



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN O DIFUSIÓN DE SEÑALES, RADIO Y TELEVISIÓN, VIA SATELITE O TERRESTRE**

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

El Servicio de Radiodifusión o Difusión de Señales es aquel cuyas emisiones se destinan a ser recibidas directamente por todo el público, sin otra restricción que no sea la de contar con un aparato receptor. Estos servicios incluyen los de radio y televisión.

El Servicio Satelital es aquel servicio de telecomunicaciones transmitido y recibido a través de una Estación Espacial y de estaciones terrenas.

Consiste en subir al Satélite las señales de audio y video que genere el ABONADO para ser bajadas en destinos múltiples en forma simultánea en el territorio boliviano o donde técnica y legalmente la señal de satélite tenga cobertura.

La modalidad del servicio que proveerá ENTEL al ABONADO, tiene capacidades de canales de video y de audio, con las siguientes especificaciones:

#### **1.1. Televisión Digital Comprimida**

Servicio de difusión de señal de video y audio para empresas de televisión comercial, corresponsales de prensa y otros, que deseen tener cobertura las 24 horas del día a nivel nacional.

El servicio ofrecido consta de un canal de video y dos de audio, con las siguientes especificaciones:

Velocidad comprimida Video	3.5 Mbps
Velocidad comprimida Audio	2x96 Kbps

El uso del Satélite para las transmisiones de EL ABONADO es de 24 horas por día, con dedicación exclusiva de los canales asignados.

##### **1.1.1. Servicios Eventuales**

También se puede acceder al servicio de transmisión de Televisión Digital Comprimida por periodos específicos determinados por el abonado, bajo los segmentos establecidos por ENTEL S.A. en el tarifario Vigente.

Este servicio está sujeto a la disponibilidad de espacio en alguno de los canales satelitales durante el periodo solicitado.

#### **1.2. Audio Digital Satelital**

Servicio de difusión de señal de audio para empresas de comunicación radial, corresponsales de prensa y otros.

La modalidad del servicio que proveerá ENTEL al ABONADO, tiene capacidad de un canal de audio de 64 Kbps.

El uso del Satélite para las transmisiones de EL ABONADO es de 24 horas por día, con dedicación exclusiva de los canales asignados.

#### **1.3. Despachos Televisivos Internacionales**

Servicio otorgado a corresponsales de prensa que requieren realizar despachos televisivos a nivel internacional. El servicio internacional puede ser extendido (generado) a (por) ciudades del interior del país a través de los enlaces respectivos mediante el cobro adicional del alquiler correspondiente al tramo nacional.

El servicio incluye el audio del programa para la misma duración que las de video.

##### **1.3.1. Cargos por Cancelación:**

Para cancelaciones recibidas dentro los 10 días antes del tiempo reservado para el comienzo de la transmisión, se aplicará un cargo por cancelación establecido en el tarifario vigente y corresponde a un porcentaje del total que ENTEL S.A. cobraría en caso de haberse efectuado el servicio en el horario originalmente reservado.

#### **1.4. Televisión Terrestre**

Servicio que se presta sobre la infraestructura de Red Terrestre de ENTEL S.A. que permite la transmisión de señal de televisión entre las distintas regiones del país.

##### **1.4.1. Televisión Permanente**

Los canales de televisión comercial pueden suscribirse a este servicio en función a la demanda de minutos mes que requieran para emitir sus señales dentro el país. El servicio se otorga en función de un horario reservado indicando los puntos origen de la señal.

##### **1.4.2. Televisión por Demanda**

Servicio otorgado a canales de televisión que requieren transmitir eventos de larga duración tales como partidos de fútbol, foros empresariales u otros eventos.

##### **1.4.3. Despachos Televisivos**

Servicio otorgado a corresponsales de prensa que requieren enviar sus señales de video grabadas a través de equipos instalados en las oficinas de ENTEL de cada regional.

