



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

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

La televisión 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 televisión que ofrece ENTEL S.A., es a través de acceso por Satélite DTH y acceso IPTV (a través de la red de fibra óptica) que tienen cobertura a nivel nacional urbano y rural (sujeto a factibilidad técnica de ENTEL S.A.) y se describen a continuación.

1.1. TELEVISIÓN SATELITAL DTH

El Servicio Satelital Directo 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 Televisión Satelital DTH que ofrece ENTEL S.A., tiene cobertura en todo el territorio nacional previa factibilidad técnica positiva. El servicio de Televisión Satelital está disponible en modalidad prepago y postpago.

MODALIDAD PREPAGO: Permite al USUARIO Y USUARIA 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 Tarifario vigente y forman parte inseparable e indivisible de estos Términos y Condiciones.

MODALIDAD POSTPAGO: Permite al USUARIO Y USUARIA adoptar un plan tarifario definido con pago mensual después del uso del servicio. Los precios están establecidos en Tarifario vigente y forman parte inseparable e indivisible de estos Tarifarios y Condiciones.

1.2. IPTV - ACCESO FTTH-GPON

Televisión IP o 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 IPTV, no incluye la provisión del servicio de internet.

El servicio IPTV que ofrece ENTEL S.A., tiene cobertura a nivel nacional previa verificación de la factibilidad técnica positiva. El servicio IPTV está disponible en modalidad Postpago.

MODALIDAD POSTPAGO: Permite al USUARIO Y USUARIA adoptar un plan tarifario definido con pago mensual después del uso del servicio. Los precios están establecidos en 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 Y USUARIA deberá cumplir con los requerimientos técnicos mínimos para la provisión del servicio de Televisión que se enuncian a continuación:

2.1. 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 Y USUARIA facilitará para la provisión del servicio la toma de energía correspondiente en el mismo ambiente donde se realizará la instalación del (los) equipo(s).

2.2. 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 y usuaria.
- 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 Y USUARIA 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

La solicitud del (o los) servicio(s), deberá realizarse en las oficinas de atención al Usuario y usuaria de ENTEL S.A. o canales autorizados para el efecto. ENTEL S.A. informará y pondrá a disposición del USUARIO Y USUARIA información relacionada a las áreas geográficas de cobertura, condiciones, factibilidad, requisitos exigidos, para la provisión del servicio.

El contrato de suministro debidamente firmado por el usuario y usuaria, será tácito y entrará en vigencia a partir de la instalación efectiva del servicio, previa verificación y cumplimiento de los requerimientos técnicos, comerciales y administrativos exigidos por ENTEL S.A., fecha a partir de la cual se contabiliza el plazo de instalación, el usuario y usuaria podrá solicitar el servicio en oficinas de ENTEL S.A. u otros autorizados donde además podrá recabar los requisitos establecidos al efecto.

3.2. CONDICIONES, FACTIBILIDAD Y PLAZO PARA LA INSTALACIÓN

3.2.1. 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 in sitio y la verificación de los requisitos mínimos solicitados al usuario y usuaria, 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 y usuaria 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 Y USUARIA 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 Televisión 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 Y USUARIA serán tomadas como solicitudes nuevas a todos los efectos.

Traslado

A solicitud expresa y escrita del USUARIO Y USUARIA 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 y usuaria 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 Y USUARIA.

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. 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 decodificador 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 in sitio y la verificación de los requisitos mínimos solicitados al usuario y usuaria, 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 Y USUARIA 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 Televisión 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 Y USUARIA serán tomadas como solicitudes nuevas a todos los efectos.

Traslado

A solicitud expresa y escrita del USUARIO Y USUARIA 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 y usuaria 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 Y USUARIA.

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, cargos de instalación, traslados y otros, se sujetarán al Tarifario vigente y serán fijados por ENTEL S.A. de acuerdo a la normativa establecida en el Reglamento General a la Ley de Telecomunicaciones. Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la comunicación al usuario y usuaria, conforme a lo dispuesto por el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 y la normativa vigente, en los medios de comunicación establecidos para el efecto. Asimismo, el Tarifario y las ofertas comerciales, son accesibles a través de la página de Internet www.entel.bo

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 SATELITAL MODALIDADES DE CARGA DE CRÉDITO, CONSULTA DE SALDO Y VALIDEZ DEL 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 Y USUARIA

Autoriza la facturación de todos los servicios brindados a través de un mismo acceso.

