

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCION DE SEÑALES (DTH – IPTV)

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

El servicio de Distribución de Señales es un sistema para la transmisión y recepción de imágenes y sonido que simulan movimiento, a distancia que emplea un mecanismo de difusión. La transmisión puede ser efectuada por distintos medios, el servicio de Distribución de Señales que ofrece ENTEL S.A., es a través de acceso Satelital - DTH y acceso a través de la red de fibra óptica - IPTV que tienen cobertura a nivel nacional urbano y rural (sujeto a factibilidad técnica de ENTEL S.A.) y se describen a continuación.

1.1. DISTRIBUCION DE SEÑALES SATELITAL (DTH)

El Servicio de Distribución de Señales Satelital DTH es un servicio de distribución de señales audiovisuales y datos desde satélites geoestacionarios, que retransmiten señales codificadas de proveedores de contenido directamente a los usuarios y usuarias. El servicio de Distribución de Señales que ofrece ENTEL S.A., tiene cobertura en todo el territorio nacional previa factibilidad técnica positiva. El servicio de Distribución de Señales está disponible en modalidad prepago y postpago.

MODALIDAD PREPAGO: Permite a El USUARIO adoptar un plan tarifario de pago anticipado, con una carga de crédito prepagada a través de: tarjetas, recargas virtuales, puntos de recarga, entidades financieras u otros medios autorizados cuyas características y precios están establecidos en la Oferta Comercial vigente y forman parte inseparable e indivisible de estos Términos y Condiciones.

MODALIDAD POSTPAGO: Permite a El USUARIO adoptar un plan tarifario definido con pago mensual después del uso del servicio. Los precios están establecidos en Oferta Comercial y/o Tarifario vigente y forman parte inseparable e indivisible de estos Términos y Condiciones.

1.2. DISTRIBUCION DE SEÑALES MEDIANTE LA RED DE FIBRA ÓPTICA – IPTV

Es un sistema de transmisión de la señal televisiva que utiliza la misma tecnología que Internet como medio de acceso. Cuando se contrata solamente el servicio de Distribución de Señales por Fibra Óptica - IPTV, no incluye la provisión del servicio de internet.

El servicio de Distribución de Señales por Fibra Óptica- IPTV que ofrece ENTEL S.A., tiene cobertura a nivel nacional previa verificación de la factibilidad técnica positiva. Este servicio está disponible en modalidad Postpago.

MODALIDAD POSTPAGO: Permite a El USUARIO adoptar un plan tarifario definido con pago mensual después del uso del servicio. Los precios están establecidos en Oferta y/o tarifario vigente y forman parte inseparable e indivisible de estos Términos y Condiciones.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA EL USO DE EQUIPOS TERMINALES

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

2.1. SERVICIO DE DISTRIBUCION DE SEÑALES SATELITAL– DTH

- Disponibilidad de por lo menos un televisor.
- Disponibilidad de un lugar para la instalación de la antena que permita tener línea de vista directa (libre de obstáculos) con el satélite, preferentemente lugares elevados sobre una pared, azoteas, techos, etc.
- Gestionar los permisos de acceso en Edificios, condominios u otras viviendas compartidas para que el personal de ENTEL S.A. pueda realizar la instalación de la antena y de los equipos necesarios.
- Disponer de una conexión a tierra adecuada con mínimas normas de calidad y seguridad en lo referente al aislamiento y medidas necesarias para evitar cortes eléctricos y daños a equipos.
- El USUARIO facilitará para la provisión del servicio la toma de energía correspondiente en el mismo ambiente donde se realizará la instalación del/del(los) equipo(s).

2.2. SERVICIO DE DISTRIBUCION DE SEÑALES POR FIBRA ÓPTICA -IPTV

- Disponibilidad de por lo menos un televisor.
- Posibilidad de realizar cableado visto (UTP) entre el equipo ONT y cada punto (Decodificador) donde esté instalado el televisor del USUARIO.
- Gestionar los permisos de acceso en Edificios, condominios u otras viviendas compartidas para que el personal de ENTEL S.A. pueda realizar la instalación del cableado correspondiente hacia los equipos.
- Disponer de una conexión a tierra adecuada con mínimas normas de calidad y seguridad en lo referente al aislamiento y medidas necesarias para evitar cortes eléctricos y daños a equipos.
- El USUARIO facilitará para la provisión del servicio la toma de energía correspondiente en cada ambiente donde se realice la instalación del (los) equipo(s) decodificadores.