## **2.- SOLICITUD DEL SERVICIO**

La solicitud del servicio de Televisión y Audio digital se debe realizar en las oficinas de ENTEL S.A. Se efectúa el llenado del Formulario de Solicitud de Suministro de Servicios dispuesto para el efecto, para la instalación/habilitación,. EL ABONADO podrá acceder al servicio, previa firma de dicho Formulario y del Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones de ENTEL S.A. así como el cumplimiento de los requisitos administrativos y técnicos exigidos por ENTEL S.A.

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 ABONADO serán tomadas como solicitud nueva a todos los efectos.

## **3.- REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO**

- Las señales de audio y video deben ser entregadas por el ABONADO en las oficinas de ENTEL situadas en la Calle Ayacucho de la ciudad de La Paz. El medio de transmisión entre las oficinas del ABONADO y los equipos terminales de ENTEL S.A. deberá ser fibra óptica para asegurar la calidad de la señal de video, siendo de exclusiva responsabilidad del ABONADO si utiliza otro medio de transmisión.
- Si el ABONADO requiere el servicio de despachos de televisión nacional, utilizando red terrestre, deberá contratar el servicio de manera complementaria.
- El equipamiento, operación y mantenimiento de las antenas receptoras remotas que bajan las señales de audio y video así como el medio de transmisión hacia ENTEL son de exclusiva responsabilidad del ABONADO.
- ENTEL S.A. no se responsabilizará de los costos en que incurra el ABONADO en sus estaciones remotas por cambios de apuntamiento al satélite o algún otro parámetro técnico que implique modificaciones en el sistema de la estación remota. Todo cambio será establecido de mutuo acuerdo entre partes y ENTEL prestará el soporte técnico necesario para que los cambios a las nuevas configuraciones se realicen en el menor tiempo posible.

## **4.- CONDICIONES, FACTIBILIDAD Y PLAZO PARA LA INSTALACIÓN**

ENTEL S.A. instalará el servicio en función a la capacidad y factibilidad técnica disponible, así como del cumplimiento por parte del ABONADO, de los requerimientos administrativos y técnicos exigidos por ENTEL S.A. El tiempo de instalación demanda un máximo de ciento treinta (30) días calendario, dependiendo de su complejidad.

Si la solicitud proviene de un Área sin acceso a la red pública, ENTEL S.A. podrá cobrar los costos razonables en que se incurra para la construcción de las instalaciones necesarias para proveer el servicio.

## **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. EL ABONADO recibirá la información de la disposición de su factura para la cobranza mediante publicación de prensa en un medio de circulación nacional, debiendo efectuar los pagos correspondientes dentro los treinta (30) días siguientes como plazo máximo de pago, Si el pago no es

efectivo cinco días calendario de vencido el plazo máximo de pago, se procederá al corte del (de los) servicio(s), dentro de los diez (10) días calendario siguientes.

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

Las tarifas y/o precios se sujetaran al Tarifario vigente y podrán ser fijados libremente conforme a la normativa y según los principios generales para la determinación de la estructura tarifaria establecida en el Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones. Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente; asimismo, de forma adicional las tarifas serán actualizadas en el tarifario y en las ofertas comerciales, accesible a través de la pagina de Internet [www.entel.bo](http://www.entel.bo)

EL ABONADO que realice cambios de razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en la Solicitud de suministro de servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá solicitar la modificación por escrito en oficinas ENTEL S.A., con un mínimo de diez (10) días de anticipación al último día del mes correspondiente, caso contrario ENTEL S.A. continuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

## **6.- RESOLUCIÓN**

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

EL ABONADO gestionará la resolución del contrato presentando solicitud escrita en oficinas de Atención al Cliente de ENTEL S.A. La resolución y el corte definitivo del servicio se harán efectivos durante los quince (15) días siguientes a la presentación de la solicitud, plazo en el que se procederá al retiro de equipos, si estos hubieren sido provistos por ENTEL S.A. EL ABONADO en caso de continuar haciendo uso del (de los) servicio(s), durante el plazo establecido para el corte definitivo, compromete el pago correspondiente.

