENTEL S.A.

- **Internet ON LINE. -** Es el servicio de acceso a Internet que ENTEL S.A. provee a través de un enlace dedicado, simétrico y permanente (7x24), exclusivo para el USUARIO, mediante el cual conecta su Red interna por medio de enrutadores (Routers) y módems (DTU) al servidor de ENTEL Internet, el cual está conectado a la Red Global de Internet mediante un enlace internacional de Fibra Óptica.

- **Internet 4G LTE Familia. -** Servicio inalámbrico fijo de acceso a internet con clúster (conjunto o contiguo de sectores que componen la unidad más pequeña de cobertura) y sin handover (transferencia entre coberturas), donde cada USUARIO a través de un equipo de naturaleza de operación fija requiera instalarse en un espacio físico preestablecido solicitado por el USUARIO (tomando en cuenta los niveles adecuados de recepción de señal), se conecta a la red LTE de ENTEL S.A.

- **Internet FTTx - GPON (Gigabit-capable Passive Optical Network - Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit)**. - Es un servicio de acceso a Internet de alta velocidad basado en la tecnología de fibra óptica GPON, permite conectar la computadora o red LAN del USUARIO con la Red Global de Internet. El estándar GPON establece llegar con una red punto-multipunto de fibra óptica para la distribución de contenido de audio, video y datos, cuenta con dual stack para ipv4 e ipv6, en ipv4 se utiliza cgnat que otorga un ip dinámico con limitación de puertos, en redes ipv6 no cuenta con ninguna limitación de puertos y el rango es dinámico /56**.**

1.3. ACCESO SATELITAL

- **Internet Satelital – (Sistemas Integrados Satelitales). -** Servicios Integrados Satelitales SIS, es un conjunto de servicios de comunicación (sobre el protocolo IP) en banda ancha, que son prestados mediante satélites de doble vía. Entre los servicios ofrecidos comprenden acceso a Internet y transmisión de datos. Las velocidades de navegación serán determinadas por la red al momento de la conexión, las velocidades del servicio son asimétricas.

  Para este efecto se instala un dispositivo terminal satelital VSAT (Very Small Aperture Terminal o Terminal de Apertura Muy Pequeña) en la dirección de instalación declarada por el USUARIO en el Formulario de Solicitud del Servicio. Este equipamiento satelital permite usar eficientemente el segmento espacial y una eficiente compresión de Datos. Cada terminal satelital soporta un canal de datos Full Duplex (transmisión y recepción).

ITINERANCIA DE DATOS EN ROAMING INTERNACIONAL. - LOS USUARIOS de telefonía móvil tendrán además la posibilidad de utilizar en roaming internacional Itinerancia de Datos, el USUARIO declara conocer que previamente a la utilización del servicio se ha informado que puede desactivar la opción "Itinerancia de Datos" desde su equipo terminal móvil o SmartPhone para usar únicamente el servicio de llamadas, 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 y la facturación correspondiente a la aplicación de tarifas de Roaming Internacional será facturado corno adicional a la factura mensual del servicio móvil y que dicha factura 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.

2. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERISTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN O USO DEL SERVICIO.

El USUARIO deberá cumplir con los requerimientos técnicos mínimos para la provisión del servicio de acceso a Internet que se enuncian a continuación:

2.1. ACCESO MÓVIL

El USUARIO podrá obtener el servicio disponiendo un equipo terminal móvil de su propiedad o adquirirlo en las tiendas de ENTEL S.A. y/o en puntos o centros autorizados definidos y comunicados previamente, cumpliendo los siguientes requisitos mínimos:

- Utilizar el servicio dentro de la cobertura de la Red de ENTEL S.A., de acuerdo al servicio contratado.
- Los equipos terminales móviles deben estar certificados y homologados por Autoridad Competente para Bolivia.
- Los equipos terminales deben soportar tecnologías; GSM, UMTS, LTE y aquellas en proceso de evolución o cualquier otra que sean definidas y establecidas por estándares internacionales y/o así como las autorizadas por Autoridad competente en servicios de telecomunicaciones del país.
- Los equipos terminales deben funcionar correctamente en las bandas de frecuencias autorizadas en Bolivia; 850 y 1900 (GSM), 850 y 1900 (UMTS), 700, 850, 2100 y 1900 (LTE) y bandas de frecuencias definidas por estándares internacionales y autorizadas para Autoridad competente en Bolivia.
- El equipo terminal 5G debe ser compatible con la banda 5GN78, que opera en el rango de frecuencias de 3.3 GHz hasta 3.8 GHz. Asimismo, para la banda de anclaje, el equipo debe ser capaz de operar en las bandas de frecuencia LTE utilizadas por ENTEL S.A.
- Nivel de sensibilidad del receptor de al menos: -106 dBm.
- El equipo terminal deberá estar configurado con la APN de Entel, de acuerdo al servicio contratado. Para el uso de modem USB, el USUARIO deberá tener instalado en su computadora el software incluido en el modem.

Si el equipo terminal no cumple los requisitos mínimos, ENTEL S.A. no garantiza el correcto funcionamiento y la prestación del servicio.

El USUARIO es responsable del uso, mantenimiento y manejo adecuado de su equipo terminal móvil, por el cual ENTEL S.A., no es responsable del mismo.