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

3.1. SOLICITUD DE SERVICIOS

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

3.2. CONDICIONES, FACTIBILIDAD Y PLAZO PARA LA INSTALACIÓN

3.2.1. SERVICIO DE DISTRIBUCION DE SEÑALES SATELITAL – DTH

El servicio es brindado a través de un set de equipo (terminal DTH) conformado por: una antena de recepción satelital offset, un LNB, un multiswitch, una tarjeta inteligente y un decodificador de recepción digital satelital.

Tomando en cuenta las características técnicas del servicio, ENTEL S.A., en el marco de la normativa aplicable, realizará el análisis de factibilidad respectivo en sitio y la verificación de los requisitos mínimos solicitados al USUARIO, salvo casos en los que se presenten inconvenientes ajenos a la responsabilidad de ENTEL S.A., la instalación del servicio puede demandar hasta cuatro (4) días hábiles para servicios brindados dentro del área urbana y diez (10) días hábiles para servicios brindados en área rural. Dependiendo de la complejidad dada al USUARIO al momento de la solicitud.

Al momento de realizar la instalación y habilitación de los servicios de una nueva solicitud, personal de ENTEL S.A. o un tercero autorizado por él, entregará al USUARIO una orden de trabajo donde conste la instalación y ubicación de los equipos instalados. La instalación, conexión, configuración e intervención técnica de los equipos será determinada y efectuada exclusivamente por personal de ENTEL S.A. o un tercero autorizado por él.

En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables antes o durante la instalación del servicio de Distribución de Señales Satelital DTH, 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 solicitudes nuevas a todos los efectos.

Traslado

A solicitud expresa y escrita del USUARIO en las oficinas de ENTEL S.A., se procederá a la verificación y análisis de factibilidad del traslado (interno o externo) del o los servicio(s) prestados. Una vez recibida la solicitud de traslado, si corresponde, se efectuará la coordinación con el USUARIO para la verificación de los requisitos técnicos, así como el análisis de factibilidad de la instalación en el nuevo sitio. Como resultado de este proceso de verificación, ENTEL S.A. podrá aceptar o rechazar la solicitud de traslado efectuada por el USUARIO.

En caso de dar curso al traslado y cumpliéndose todos los requisitos técnicos, salvo casos en los que se presenten inconvenientes ajenos a la responsabilidad de ENTEL S.A., se realizará la instalación correspondiente en un plazo de cuatro (4) días hábiles dentro del área urbana y diez (10) días hábiles para servicios brindados en área rural.

3.2.2. SERVICIO DE DISTRIBUCION DE SEÑALES POR FIBRA ÓPTICA – IPTV, CONDICIONES, FACTIBILIDAD Y PLAZO PARA LA INSTALACIÓN IPTV

El servicio es brindado a través de un equipo terminal llamado ONT donde van conectados el o los decodificadores por cada punto o televisor para la recepción digital de la señal.

Tomando en cuenta las características técnicas del servicio, ENTEL S.A., en el marco de la normativa aplicable, realizará el análisis de factibilidad respectivo en sitio y la verificación de los requisitos mínimos solicitados al USUARIO, salvo casos en los que se presenten inconvenientes ajenos a la responsabilidad de ENTEL S.A., se realizará la instalación correspondiente en un plazo de cuatro (4) días hábiles dentro del área urbana y diez (10) días hábiles para servicios brindados en área rural.

Al momento de realizar la instalación y habilitación de los servicios, personal de ENTEL S.A. o un tercero autorizado por él, entregará al USUARIO una orden de trabajo donde conste la instalación y ubicación de los equipos instalados. La instalación, conexión, configuración e intervención técnica de los equipos será determinada y efectuada exclusivamente por personal de ENTEL S.A. o un tercero autorizado por él.

En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables antes o durante la instalación del servicio de Distribución de Señales IPTV, 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 solicitudes nuevas a todos los efectos.

ENTEL podrá establecer las formas de pago del costo de instalación, las cuales serán informadas al USUARIO al momento de ofertar el servicio.

Traslado

El USUARIO no podrá trasladar unilateralmente los equipos debiendo necesariamente solicitar a ENTEL S.A. cualquier traslado que requiera realizar.