EL USUARIO Y USUARIA para hacer uso de su servicio debe contar con saldo suficiente de crédito al 5to día de cada mes, para recargar crédito prepago puede optar por las siguientes modalidades:

- Recarga en Multicentros - tiendas propias o en franquicia de ENTEL S.A. que faciliten ésta opción.

- Recarga al Paso RAP

- Entidades financieras autorizadas - En cajeros físicos de todas las entidades financieras que forman parte de la red de puntos autorizados para la recarga de crédito en línea.

- Tarjetas Hola (mediante: SMS, USSD o página WEB)

En caso de utilizar las tarjetas Hola el usuario y usuaria podrá realizar la recarga del total del monto de la tarjeta a través de la página Web de Entel www.entel.bo, vía USSD que deberá digitar desde su equipo terminal *109*seguido de los 14 dígitos del PIN de la tarjeta*seguido del número de instancia de Entel TV seguido de # y presionar llamar, o a través de SMS que deberá enviar un mensaje con los 14 dígitos del PIN de la tarjeta (espacio) número de instancia de Entel TV al número corto 109.

Si los números introducidos no son los correctos o si la Tarjeta ya ha sido utilizada, se dará a conocer esta situación a través del mismo medio que ha solicitado la recarga.

La validez del pago adelantado realizado por cualquier modalidad de carga, está establecida en Tarifario vigente y podrá ser suscrita en las siguientes modalidades prepago:

Pago por mes anticipado, el usuario y usuaria deberá pagar anticipadamente la totalidad del cargo mensual y de los paquetes adicionales a los que se encuentre suscrito, el servicio se encontrará efectivamente pagado desde el momento que ENTEL S.A. tenga acceso a los montos erogados por el usuario y usuaria durante el mes.

Hasta el 5to día del mes siguiente, si el usuario y usuaria no cuenta con saldo de crédito suficiente, el servicio será cortado y ENTEL S.A. procederá con el retiro de equipos cuando corresponda. Pago por programas o eventos especiales, ENTEL S.A. pondrá a disposición del usuario y usuaria diferentes planes a diferentes precios en función a programas o eventos especiales. Los periodos de dichos planes y sus precios estarán publicados y comunicados al usuario y usuaria conforme tarifario vigente.

Si al 5to día del mes el usuario y usuaria no cuenta con saldo suficiente para realizar el pago del servicio tendrá un máximo de 180 días para realizar la recarga correspondiente y rehabilitar su servicio, de otro modo se entenderá disuelto el contrato, puesto que la relación jurídica se efectiviza con la venta y por el plazo establecido. Solicitudes posteriores, al retiro de equipos, serán tomadas como solicitudes nuevas a todos los efectos.

EL USUARIO Y USUARIA podrá ampliar el plazo contratado, con la recarga de crédito durante el periodo de validez del crédito.

EL USUARIO Y USUARIA para consultar su saldo deberá llamar al número 800104488 en respuesta se le indicará su saldo y la fecha de vencimiento del crédito cargado.

EL USUARIO Y USUARIA podrá ampliar el plazo contratado, con la recarga de crédito y recuperar el saldo de crédito no consumido con cualquier recarga en un plazo no mayor a 180 días desde el momento que se verifica que el usuario y usuaria no cuenta con saldo suficiente para el pago del cargo_mensual y los paquetes adicionales, que está establecido en el Tarifario vigente.

La expiración de saldo no utilizado una vez vencido el periodo de 180 días adicionales a partir de la verificación de saldo insuficiente, obedece a condiciones comerciales dado que EL USUARIO Y USUARIA contrata el servicio por un periodo determinado y técnicamente no es posible mantener indefinidamente activo el servicio.