ENTEL S.A. no será responsable por fallas o interrupciones en la provisión de los servicios debido a problemas en los equipos terminales que son de propiedad y entera responsabilidad del USUARIO.

ENTEL S.A. no será responsable por la manipulación indebida, alteración o mal uso del equipo terminal o de la configuración del mismo que sea efectuada por el USUARIO.

2.2. ACCESO FIJO

Para la instalación de cualquier servicio de acceso a Internet con terminal fijo, el USUARIO deberá contar con una toma de energía eléctrica de la red comercial o privada en el mismo ambiente donde se instalará el(los) equipo(s) necesario(s) para la prestación del servicio. Asimismo, en caso de ser necesario, el USUARIO deberá gestionar y asegurar los permisos de ingreso al(os) ambiente(s) correspondientes, otorgados por el propietario, administrador y/o persona de contacto del lugar donde se realizará la instalación.

Factibilidad Técnica Positiva; Se refiere al resultado favorable obtenido tras verificar, en el lugar de instalación solicitado por el USUARIO, las condiciones de disponibilidad necesarias para el acceso al servicio (como cobertura y recursos de red). En caso de que dichas condiciones no estén disponibles al momento de la visita, esta situación será informada al USUARIO conforme a lo establecido en los presentes términos y condiciones.

Por lo cual, se deberá disponer y cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

ADSL y FTTx-GPON

- Factibilidad Técnica Positiva por parte de ENTEL S.A.
- Computadora PC o Macintosh Power PC.
- Computador con Procesador Pentium a 300 MHz, equivalente o superior.
- Sistema Operativo (Software): Microsoft Windows XP o superior.
- Tarjeta de Red, NIC Ethernet 10 o 10/100/1000 BaseT (Hardware) o superior debidamente instalada y configurada en el computador (para una sola PC).
- Puerto libre en el Hub, Switch o Router (Para varias PC'S).
- Memoria RAM de 128 MB o superior.
- Capacidad en Disco Duro 10 GB o superior.
- Cualquier software navegador de Internet debidamente instalado.
- Energía Eléctrica estable y disponer protección a equipos con cortapicos o estabilizador de energía ante sobretensiones, con conexión normalizada de tierra con resistencia igual o menor a 5 ohm y Voltaje AC=220 V.
- Espacio interno adecuado en el domicilio del USUARIO para la instalación del equipo CPE, que no implique riesgo evidente para el CPE (ventilación adecuada, libre de polvo, humedad y suciedad).

Para los servicios ofrecidos sobre el acceso FTTx-GPON queda establecido que al brindarse estos sobre un mismo acceso deben estar consignados bajo la titularidad de un mismo USUARIO.

ON LINE

- Factibilidad Técnica Positiva por parte de ENTEL S.A.
- Red LAN debidamente instalada y configurada.
- Servidores Web, Correo Electrónico, DNS y otros debidamente instalados y configurados (en caso que aplique).
- Nombre de dominio propio (en caso que aplique).
- Protocolo TCP/IP.
- Configuración NAT en el Router.
- Energía Eléctrica estable y disponer protección a equipos con cortapicos o estabilizador de energía ante sobretensiones, con conexión normalizada de tierra con resistencia igual o menor a 5 ohm y Voltaje AC=220 V.
- Router que soporte protocolo IP.
- Router con un puerto WAN (conexión al módem (DTU) provisto por ENTEL S.A.) y un puerto LAN (conexión a la Red Interna del USUARIO).

4G LTE FAMILIA

- Factibilidad Técnica Positiva por parte de ENTEL S.A.
- Computadora PC o Macintosh Power PC.
- Computador con Procesador pentium Core i3, equivalente o superior.
- Sistema Operativo (Software): Microsoft Windows 7, Windows 10 o Superior y Mac OS 10.1 o posteriores.
- Tarjeta de Red, NIC Ethernet IO 0 10/100/1000 BaseT 0 autoqestión (Hardware) o superior, debidamente instalada y configurada (para una sola PC).
- Puerto libre en el Hub o Switch (Para varias PCS),
- Memoria RAM de 4 GB o superior.
- Capacidad en Disco Duro 512 GB o superior.
- Cualquier software navegador de Internet debidamente instalado.
- Energía Eléctrica estable y disponer protección a equipos con cortapicos o un estabilizador de energía ante sobretensiones, con conexión normalizada de tierra con resistencia igual o menor a 8 ohm y Voltaje AC=220 V.
- Espacio interno adecuado en el domicilio USUARIO para la instalación del equipo CPE, que implique riesgo evidente para el CPE (ventilación adecuada, libre de polvo, humedad y suciedad), disponer de dispositivo compatible con la Red LTE de ENTEL S.A. (Frecuencia 700MHz).
- Disponer de dispositivo compatible con la Red LTE de ENTEL S.A. (Frecuencia 700MHz).

2.3. ACCESO SATELITAL

- Factibilidad Técnica Positiva por parte de ENTEL S.A.
- Disponer de una computadora PC o Macintosh Power PC, con Procesador Pentium III, equivalente o superior.
- Sistema Operativo (Software): Microsoft Windows XP o superior y Mac OS 10.1 o posteriores.
- Computadora con Tarjeta de Red, NIC Ethernet 10/100/1000 BaseT (Hardware) o superior debidamente instalada y configurada (para una sola PC).
- Disponer de un Hub o Switch con puertos libres, para el caso de varias computadoras.
- Cualquier software navegador de Internet debidamente instalado.
- Disponer de un lugar adecuado para el asentamiento de la antena e instalación de equipos satelitales y otros.
- Energía Eléctrica estable y protección ante sobretensiones, con conexión normalizada de tierra con resistencia igual o menor a 5 ohm, para garantizar el correcto funcionamiento (indispensable).