El USUARIO podrá solicitar el traslado del SERVICIO mediante canales presenciales o digitales autorizados por ENTEL S.A., en ambas modalidades se procederá a la verificación y análisis de factibilidad del traslado (interno o externo) del o los servicio(s) prestados. Una vez recibida la solicitud de traslado, si corresponde, se efectuará la coordinación con el USUARIO para la verificación de los requisitos técnicos, así como el análisis de factibilidad de la instalación en el nuevo sitio. Como resultado de este proceso de verificación, ENTEL S.A. podrá aceptar o rechazar la solicitud de traslado efectuada por el USUARIO.

En caso de dar curso al traslado y cumpliéndose todos los requisitos técnicos, salvo casos en los que se presenten inconvenientes ajenos a la responsabilidad de ENTEL S.A., se realizará la instalación correspondiente en un plazo de cuatro (4) días hábiles dentro del área urbana y diez (10) días hábiles para servicios brindados en área rural.

4. TARIFAS

Las tarifas y/o precios se sujetarán a la oferta 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.

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.

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

5.1. MODALIDAD PRE PAGO: SERVICIO DE TELEVISIÓN SATELITAL – DTH. MODALIDADES DE CARGA DE CRÉDITO.

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

El USUARIO podrá adoptar un plan tarifario de pago anticipado, con una carga de crédito prepagada a través de: tarjetas, recargas virtuales, puntos de recarga, entidades financieras u otros medios autorizados cuyas características y precios están establecidos en Oferta Comercial y/o tarifario vigente y forman parte inseparable e indivisible de estos Términos y Condiciones.

Las modalidades de recarga son:

- Recarga en Multicentros - tiendas propias o en franquicia de ENTEL S.A.
- Recarga al Paso RAP.
- Entidades financieras autorizadas.
- Tarjetas Hola (mediante: SMS y USSD)

Si el usuario no cuenta con saldo suficiente para realizar el pago del servicio se entenderá disuelto el contrato, puesto que la relación jurídica se efectiviza con la venta y por el plazo establecido en Tarifario y/u Oferta Comercial vigente y forman parte inseparable e indivisible de estos Términos y Condiciones.

Solicitudes posteriores, al retiro de equipos, serán tomadas como solicitudes nuevas a todos los efectos establecidos en Oferta Comercial y/o tarifario vigente y forman parte inseparable e indivisible de estos Términos y Condiciones.

El USUARIO para consultar su saldo deberá llamar al número 800104488. El saldo podrá ser utilizado siempre y cuando el servicio esté vigente, caso contrario expira junto a la baja del mismo.

La expiración de saldo no utilizado una vez vencido el periodo de recarga, obedece a condiciones establecidas en Tarifario vigente y forman parte inseparable e indivisible de estos Términos y Condiciones.

5.2. MODALIDAD POSTPAGO: PAGO DE SERVICIO, FACTURACIÓN Y COBRANZA DE LOS SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES POR FIBRA ÓPTICA - IPTV Y DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES SATELITAL - DTH EN MODALIDAD 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 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, se procederá al corte del (de los) servicio(s) por mora, 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 Suministro 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 autoriza 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 los efectos y las condiciones de la facturación conjunta inherente, según tarifario vigente.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

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

Servicios Post Pago

La rehabilitación del servicio cortado por incumplimiento de pago será realizada dentro las siguientes veinticuatro (24) horas del día hábil a partir del momento en que el USUARIO pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

7. 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, ONT, decodificador, 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 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 Fijo y acceso Satelital, para lo cual ENTEL S.A. realiza las siguientes actividades:

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

8. 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.

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

9.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS CON RELACIÓN AL SERVICIO.

El USUARIO es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente, así como de los que desembocan de la relación contractual, que de forma enunciativa y no restrictiva son:

Derechos

- a. Recibir un servicio en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida.
- b. Elegir y cambiar libremente de proveedor y de planes de acceso a los servicios, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a las Usuarías y Usuarios.
- c. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios contratados.
- d. Acceder gratuitamente a los servicios de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- e. Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- f. Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de ENTEL S.A.
- g. Acceder a los términos y condiciones del servicio previamente aprobados por Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- h. Ser informado oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o en los planes contratados previamente, por los medios establecidos al efecto por la normativa legal aplicable y definidos por ENTEL S.A.
- i. Recibir reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- j. Ser informado sobre plazos de vigencia de ofertas y promociones de los servicios por los medios establecidos al efecto por la normativa legal aplicable y definidos por ENTEL S.A.
- k. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a ENTEL S.A.
- l. Ser informado oportunamente de desconexiones o corte programado de Servicios.
- m. Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna y conforme lo indique la norma.
- n. Recibir protección del proveedor del servicio, sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- o. Disponer, como el USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios prestados por ENTEL S.A.
- p. Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- q. Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- r. Participar en los mecanismos de control social.
- s. Acordar con ENTEL S.A., restricciones y facilidades en el uso de sus servicios.
- t. Solicitar de forma escrita la suspensión temporal de su servicio.
- u. 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.
- v. 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.
- w. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

Obligaciones

- a. Los usuarios y usuarias deben utilizar los servicios solo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto.
- b. Los usuarios y usuarias no deben conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio.
- c. Los usuarios y usuarias no deben, utilizar el servicio de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- d. Los usuarios y usuarias no deben alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
- e. Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas en Tarifario y /u Oferta vigentes.
- 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. 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.
- h. No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente Autorizadas.
- i. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los proveedores.

9.2. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DE EL USUARIO

Nuestros USUARIOS acuerdan 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, una difamación, u otra acción que afecte a cualquier individuo, grupo, entidad u organización.
- b. Viole los derechos de cualquier individuo, grupo, entidad u organización, incluyendo los derechos de propiedad intelectual, secretos comerciales, patentes y marcas u otros similares protegidos por leyes, tratados o cualquier regulación provincial, nacional o internacional, existente o a crear, incluyendo entre otros la instalación o distribución de productos de software que no cuente con las licencias necesarias para la utilización por parte del USUARIO de dichos productos.
- c. Afecte o viole los derechos de privacidad de otros USUARIOS.
- d. Será responsabilidad del USUARIO que la programación que forme parte del servicio sea protegida, cuando corresponda, de menores de edad y/o cualquier persona que, de acuerdo a la ley, no corresponda presenciar las imágenes contenidas en ellos. Esta regulación es de total responsabilidad y riesgo del USUARIO. El USUARIO declara estar consciente que ENTEL S.A. es un mero retransmisor de contenidos producidos por terceros y elegidos por el propio USUARIO, en virtud de lo cual ENTEL S.A. queda liberado de toda responsabilidad por el contenido de las

señales, imágenes y audio que transmita, así como de las declaraciones e informaciones efectuadas o transmitidas por las señales que formen parte del Plan contratado. El USUARIO declara, además, estar informado de la existencia y del uso del control parental para cualquier canal que ofrezca el servicio de ENTEL S.A.

- e. Constituya en una amenaza al buen funcionamiento de los servicios provistos por ENTEL S.A.

9.3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS.

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 en Tarifario y/u Oferta Comercial vigente.
- b. Cortar el servicio provisto por falta de pago.
- c. Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d. En caso que el proveedor considere que existen indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte del servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes por daños y perjuicios. Debiendo remitir a la ATT la información pertinente para efectos de registro en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborables o dentro del primer día laborable siguiente. En el caso que la ATT establezca que el corte de servicio no se encuentra justificado, el operador deberá restablecer de manera inmediata el servicio, la devolución y la compensación a El USUARIO en función al tiempo de corte, sin perjuicio de las acciones que estos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.
- e. En caso de peligro de daño 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.
- f. Deslindar toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor.
- g. 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. Prover 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. Prover 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. Suscribir contratos de suministro de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- g. Publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas del operador.
- h. Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de El USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
- i. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- j. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- k. Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de información y Comunicación.
- l. Facilitar a las usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- m. Prover servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- n. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- o. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
- p. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- q. En servicios de modalidad prepago o al contado, entregar la factura según corresponda.