ENTEL S.A. notificará la 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/publicación con el corte definitivo del servicio.

## **7.- PARÁMETROS DE CALIDAD**

ENTEL garantiza la calidad de continuidad del servicio durante las veinticuatro (24) horas del día y durante todo el tiempo de vigencia del contrato, exceptuando los cortes originados por interferencia solar que afecta al servicio satelital. En caso de ocurrir interrupciones del servicio por un tiempo mayor a las doce (12) horas continuas por causas imputables a ENTEL, la tarifa mensual será reducida proporcionalmente al tiempo de interrupción del servicio, por cuyo concepto ENTEL otorgará al ABONADO un crédito que se hará efectivo en la factura correspondiente al mes inmediatamente siguiente, salvo que la interrupción sea ocasionada por causas de fuerza mayor.

El Contrato de concesión establece como única meta del servicio satelital, la disponibilidad de 99.99% a partir de año 2000

## **8.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS**

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

### **8.1. Derechos**

- a) Recibir de parte de ENTEL S.A. un servicio puntual, eficiente y de buena calidad
- b) Requerir habilitación o suspensión definitiva de los servicios contratados
- c) Recibir un crédito, por cortes de servicio que excedan las ocho (8) horas y que sean de responsabilidad de ENTEL S.A. El crédito será proporcional a la duración del corte del servicio, sobre la base del precio prorrateado que se cobra por el abono mensual del servicio, si aplica.
- d) Realizar gratuitamente llamadas a las líneas 800 10 1010 y/o 800 10 3282 de ENTEL S.A. para recibir asistencia técnica y plantear reclamos

## 8.2. Obligaciones

- a) EL ABONADO se obliga a pagar el (los) servicio(s) que contrata y/o utiliza mediante los accesos que le proporcione ENTEL S.A., de acuerdo a las tarifas vigentes y según las ofertas comerciales que elija
- b) Asumir la total y plena responsabilidad del cuidado y conservación de los equipos provistos por ENTEL S.A. desde el momento de la instalación en el lugar señalado por EL ABONADO, debiendo hacer la devolución a la conclusión del contrato en óptimas condiciones de funcionamiento tal y como fue acreditado al momento de su entrega, salvo el desgaste común por su uso. En caso de establecerse daño físico EL ABONADO asumirá el costo total del equipo, salvo caso fortuito o fuerza mayor demostrada por EL ABONADO
- c) No comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones a terceras personas individuales o colectivas sin el previo consentimiento de ENTEL S.A.; caso contrario pasible a la inmediata suspensión del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes
- d) Responsabilizarse por el equipo conectado por cuenta propia, así como mantener inalterable la instalación de la línea utilizada para la provisión del servicio. Si, existiesen modificaciones por cuenta propia a la línea y/o equipos instalados, EL ABONADO se responsabiliza por fallas técnicas en el servicio u ocasionadas a la red de ENTEL S.A.
- e) Responsabilizarse de los actos relacionados al uso de los servicios, de todos los usuarios que tienen acceso al servicio en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión y control
- f) El uso del servicio deberá ser exclusivo para las actividades del ABONADO, en ningún caso podrá ser usado o puesto a disposición de terceras personas y/o que se utilice para otros fines diferentes para el que es provisto. El incumplimiento a este inciso será de exclusiva responsabilidad del ABONADO por cualquier acción emergente del mal uso que dé a este servicio
- g) EL ABONADO es responsable del cableado interno en sus instalaciones, el mismo que está constituido por el tendido de red interna tanto de energía como de voz o datos (Red interna), en caso de no cumplir con las normas estándares del servicio EL ABONADO es responsable de la degradación o mal funcionamiento del servicio en sus instalaciones
- h) Asumir la responsabilidad por problemas en el servicio y sus componentes debido a la influencia de las conexiones internas y equipos componentes de la red interna de EL ABONADO que se encuentran bajo su responsabilidad, toda vez que el límite de la responsabilidad de ENTEL S.A. es el punto terminal
- i) EL ABONADO está prohibido de interconectar bajo ninguna circunstancia el circuito provisto por ENTEL S.A., con ninguna Red conmutada comercial o telefónica de cualquier otro proveedor de este u otro servicio, caso contrario el servicio podrá ser suspendido
- j) EL ABONADO deberá proporcionar los espacios físicos adecuados para la instalación de equipos. Se entiende por adecuado, el espacio que disponga de iluminación suficiente, que presente condiciones de seguridad, esté libre de humedad y polvo excesivos, y que no esté expuesto a la acción de los ácidos y otros agentes que puedan causar daño a las personas o equipos