2.4. USO DE EQUIPOS NO PROVISTOS POR ENTEL S.A.

En caso de que el USUARIO desee utilizar equipos terminales (como routers, CPE, módems, u otros) distintos a los provistos por ENTEL S.A., deberá informarse previamente sobre las características técnicas requeridas para el funcionamiento del servicio. Estas especificaciones serán proporcionadas por ENTEL S.A. a solicitud del USUARIO. El USUARIO deberá manifestar su aceptación y consentimiento para la prestación del servicio bajo estas condiciones, asumiendo que la instalación, configuración y administración del equipo será de su entera responsabilidad. En caso contrario, ENTEL S.A. no garantiza el correcto funcionamiento del servicio en dichos equipos.

Dispositivos de Propiedad del USUARIO. -

Es responsabilidad exclusiva del USUARIO la administración y el manejo de los dispositivos de su propiedad, ya sea que se utilicen dentro o fuera de su red interna LAN/WLAN domiciliaria. Estos dispositivos son de su entera responsabilidad y su uso no debe infringir las obligaciones y responsabilidades establecidas en estos términos y condiciones. Esta disposición no aplica a los equipos terminales provistos directamente por ENTEL S.A. para la provisión del servicio contratado.

2.5. RESPONSABILIDADES SOBRE EL USO DE EQUIPOS TERMINALES PROVISTOS POR ENTEL

La responsabilidad de ENTEL S.A. respecto de los equipos provistos para el servicio contratado se limita exclusivamente a los defectos de fábrica que pudieran presentarse, ya sea tras su retiro en oficinas o luego de ser entregados e instalados en el domicilio del USUARIO. La garantía otorgada por ENTEL S.A. cubre únicamente dichas fallas, las cuales deberán ser debidamente constatadas por la empresa. Una vez verificada la existencia del defecto, ENTEL S.A. procederá a la reparación y/o reemplazo de las piezas afectadas. Esta garantía no incluye compensaciones por otros desperfectos ni implica la entrega de un nuevo equipo terminal.

Asimismo, el USUARIO acepta y asume expresamente su responsabilidad de reposición del equipo o reparación por otros defectos de funcionamiento emergentes de manera posterior a la entrega de los equipos de acuerdo al servicio contratado, causados por culpa, negligencia, uso indebido u otros inherentes.

3. SOLICITUD, CONDICIONES, FACTIBILIDAD Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.

3.1. SOLICITUD DEL SERVICIO

El USUARIO que desea solicitar el (o los) servicio(s) acorde a un plan específico comercialmente disponible, deberá apersonarse a cualquiera de las oficinas de Atención al Cliente "Multicentros" de ENTEL S.A. o canales habilitados y autorizados 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.

En caso de aceptar la solicitud, el USUARIO deberá suscribir 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 debidamente firmado.

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.

3.2. CONDICIONES, FACTIBILIDAD Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.

3.2.1. Acceso Móvil.

La activación del servicio de acceso a internet móvil de ENTEL S.A., se realizará en un plazo máximo de cinco (5) días, a partir de la firma del contrato de adhesión para el suministro de servicios y la respectiva activación de la SIM-CARD (Subscriber Identity Module), debiendo efectuarse el registro obligatorio de los datos personales del USUARIO como titular del servicio y otros, según procedimiento definido y establecido por ENTEL S.A. y normativa aplicable del sector.

En caso que el USUARIO sufra la pérdida, robo o hurto de su equipo terminal, o requiera un cambio de equipo, o requiera recuperar su SIM-CARD, se seguirá el mismo procedimiento de solicitud, verificación del nuevo equipo terminal, verificación de datos de titularidad del servicio, activación y otros determinados por normativa del sector y establecidos por ENTEL S.A., según corresponda.

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 el plazo establecido al efecto, caso contrario se suspenderá el servicio hasta que se cumpla con este requisito.

El registro del (o los) IMEI(s) (International Mobile System Equipment Identity) del equipo terminal móvil del USUARIO es obligatorio y debe ser inscrito para la provisión del servicio, acorde a lo establecido en normativa y reglamentación vigente, efectuando por parte de ENTEL S.A. la validación y verificación correspondiente. En caso de evidenciarse una anomalía, no se registrarán equipos terminales con IMEI(s) no válidos (alterados) para proveer el servicio, por tanto, el USUARIO deberá cambiar de equipo terminal móvil.

3.2.2. Acceso Fijo.

El Contrato de Adhesión para el suministro de servicios de telecomunicaciones de ENTEL S.A. será suscrito previa verificación de capacidad y factibilidad técnica de la Empresa, así como del cumplimiento por parte del USUARIO de los requerimientos técnicos y administrativos exigidos por ENTEL S.A., se contabiliza el plazo de instalación a partir de la fecha de firma de contrato de adhesión para el suministro de servicios.

El tiempo de instalación del Servicio será conforme a Estándar Técnico de Calidad para los Servicios en materia de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación.