5.2. MODALIDAD POSTPAGO: PAGO DE SERVICIO, FACTURACIÓN Y COBRANZA DE LOS SERVICIOS DE IPTV Y TELEVISIÓN SATELITAL DTH 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 Y USUARIA 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 Y USUARIA mínimamente con 48 horas de anticipación.

El USUARIO Y USUARIA se constituye en mora el día siguiente a la fecha límite de pago pudiendo aplicarse el interés que corresponda establecido en la norma vigente, que se sumará al monto adeudado. El USUARIO Y USUARIA 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 Y USUARIA 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. REHABILITACION DEL SERVICIO

ENTEL S.A rehabilitará el servicio restringido por falta de crédito o por solicitud del USUARIO Y USUARIA 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 y usuaria 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 Y USUARIA pague o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

Servicios Pre Pago

Si al 5to día del mes el usuario y usuaria no cuenta con saldo suficiente para realizar el pago del servicio tendrá un máximo de 180 días para realizar la recarga correspondiente y rehabilitar su servicio, de otro modo se entenderá disuelto el contrato.

7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACION

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 Y USUARIA 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 Y USUARIA. 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 Y USUARIA. 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)

8. PARÁMETROS DE CALIDAD

Los servicios provistos por ENTEL S.A. se rigen a los estándares técnicos de calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación emitidos por la autoridad reguladora, parámetros que serán publicados en la página web de ENTEL www.entel.bo de acuerdo a normativa y conforme los formatos exigidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes para los siguientes aspectos:

TIEMPO DE RESPUESTA DEL OPERADOR

Relación porcentual entre las llamadas al Centro de Atención al Usuario o Call Center del operador que son atendidas en un tiempo máximo por un operador humano y la totalidad de llamadas encaminadas directamente desde la PBX o desde un IVR hacia un operador humano. El valor objetivo esta definido en al menos 80% de llamadas atendidas en un tiempo menor o igual a 20 segundos.

TASA DE REPARACION DE FALLAS

Tasa mensual de fallas reparadas por área y tipo de servicio en un tiempo máximo expresado en horas, con relación al número total de fallas reportadas por los usuarios durante el mes. El valor objetivo varía en función a la localización de acuerdo al siguiente detalle:

- AREA DE SERVICIO URBANA: Al menos 85% de fallas reparadas efectivas dentro las 24 horas.
- AREA DE SERVICIO RURAL: Al menos 80% de fallas reparadas efectivas dentro las 72 horas.

TIEMPO DE INSTALACION DEL SERVICIO

Número de instalaciones efectivas del servicio solicitado por el usuario dentro del plazo establecido, respecto al total de solicitudes de instalación registradas por el operador en su sistema de registro, seguimiento y control durante el mes calendario. El valor objetivo varía en función a la localización de acuerdo al siguiente detalle:

- AREA DE SERVICIO URBANA: Al menos 85% de solicitudes atendidas en 4 días.
- AREA DE SERVICIO RURAL: Al menos 80% de solicitudes atendidas en 10 días.

Los aspectos relacionados a la aplicación del Estándar de calidad de servicio están sujetos a modificaciones y actualizaciones efectuadas por el ente regulador.

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

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

EL USUARIO Y USUARIA 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 Usuaris 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 la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mercedo 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 Y USUARIA, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley General de Telecomunicaciones , Tecnologías de Información y Comunicación.
- o. Disponer, como USUARIO Y USUARIA 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 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.

u. El usuario y usuaria tendrá habilitado el acceso a todos los servicios posibles de acceder en el territorio nacional, desde del servicio brindado por ENTEL S.A., salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles.

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.

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 DEL USUARIO Y USUARIA

Nuestros USUARIO Y USUARIAS 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 Y USUARIA de dichos productos.

c. Afecte o viole los derechos de privacidad de otros USUARIOS Y USUARIAS.

d. Será responsabilidad del USUARIO Y USUARIA 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 Y USUARIA. El USUARIO Y USUARIA declara estar consciente que ENTEL S.A. es un mero retransmisor de contenidos producidos por terceros y elegidos por el propio USUARIO Y USUARIA, 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 Y USUARIA 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.

b. Cortar el servicio provisto por falta de pago, previa comunicación al usuario y usuaria mínimamente con 48 horas de anticipación.