## 9.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

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

### 9.1. Derechos

- a) Supervisar los servicios prestados y los equipos instalados para su respectivo control.
- b) Cobrar a EL ABONADO el costo de instalaciones y equipos adicionales que sean requeridos, de forma adicional a las prestaciones de los servicios utilizados
- c) En caso de que el ABONADO incurra en fraude o uso no autorizado del (de los) servicio(s), ENTEL S.A podrá proceder al corte del (de los) mismo(s), sin previo aviso al ABONADO, y sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales del caso y el resarcimiento de daños y perjuicios
- d) En caso de peligro de daño a la Red, inminente o actual, ENTEL S.A cortará el (los) servicio(s) al ABONADO que estuviere causando o intentare causar daño a la Red, previa aprobación de la

Superintendencia de Telecomunicaciones. Únicamente en caso de grave peligro de daño a la red y cuando no exista la oportunidad de solicitar la aprobación señalada, ENTEL S.A cortará el (los) Servicio(s) antes de obtener dicha aprobación

- e) Deslinda toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor.

## **9.2. Obligaciones**

- a) Prestar el servicio en el área de concesión de acuerdo con la Solicitud de Suministro de servicios y Contrato firmados con EL ABONADO, la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento.
- b) Efectuar el corte del servicio mediante el cual accede, en caso de mora en el pago de las facturas mensuales emitidas y puestas a disposición para su cobranza
- c) Rehabilitar el servicio cortado por mora dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes del día hábil a partir del momento en que EL ABONADO pague o llegue a un acuerdo de pago de la deuda que originó el corte
- d) ENTEL S.A. no podrá interrumpir ni suspender el servicio por más de treinta (30) minutos, sin haber obtenido la aprobación previa de la Superintendencia de Telecomunicaciones. En caso de interrupciones programadas se informará a EL ABONADO con al menos diez (10) días calendario de anticipación, salvo en situaciones de emergencia grave que de darse comunicará a la Superintendencia de Telecomunicaciones en el menor tiempo posible.

## **10.- EXENCION DE RESPONSABILIDAD**

ENTEL S.A. realizará la instalación del servicio quedando exento de cualquier responsabilidad que se genere en los siguientes casos:

- a) Por problemas de funcionamiento originados por descargas eléctricas en los equipos de EL ABONADO
- b) Por virus informáticos cualquiera sea su origen
- c) Por el contenido de la información difundida en la Red Privada de EL ABONADO
- d) Por perjuicios ocasionados por software instalado en la o las Computadoras Personales de EL ABONADO cualquiera sea su origen
- e) Por cambios en la configuración realizados por EL ABONADO a los equipos terminales entregados por ENTEL S.A. para la provisión del servicio. En tal caso, ENTEL S.A. podrá cobrar el monto consignado en el tarifario si EL ABONADO requiere de una reconfiguración de los equipos terminales

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

ENTEL S.A. proporcionará a EL ABONADO para su acceso a información y/o utilización del (de los) servicio(s) contratado(s), según corresponda, un número de identificación PIN y/o clave de seguridad, y/o user name y password de uso personal y de exclusiva responsabilidad del ABONADO, quedando ENTEL S.A. liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por mal uso del mismo. EL ABONADO acepta que en caso de extravío, sustracción, hurto, robo u otros que pudieran ocurrir con el PIN, está obligado a dar aviso inmediato por escrito a ENTEL S.A., asumiendo la responsabilidad sobre la utilización del mismo hasta el momento que ENTEL S. A haya recibido el aviso escrito y realice el cambio solicitado o el propio ABONADO cambien el PIN, clave de seguridad, user name y password.