En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables antes o durante la instalación del servicio las partes, de mutuo acuerdo, dan por resuelto el contrato de manera automática ante la imposibilidad de proveer el servicio.

Solicitudes posteriores que realice el USUARIO serán tomadas como solicitud nueva a todos los efectos.

Traslado.

A solicitud expresa del USUARIO y por escrito formal presentado en las oficinas de ENTEL S.A., con un plazo mínimo de siete (7) días hábiles de anticipación, de acuerdo a la disponibilidad y factibilidad técnica de la empresa, se dará curso al traslado interno o externo del o los circuitos respectivos, dentro los plazos que se rigen a los estándares técnicos de calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, emitidos por autoridad competente

La solicitud de traslado del servicio de una Línea Entel Local de telefonía Fija sobre acceso FTTk-GPON está sujeto a factibilidad técnica; el traslado de esta línea es automático si existiera solicitud de traslado de otro(s) servicio(s) con el mismo acceso FTTx-GPON, salvo solicitud expresa del USUARIO de desconexión o resolución de contrato del (de los) servicio(s) específico(s) que no requiere traslado.

El USUARIO podrá solicitar el traslado de acceso de internet fijo el cual deberá ser solo de la misma tecnología o acceso y deben estar consignados bajo la titularidad de un mismo USUARIO.

Para los servicios ofrecidos sobre el acceso FTTx-GPON queda establecido que el traslado se aplica al conjunto de servicios que se encuentran bajo el mismo acceso y deben estar consignados bajo la titularidad de un mismo USUARIO.

3.2.3. Acceso Satelital.

El tiempo de instalación demanda un máximo de cuarenta y cinco (45) días dependiendo de la ubicación de los lugares de instalación y complejidad de trabajo en las obras civiles, tiempo que es contabilizado a partir de la suscripción del contrato de adhesión para el suministro de servicios.

En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables antes o durante la instalación del servicio satelital ENTEL SIS (Sistemas Integrados Satelitales) las partes, de mutuo acuerdo, dan por resuelto el contrato de manera automática ante la imposibilidad de proveer el 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 N°164 General de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N°1391. 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 N°164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y la normativa vigente aplicable, en los medios de comunicación establecidos para el efecto; Asimismo, el tarifario y las ofertas comerciales, son accesibles a través del sitio web de internet www.entel.bo.

En la modalidad postpago, la tarifa básica mensual establecida según las ofertas comerciales definidas por ENTEL S.A., es aplicable por la disponibilidad del acceso al servicio que se encuentra activo, por lo que, el USUARIO tiene la facultad de solicitar la suspensión temporal o desconexión o resolución del servicio contratado, sin eximirse de sus(las) obligaciones, acorde a lo determinado en contrato, los presentes términos y condiciones y la normativa vigente.

5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE DE SERVICIO.

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 mensual 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, mismos que se contabilizan a partir de la fecha de disposición de la factura. 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) por mora, previa comunicación por los medios o canales autorizados por ENTEL S.A. al USUARIO mínimamente con cuarenta y ocho (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 en el contrato de adhesión de servicio suscrito, u otros documentos suscritos, deberá solicitar la modificación correspondiente por escrito en oficinas o puntos de Atención al Cliente "Multicentros" de ENTEL S.A. debidamente autorizados para el efecto, 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 y/o únicamente por el servicio adquirido, según tarifario vigente.

6. CARGA DE CRÉDITO, VALIDEZ Y CONSULTA DE SALDO PARA USUARIOS POSTPAGO QUE EXCEDEN SU CONSUMO CONTROLADO.

En aplicación del Artículo 7 de la Resolución Ministerial N°351, cuando el USUARIO haya alcanzado el monto establecido como límite de consumo controlado mensual, en los planes cuyas características sean aplicables, ENTEL S.A notificará al USUARIO la situación para que opte por alternativas que le ofrecerá ENTEL S.A., según el servicio, plan, paquete y/o oferta comercial elegidos.

El USUARIO podrá realizar recargas de crédito por los medios y/o canales de venta debidamente autorizados por ENTEL S.A., 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 vigente aplicable.

El USUARIO que desee continuar utilizando los servicios provistos mediante acceso móvil luego de haber llegado al monto establecido como límite de consumo controlado, podrá recargar crédito prepago optando por las siguientes opciones:

- **Utilización de Tarjetas Pre Pagadas. –**

  a) Mediante IVR digitar desde su equipo terminal *109, y seguir las instrucciones del sistema; marcar el PIN de la Tarjeta, seguido del carácter especial #
  b) Vía USSD digitar desde su equipo terminal *109* seguido de los 14 dígitos (o más) del PIN de la tarjeta, seguido del carácter especial #

Con ambos mecanismos (incisos a y b), 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.

  c) Alternativamente, vía USSD podrá efectuar la recarga de crédito desde su equipo terminal a otra línea móvil de su preferencia, digitando desde su equipo terminal *109* seguido de los 14 dígitos (o más) del PIN de la tarjeta, seguido del carácter especial * número de línea móvil y el carácter especial #

- **Otros puntos de carga autorizada.** - Mediante entidades financieras, 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 a la terminal beneficiada.

La validez del crédito cargado por cualquier opción 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 treinta (30) días calendario para la recepción de llamadas, el acceso a números gratuitos y de emergencia. En caso que el USUARIO no realice recargas durante ese periodo, el crédito no consumido expirará.