9.4. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ENTEL S.A. se sujeta a los siguientes principios para la prestación del servicio:

1. Continuidad, los servicios provistos se prestarán en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
2. Calidad, los servicios provistos responden a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
3. Protección, Es vital importancia la participación del USUARIO en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador del servicio.
4. Información oportuna y clara, ENTEL S.A. está obligado a proporcionar toda la información relacionada con el servicio, la calidad y otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
5. Prestación efectiva, en ningún caso, ENTEL S.A., procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo ENTEL S.A., en caso de controversia demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el servicio que contempla la facturación.
6. Secreto de las comunicaciones, ENTEL S.A. tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

9.5. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

ENTEL S.A. realizará la instalación del servicio de Distribución de Señales - Satelital - DTH o Servicio de Distribución de Señales por Fibra Óptica - IPTV, quedando exento de cualquier responsabilidad que se genere, de acuerdo a los siguientes puntos:

- a. ENTEL S.A. no se responsabiliza por los daños y perjuicios que puedan producirse por la interrupción de servicios en casos de fuerza mayor, entre los cuales se deja expresa constancia que se incluye la suspensión de servicios que prestan las empresas de servicio público, energía y telecomunicaciones, actos terroristas, terremotos, inundaciones, permisos o autorizaciones, así como revocaciones prohibiciones o alteraciones de los mismos.
- b. ENTEL S.A. se exime de responsabilidades por fenómenos atmosféricos y manchas solares que afecten a la calidad de la señal transmitida, dichos acontecimientos serán previamente informados a los USUARIOS.
- c. Por el contenido de la información, imagen y audio difundida por la red de señal satelital.
- d. La responsabilidad en la provisión del servicio por parte de ENTEL S. A. queda limitada a la conexión física del equipo decodificador. 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.
- e. Por desinstalación o cambios en la configuración del USUARIO instalado por ENTEL S.A. para el acceso al servicio. En tal caso, ENTEL S.A. podrá cobrar el monto consignado en el Tarifario si el USUARIO requiere de una reinstalación del servicio.
- f. 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 responsabilidad del USUARIO o en caso de presentarse algún daño por cambios intensidad en la provisión de energía eléctrica.
- g. ENTEL S.A., no será responsable por la manipulación indebida del equipo terminal o de la configuración del mismo cuando sean efectuadas por el USUARIO.

10. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y/O SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

10.1. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

- a. La atención y procesamiento de reclamos podrán ser realizados en los Multicentros y/o canales digitales 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 USUARIO ODECO de ENTEL S.A. o a través de la línea 800104488 o por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- d. ENTEL S.A. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- e. ENTEL S.A. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación y comunicar al USUARIO dentro los plazos establecidos en la normativa vigente.
- f. El USUARIO del servicio podrá recurrir a la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte de ser declarada la reclamación improcedente o ante la falta de atención de la reclamación por parte de ENTEL S.A. en el plazo de quince (15) días.
- g. ENTEL S.A. se pronunciará por la procedencia, improcedencia o parcial procedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia deberá adoptar todas las medidas necesarias para cumplir su decisión en el plazo de veinte (20) días. ENTEL S.A., deberá informar al USUARIO su derecho de presentar su reclamación en la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- 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.
- i. 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.
- j. 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. El 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.
- k. 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 20 días de notificada con la Resolución Administrativa Regulatoria.
- l. La reclamación quedará sin efecto en caso de desistimiento por parte del USUARIO.

10.2. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

Los servicios de información y asistencia para el USUARIO serán atendidos mediante la línea gratuita: 800 10 4488, disponible en los siguientes horarios los siete días de la semana, las 24 horas del día, incluye feriados.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL

Prevía 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., ya que podrá rechazar la suspensión temporal solicitada si el USUARIO tuviere deudas pendientes de pago.

El período 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 del 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.

12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, ENTEL S.A. garantiza la Inviolabilidad y Secreto de las Comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de usuarias o usuarios, salvo las excepciones contempladas en la norma, que son las siguientes:

- Solicitud de información mediante orden judicial específica.
- Consentimiento previo, expreso y por escrito del USUARIO titular.
- En casos que la información sea necesaria para la emisión de guías telefónicas, facturas, detalle de llamadas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.

13. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y CLAVE DE SEGURIDAD PERSONAL PARA ACCESO A INFORMACIÓN Y/O UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.

ENTEL S.A. proporcionará a El 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 del USUARIO y contraseña de uso personal y de exclusiva responsabilidad del USUARIO, quedando ENTEL S.A. liberada de cualquier acción judicial o extrajudicial por mal uso del mismo. El USUARIO acepta que, en caso de extravío, sustracción, hurto, robo u otros que pudieran ocurrir con el PIN, está obligado a dar aviso inmediato por escrito 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, nombre del USUARIO y contraseña.

Mediante el uso del PIN, clave de seguridad, nombre del USUARIO y clave de seguridad 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. 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.

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. 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 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 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.