El acceso a información y/o facilidades mediante el uso del PIN, clave de seguridad, user name y password, estará limitado a lo establecido para cada servicio; sin embargo, EL ABONADO acepta que ENTEL S.A. no tendrá responsabilidad alguna en caso de que los mismos sean temporalmente o definitivamente inhabilitados, no pudiendo alegar haber sufrido perjuicio o daño alguno

## **12.- ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

ENTEL S. A. pone a disposición del ABONADO la línea gratuita 800 10 3638, 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 ABONADO, software o equipos utilizados por el mismo

ENTEL S.A. brindara el soporte técnico de manera telefónica

EL ABONADO o un tercero por el, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la Empresa o entidad regulada

La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, en las oficinas de Atención al Cliente ODECO de ENTEL S.A. o a través de la línea 800-10 1010 o por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva

ENTEL S.A. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación

ENTEL S.A. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en un lapso no mayor a tres (3) días, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación y quince (15) días en los demás casos, comunicando al ABONADO la resolución dentro los cinco (5) días siguientes

EL ABONADO del servicio podrá recurrir a la vía administrativa ante la Superintendencia de Telecomunicaciones de ser declarada la reclamación improcedente o ante la falta de atención de la reclamación por parte de ENTEL S.A. en el plazo de quince (15) días

ENTEL S.A. se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia deberá adoptar todas las medidas necesarias para cumplir su decisión en el plazo de veinte (20) días. En caso de ser improcedente su reclamación, deberá informar al usuario su derecho de presentarla en la Superintendencia de Telecomunicaciones

Si el reclamo es por el monto consignado en su factura, EL ABONADO está obligado a pagar la cantidad total oportunamente, salvo que el monto reclamado sea tres veces la cantidad mensual de sus facturas de los tres meses anteriores, en ese caso pagará el monto no reclamado, quedando el saldo sujeto al resultado del procedimiento de reclamaciones

## **13.- MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **13.1. Inviolabilidad de las Telecomunicaciones**

La inviolabilidad de las telecomunicaciones de los ABONADOS está garantizada en las redes públicas de ENTEL S.A. debido a la implementación de sistemas y procedimientos para garantizar la protección de la información de EL ABONADO y de las transmisiones de datos que él genere o reciba, cómo se describe en el párrafo de Protección de la Información, más adelante.

De esta manera, la única posibilidad de interceptación, obstrucción, alteración desvío, utilización, publicación o divulgación del contenido de las telecomunicaciones de EL ABONADO se evidencia en la Red interna de responsabilidad del mismo.

### **13.2 Protección de la Información**

La información del ABONADO es almacenada en bases de datos operativas y manipulada por funcionarios de ENTEL S.A. autorizados al efecto y únicamente para propósitos específicos de la empresa, relativos a la interacción con cada uno de los ABONADOS y no se facilita la misma al externo. Los funcionarios autorizados cuentan con Nombres de Usuario y Claves de Acceso para el control y la gestión de todos los equipos de conmutación, transmisión e informáticos. Adicionalmente estos equipos generan periódicamente archivos con los registros de los eventos, así como también de las personas que los realizaron con su respectiva hora y fecha.

## **14.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA**

Los servicios de información y asistencia para EL ABONADO son atendidos mediante la línea gratuita: 800 10 3282 disponibles en los siguientes horarios los siete días de la semana:

- Lunes a Sábado 7:00 a 22:00
- Domingo 8:00 a 21:00

## **15.- CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LA LEY Y/O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES**

Las cláusulas contenidas en el Contrato de Suministro y estos Términos y Condiciones están enmarcadas en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones o de sus reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para EL ABONADO y ENTEL S.A. sin necesidad de firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.