El USUARIO para consultar gratuitamente su consumo en línea o su saldo de crédito acumulado deberá enviar un mensaje de texto SMS con la palabra "saldo" al número de acceso 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 en línea 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.

7. ACUMULACIONES EN SERVICIOS POSTPAGO Y PREPAGO CON ACCESO MOVIL.

La acumulación de crédito o saldo y volúmenes de datos para los servicios postpago y prepago con acceso móvil, se rigen acorde a lo establecido en sus respectivos términos y condiciones específicos del servicio móvil, constituyéndose estos en parte integrante, inseparable e indivisible del presente documento y su contrato de adhesión de servicio.

Para los servicios de Acceso a Internet fijo no aplica la acumulación de crédito o saldo ni volumen de datos.

8. REHABILITACION DEL SERVICIO.

Servicios Postpago.

ENTEL S.A rehabilitará el servicio restringido o cortado por mora dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el 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.

Servicios Prepago.

La rehabilitación tendrá el mismo procedimiento de un alta nueva, luego de la habilitación del servicio móvil, el USUARIO deberá realizar la carga de crédito en el plazo máximo de tres (3) días, durante los cuales podrá recibir llamadas, de no hacerlo ENTEL S.A. podrá disponer el número móvil asignado. Una vez dispuesto el número móvil, el USUARIO no podrá recuperar el mismo.

Pasada la fecha de vencimiento del crédito cargado, si el USUARIO no realiza recargas, la línea móvil permanecerá habilitada para la recepción de llamadas y el acceso a números gratuitos y de emergencia, al menos por treinta (30) días calendario adicionales y en el cual deberá recargar crédito para no perder la línea móvil.

9. MANTENIMIENTO DE NÚMEROS.

Para servicios de acceso a internet móvil, en caso de pérdida o daño de la tarjeta SIM-CARD (Subscriber Identity Module) 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 de acuerdo a procedimiento definido por ENTEL S.A. y acorde a normativa establecida, y sólo en caso de no haber transcurrido treinta (30) o más días calendario sin servicio de no hacerlo perderá el número asignado.

10. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN.

La responsabilidad en el mantenimiento del servicio por parte de ENTEL S.A. queda limitada a la conexión física al equipo terminal (módem/router, módem USB o CPE) otorgado por ENTEL S.A. Este límite de responsabilidad, determina la independencia del USUARIO respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la influencia en la calidad del servicio prestado que estas conexiones ocasionen.

ENTEL S.A. no será responsable por fallas o interrupciones en la provisión de los servicios debido a problemas en los equipos terminales que son de propiedad y entera responsabilidad del USUARIO.

ENTEL S.A. no será responsable por la manipulación indebida del equipo terminal o de la configuración del mismo que sea efectuada por el USUARIO.

ENTEL S.A. es responsable del mantenimiento de la infraestructura de red utilizada para brindar los servicios de acceso Móvil, acceso Fijo y acceso Satelital, para lo cual ENTEL S.A. realiza las siguientes actividades:

- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Controlado (Predictivo)

11. PARÁMETROS DE CALIDAD.

Los servicios 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 de los servicios serán publicados en una página web que será comunicada de acuerdo a normativa vigente, conforme a los formatos exigidos por el ente regulador.

12. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN AL SERVICIO, DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR DEL SERVICIO, PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

12.1. 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) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones, conforme a normativa aplicable, y utilizar el servicio de acceso a internet según los presentes Términos y Condiciones.
b) 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 explícitas, claras y previamente informadas al USUARIO.
c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios contratados, a ser proporcionada por ENTEL S.A.
d) Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en función a la normativa aplicable correspondiente que declare de manera expresa dicha gratuidad y sus condiciones.
e) 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.
f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de Servicio de Acceso a Internet.
h) Suscribir contratos de provisión de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
i) Ser informado oportunamente por ENTEL S.A., cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o en los planes contratados previamente, por los medios establecidos al efecto de acuerdo a normativa aplicable.
j) 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.
k) Ser informado sobre plazos de vigencia de las ofertas y promociones del servicio, cuando estos se presenten, por los medios establecidos al efecto por la normativa aplicable y definidos por ENTEL S.A.
l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a ENTEL S.A.
m) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del servicio, por los medios establecidos al efecto por la normativa aplicable y definidos por ENTEL S.A.
n) 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.
o) 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.
p) Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso al Servicio de Acceso a Internet prestados por ENTEL S.A., determinados en reglamento por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
q) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
r) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
s) Participar en los mecanismos de control social.
t) 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 por normativa aplicable.
u) Acordar con ENTEL S.A., restricciones y facilidades en el uso de sus servicios, técnicamente factibles.
v) 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 (3) últimas facturas pagadas.
w) Solicitar de forma escrita la suspensión temporal de su servicio.
x) Autorizar la facturación de todos los servicios brindados a través de un mismo acceso en una sola factura.
y) 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 la factura del mes del servicio afectado, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito.
z) El USUARIO tendrá habilitado el acceso a todos los servicios posibles de acceder en el territorio nacional, desde el servicio suministrado, salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles.
aa) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

Obligaciones.