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 la usuaria o 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 y usuaria 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. Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

c. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios.

d. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

e. Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

f. 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 del USUARIO Y USUARIA 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. Proveer 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 pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.

9.4. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION 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 Y USUARIA 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 Y USUARIA 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 Televisión (Satelital DTH o 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 USUARIO Y USUARIAS.

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 de EL USUARIO Y USUARIA, 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 Y USUARIA 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 Y USUARIA 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 Y USUARIA 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 Y USUARIA.

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

10.1. ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS

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

b. El usuario y usuaria 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 y usuaria ODECO de ENTEL S.A. o a través de la línea 800105000 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 Y USUARIA dentro los plazos establecidos en la normativa vigente.

f. El Usuario y usuaria 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 Y USUARIA 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 Y USUARIA 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 la usuaria o usuario no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos en el 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. La usuaria o usuario debe pagar el monto restante si corresponde en el plazo máximo de 20 días, en caso de que el monto real de la factura sea menor que el monto pagado la diferencia podrá ser devuelta en efectivo o acreditado a la próxima factura como pago anticipado mas 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, la usuaria o usuario deberá pagar el monto facturado o la diferencia con el monto promedio pagado en el plazo máximo de 20 días de notificada con la Resolución Administrativa Regulatoria.

l. La reclamación quedará sin efecto en caso de desistimiento por parte de la usuaria o usuario.

10.2. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

Los servicios de información y asistencia para EL USUARIO Y USUARIA 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

Previo solicitud expresa el USUARIO Y USUARIA, podrá solicitar gratuitamente la suspensión temporal del servicio, condicionada a la cancelación de todas sus deudas pendientes, suspensión que no podrá ser por un periodo menos a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, ENTEL S.A. tendrá un tiempo máximo de 24 horas para ejecutar la suspensión temporal, cumplido el plazo o antes a solicitud expresa del USUARIO Y USUARIA, ENTEL S.A. procederá a la rehabilitación del servicio previa comunicación al USUARIO Y USUARIA en el plazo máximo de un (1) día, siempre que el saldo de crédito permanezca activo, si venciera la vigencia del saldo de crédito cargado durante el periodo de suspensión temporal, el usuario y usuaria podrá recuperar su recarga previa, realizando una recarga de crédito que active el servicio nuevamente.

El USUARIO Y USUARIA podrá solicitar expresamente que, pasado el periodo de la suspensión temporal si no existiera comunicación expresa a ENTEL S.A., se tendrá por aceptado que no requiere el servicio y se procederá a la resolución del Contrato de Suministro de Servicios.

12. 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 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 y usuaria 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 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. NUMERO DE IDENTIFICACIÓN Y CLAVE DE SEGURIDAD PERSONAL PARA ACCESO A INFORMACION Y/O UTILIZACION DE LOS SERVICIOS

ENTEL S.A proporcionará al USUARIO Y USUARIA para su acceso a información y/o utilización del (de los) servicio(s) contratado(s), según corresponda, un número de identificación PIN y/o clave de seguridad, y/o nombre de usuario y usuaria y contraseña de uso personal y de exclusiva responsabilidad del USUARIO Y USUARIA, quedando ENTEL S.A liberada de cualquier acción judicial o extrajudicial por mal uso del mismo. EL USUARIO Y USUARIA 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 Y USUARIA que cambie el PIN, clave de seguridad, nombre de usuario y usuaria y contraseña.

Mediante el uso del PIN, clave de seguridad, nombre de usuario y usuaria y clave de seguridad EL USUARIO Y USUARIA tendrá acceso a información y/o facilidades limitadas para cada servicio, EL USUARIO Y USUARIA 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 USUARIA y ENTEL S.A. sin necesidad de la firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

15. RESOLUCION

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.

La resolución del contrato es efectiva con el sólo vencimiento de los plazos establecidos en el numeral 5 respecto a la validez del pago y del saldo de crédito.