a) El USUARIO debe utilizar los servicios sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
b) El USUARIO no debe conectar a una red púbica equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir de forma total o parcial el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño parcial o total a la red o equipos de ENTEL S.A.
c) Es obligación del USUARIO el mantenimiento correctivo y preventivo y el buen uso de (o los) equipo(s) terminal(es) que sean de su propiedad. ENTEL S.A. no será responsable de la provisión del servicio producto del mal funcionamiento o uso inadecuado del (o los) equipo(s) de propiedad del USUARIO.
d) Es obligación del USUARIO no alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
e) Pagar sus facturas por los servicios recibidos 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.
f) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
g) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de ENTEL S.A.
h) 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.
i) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
j) Comunicar en caso de pérdida, robo o hurto del equipo terminal éste hecho a ENTEL S.A., para que se proceda al bloqueo del servicio, asumiendo el USUARIO 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 o resolución del servicio contratado, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes que ENTEL S.A. vaya a seguir.
l) En el caso de que el USUARIO incurra de forma recurrente en lo descrito en los incisos b), g), i) y k), ENTEL S.A. se reserva su derecho de iniciar acciones legales que corresponda.
m) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables

12.2. 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 los precios o las tarifas establecidas.
b) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de la usuaria o del usuario, previa comunicación mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.
c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas por el ente regulador.
d) En caso de 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 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 total o parcial a la red, inminente o actual, ENTEL S.A. cortará el servicio a la usuaria o usuario que estuviere causando o intentare causar daño total o parcial a la Red, previo conocimiento y/o aprobación por parte del ente regulador. Únicamente en caso de grave peligro de daño total o parcial 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) Cuando corresponda, reasignar o modificar el número asignado al USUARIO debido a razones técnicas plenamente justificadas, y que se encuentren previamente autorizadas por el ente regulador, dándole aviso por escrito con al menos noventa (90) o ciento veinte (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, el servicio de acceso a internet.
c) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del servicio de acceso a internet.
d) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
e) Proveer gratuitamente el servicio de acceso a internet en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
f) Entregar en servicios de modalidad postpago 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 de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación 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. autorizadas a nivel nacional.
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 de los servicios.
k) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por las usuarias o los usuarios del servicio, de acuerdo a procedimiento.
l) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
m) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO, 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 al servicio de acceso a internet, determinados en reglamento por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
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 al USUARIO sobre las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenidos debidamente actualizados deben estar disponibles en los puntos de atención autorizados y en la página web.
s) Disponer de medios de información que informen a las usuarias y los usuarios sobre el consumo realizado durante un período de facturación, según corresponda.
t) Respetar el derecho del USUARIO de desconexión de un determinado servicio y respetar la voluntad de los mismo a la resolución de un contrato.
u) Poner a disposición del USUARIO 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.
v) Emitir facturas sin cargo al USUARIO a través de lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido.
w) 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.
x) Rehabilitar el servicio restringido o cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el USUARIO cancele el monto adeudado o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes.
y) ENTEL S.A. no podrá interrumpir la operación de su red pública, ni podrá suspender el servicio sin la autorización previa de la entidad reguladora y después de haber informado al USUARIO por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.
z) En caso de interrupciones del servicio mayores a doce (12) horas, ENTEL S.A. deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes.
aa) Otras que deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

12.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

Sin perjuicio a lo establecido en la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, ENTEL S.A. prestará los Servicios al USUARIO final de acuerdo al ordenamiento legal aplicable, al presente documento y bajo los siguientes principios:

a) Calidad. - Los servicios provistos responden a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
b) Continuidad. - Los servicios provistos se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
c) Protección. - Se reconoce 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 ENTEL S.A.
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 la información relacionada con el servicio de manera oportuna y clara, siempre y cuando la solicitud sea realizada por el titular o su representante legal del servicio contratado 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.

13. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL USUARIO.

El USUARIO acuerda no transmitir, retransmitir o almacenar en, o a través de los sistemas, redes de comunicaciones y productos provistos por ENTEL S.A. ningún tipo de información que:

a) Constituya una amenaza al buen funcionamiento de los servicios de acceso a Internet provistos por ENTEL S.A.
b) Constituya una amenaza informática hacia redes públicas de otros usuarios o servicios públicos de internet de instituciones o empresas.
c) Afecte los derechos de privacidad de otros usuarios.
d) Afecte los derechos de autor de otros usuarios o empresas.

Nuestras usuarias y usuarios reconocen que están expresamente prohibidos los usos y acciones siguientes:

Efectuar acciones que pongan en peligro inminente o actual, dañen o representen una amenaza a la Red de ENTEL S.A.

- Spamming: se refiere a correo basura o mensaje basura que son mensajes no solicitados, no deseados o de remitente no conocido (correo anónimo), habitualmente de tipo publicitario, generalmente enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.
- Cracking: Se refiere al intento, acción o resultado de violar los sistemas de autenticación, verificación de identidad y seguridad de servidores, sistemas de comunicaciones o cuentas de usuarios.
- Aplicaciones Port Scan: Es una técnica que consiste en interrogar secuencialmente o al azar un dispositivo conectado a la red, tratando de identificar que puertos del protocolo TCP (TCP ports) responden.
- Denial of Service (DoS) ó Negación de Servicio: Se refiere a cualquier ataque informático efectuado a un computador, sistema de comunicaciones o cuenta de usuario, cuyo objetivo es impedir que el usuario legítimo pueda hacer uso del recurso atacado.
- Ping flooding: Es una técnica de DoS. Se refiere al intento, acción o resultado del ataque efectuado a un computador, sistema de comunicaciones o cuenta de usuario, mediante el envío de un número inusual y elevado de paquetes ICMP de "requisición de eco" ("ping"), buscando saturar el dispositivo atacado.
- Packetspoofing: Es una técnica usada para ganar acceso sin autorización a un dispositivo conectado a una red, donde el intruso envía mensajes a un computador con una dirección IP que ha sido alterada intencionalmente para que corresponda a una dirección de origen en la que se confía.
- Spoofing: en términos de seguridad de redes, hace referencia al uso de técnicas a través de las cuales un atacante, generalmente con usos maliciosos o de investigación, se hace pasar por una entidad distinta a través de la falsificación de los datos en una comunicación.
- Phishing: Es un término informático que distingue a un conjunto de técnicas que persiguen el engaño a una víctima ganándose su confianza haciéndose pasar por una persona, empresa o servicio de confianza (suplantación de identidad de tercero de confianza), para manipularla y hacer que realice acciones que no debería realizar (por ejemplo, revelar información confidencial o hacer clic en un enlace).
- Captura de tráfico de redes informáticas para usos ilícitos de usuarios internos de una red o de redes públicas.
- Malware y distribución de software malicioso: Creación, almacenamiento o distribución de virus, troyanos, ransomware o cualquier otro tipo de código malicioso.
- Acceso no autorizado a sistemas o datos: Intento de ingresar sin permiso a sistemas informáticos, bases de datos o cualquier recurso digital.
- Cryptojacking: Uso no autorizado de recursos computacionales de terceros para la minería de criptomonedas.
- Botnets: Creación o participación en redes de dispositivos infectados con software malicioso para realizar ataques coordinados.

Estas conductas, entre otras, serán determinantes para el inicio de acciones por parte de ENTEL S.A. para precautelar el correcto funcionamiento de la red y, por consiguiente, la continuidad del servicio a los demás usuarios.

14. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad en la provisión del servicio queda limitada a la conexión al equipo terminal (módem/router o CPE). Este límite de responsabilidad, determina el punto terminal de la red pública el cual es controlado por parte de ENTEL S.A., y, por ende, la total independencia del USUARIO, respecto al manejo de sus conexiones internas y su responsabilidad por el uso o configuración inadecuada del equipo terminal que puedan repercutir en las condiciones de calidad del servicio prestado.

ENTEL S.A. realizará la instalación del servicio de acceso a Internet, quedando exento de cualquier responsabilidad que se genere, por:

a) Problemas de funcionamiento originados por el estado del par de cobre, fibra óptica o de protección contra sobretensiones, o descargas atmosféricas en el equipo del USUARIO.
b) Virus informático o software malicioso cualquiera sea su origen.
c) El contenido de la información licita o ilícita difundida en la Red Mundial de Internet.
d) Perjuicios ocasionados por software instalado en la o las computadoras personales y/o dispositivos del USUARIO cualquiera sea su origen.
e) Mal uso y mantenimiento correctivo y preventivo de equipos, terminales e infraestructura de la red interna y de propiedad del USUARIO o de terceros.
f) Cambios en la configuración del módem/router o CPE entregado por ENTEL S.A. al USUARIO realizados por el mismo. En este caso, ENTEL S.A. podrá cobrar el monto establecido en el tarifario si el USUARIO requiere de una reconfiguración de los equipos terminales.
g) Interferencias ocasionadas dentro la red interna LAN o WI-AN propia del USUARIO por equipos no provistos por ENTEL S.A.
h) El contenido y/o suscripción de los mensajes de correo electrónico, sitios web, chats, redes sociales, etc.

15. ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES, SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA Y CANALES DE ATENCION EN CASOS DE EMERGENCIA.

15.1. 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 800103638 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 veinte (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 veinte (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, el USUARIO deberá pagar el monto facturado o la diferencia con el monto promedio pagado en el plazo máximo de veinte (20) días de notificada con la Resolución Administrativa Regulatoria.
- La reclamación quedará sin efecto en caso de desistimiento por parte del USUARIO.

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

15.2. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

ENTEL S.A. pone a disposición del USUARIO, para los:

- Servicios de Acceso a Internet Fijo, la línea gratuita 80010-3638 las 24 hrs. de lunes a domingo, a través de la cual se atenderán las consultas técnicas.
- Servicios de Acceso a Internet Móvil, la línea gratuita 80010-0102 las 24 hrs. de lunes a domingo, a través de la cual se atenderán las consultas técnicas.

El soporte técnico que ofrece ENTEL S.A. está referido a la prestación del servicio contratado y no así a la red interna del USUARIO, software o equipos utilizados por el mismo.

ENTEL S.A. brindará el soporte técnico de manera telefónica. En el caso de acceso móvil también se brinda soporte presencial en los puntos de Atención al Cliente "Multicentros" de ENTEL S.A. debidamente autorizados para el efecto.

15.3. CANALES DE ATENCION EN CASOS DE EMERGENCIA.

En marco a lo determinado en la Constitución Política del Estado, la Ley N°164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación que establece el régimen general de telecomunicaciones, y disposiciones emanadas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), ENTEL S.A. en casos de emergencias determinadas por autoridades del sector y el Estado, podrá establecer e implementar el uso de medios y canales alternos para la atención de sus usuarios, según corresponda.

16. SERVICIOS DE EMERGENCIA.

En cumplimiento a normativa 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 Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), que sean definidos como números de emergencia o especiales, como ser los de la policía, bomberos, urgencias médicas u otros reconocidos como tal y autorizados por autoridad competente.

17. CORTE INHABILITACION O BLOQUEO DE SERVICIO O DEL EQUIPO TERMINAL POR PERDIDA, ROBO O HURTO

Mediante solicitud expresa, el USUARIO podrá solicitar el corte del servicio cuando haya sufrido la perdida, robo o hurto del Equipo Terminal (módem/router, módem USB o CPE) otorgado por ENTEL S.A., la solicitud podrá efectuarse llamando al 103 desde un teléfono móvil de ENTEL S.A. o llamando al 80010-3638 desde un teléfono fijo o apersonarse a un punto de Atención al Cliente "Multicentros" de ENTEL S.A. debidamente autorizados para el efecto. ENTEL S.A. previa verificación y validación de los datos de titularidad de servicio y otros, procederá a efectuar el corte del servicio a la brevedad posible, teniendo un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas para la ejecución de la solicitud, si corresponde.

Para los servicios Con acceso móvil, el USUARIO podrá solicitar la inhabilitación o bloqueo de su Equipo Terminal móvil y/o tarjeta SIM-CARD cuando haya sufrido perdida, robo o hurto, de acuerdo a lo establecido en sus respectivos términos y condiciones específicos del servicio móvil, constituyéndose estos en parte integrante, inseparable e indivisible del presente documento y su contrato de adhesión de servicio.

El USUARIO es responsable de la cancelación del servicio prestado hasta el momento del corte y de todas sus deudas pendientes y obligaciones asumidas en la contratación del servicio.

18. SUSPENSIÓN TEMPORAL Y DESCONEXIÓN DE SERVICIOS.

Suspensión temporal.

Para cualquier modalidad de contratación, previa solicitud expresa y escrita de parte del USUARIO, podrá solicitar la suspensión temporal de su 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 y escrita por parte de la usuaria o usuario a ENTEL S.A. para la rehabilitación de su servicio, se tendrá por aceptado que no requiere el servicio y se procederá tácitamente a la resolución del contrato de suministro del servicio de acceso a internet contratado. Para lo anterior, las usuarias o usuarios deben cancelar todas sus deudas pendientes con ENTEL S.A. por el servicio puesto en suspensión temporal.

La solicitud de suspensión temporal del servicio es gratuita.

Desconexión.

ENTEL S.A., respeta el derecho del 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 y/o otros inherentes, debiendo cancelar todas sus deudas pendientes, devolver o cancelar los equipos entregados por ENTEL S.A. de acuerdo oferta comercial y/o llegar a un acuerdo entre partes.

19. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOLABILIDAD 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 los 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) Confidencialidad y 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.
- En marco al contrato suscrito y a los presentes términos y condiciones, información que sea necesaria para la cobranza de facturas adeudadas o resolución de contrato.

20. 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 personal PIN y/o clave de seguridad, y/o credenciales de acceso (usuario/contraseña) de uso personal y de exclusiva responsabilidad del USUARIO, quedando ENTEL S.A. liberada de cualquier acción judicial o extrajudicial por mal uso del mismo. El USUARIO acepta que, en caso de extravío, sustracción, hurto, robo u otros que pudieran ocurrir con el PIN, está obligado a dar aviso inmediato por escrito a ENTEL S.A., asumiendo la responsabilidad sobre su uso hasta el momento que ENTEL S.A. reciba el aviso escrito y realice el cambio solicitado o en su caso sea el propio USUARIO que cambie el PIN, clave de seguridad y credenciales de acceso.

Mediante el uso del PIN, clave de seguridad y credenciales de acceso el USUARIO tendrá acceso a información y/o facilidades limitadas para cada servicio, el USUARIO acepta que la información o facilidades pueden ser temporales o definitivamente inhabilitadas; sin causarle daño o perjuicio alguno.

21. COMUNICACIONES, CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LA LEY, REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES Y/O NORMATIVA RELACIONADA.

Las cláusulas contenidas en el Contrato de Adhesión de Servicios, lo mismo que estos Términos y Condiciones están enmarcadas en la Ley N°164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, sus Reglamentos y normativa relacionada vigente a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley o de sus reglamentos o de normativa relacionada 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 el sitio web internet oficial de ENTEL S.A.
c. Correo electrónico.
d. Cartas al domicilio declarado por el USUARIO.
e. Otros medios alternativos digitales definidos y establecidos por ENTEL S.A.

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.

22. 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 (o electrónica) 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.

23. RESOLUCIÓN.

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 presentes términos y condiciones del servicio, 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 y/o publicación con el corte definitivo del servicio.

El USUARIO gestionará la resolución del contrato presentando su solicitud escrita o electrónica 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.

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.

24. DECLARACIÓN EXPRESA.

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 firma 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 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 a tiempo de la suscripción del contrato un ejemplar del contrato y de los documentos que lo conforman en medio impreso o electrónico.

25. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES

Los términos y condiciones deben estar enmarcados en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes. Cualquier modificación futura a estas disposiciones legales serán de aplicación inmediata en lo concerniente a los términos y condiciones.