CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE (SEÑALAR EL SERVICIO QUE SE VA A BRINDAR)

Cláusula X. Objeto del contrato. (Detallar el objeto del contrato. Únicamente los servicios de telecomunicaciones que se pretender brindar según el título habilitante, descripción de su respectiva modalidad).

Cláusula X. Características del servicio. (Detallar las características generales técnicas, comerciales y legales, según el servicio que se va a comercializar).

Cláusula X. Derechos y obligaciones del usuario final y del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones. El usuario final y el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Igualmente contarán con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula X. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el usuario final solicite al operador/proveedor la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas, indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato.

Clausula X. Permanencia mínima. En caso de que en la carátula se defina un plazo de permanencia mínima, las partes contratantes se obligan a respetar dicho plazo a cambio de que el usuario final reciba un equipo terminal asociado al servicio, bajo la modalidad de subsidio o pago en tractos, conforme la normativa vigente. Ante el incumplimiento del compromiso de permanencia, el usuario final deberá pagar los montos de penalización correspondiente a dicho equipo, según lo establecido en la carátula del presente contrato, conforme a las disposiciones emitidas por la Sutel mediante resolución motivada. En todo caso, el operador/proveedor ofrecerá opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia. Una vez transcurrido el plazo de permanencia mínima, el operador/proveedor no podrá cobrar monto alguno por el equipo terminal brindado.

Cláusula X. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. El operador/proveedor notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales del operador/proveedor en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima.

En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el operador/proveedor deberá indicar en su sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran pubicados los canales) los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

Cláusula X. Precios o tarifas del servicio. El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice, en caso de que aplique. El operador/proveedor notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Cláusula X. Equipos terminales. El operador/proveedor brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme la normativa vigente. Los operadores/proveedores que incluyan en sus planes de servicios el subsidio o pago en tractos de equipos terminales, deberán informar y orientar al usuario final, sobre la disponibilidad en su oferta comercial de equipos terminales con características, facilidades o aplicaciones adaptadas que favorezcan la accesibilidad.

Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador/proveedor, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran en idioma español las especificaciones técnicas del equipo terminal).

Los equipos terminales móviles o que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el operador/proveedor, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. Cuando el equipo terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia.

Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular. El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

Cláusula X. Entrega y pago de la factura. La factura por concepto de los servicios de telecomunicaciones se notificará en formato digital al medio señalado por el usuario final en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. El operador/proveedor deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo.

Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a sesenta (60) días naturales a partir de su registro o utilización. El operador/proveedor podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, esto no sustituye el envío de facturación al medio señalado.

El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato.

Cláusula X. Tráfico telefónico excesivo. (aplica para servicios de telefonía fija y móvil). En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores/proveedores deberán bloquear en un plazo máximo de una (1) hora el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, a partir de que se detecten indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las condiciones establecidas en la regulación; caso contrario, el operador/proveedor deberá asumir los montos facturados asociados a dicho tráfico, hasta tanto realice el bloqueo respectivo.

Una vez aplicado el bloqueo de tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, el operador/proveedor contactará al usuario final y le informará las consecuencias de solicitar la activación de dicho tráfico sin haber tomado las medidas de seguridad necesarias. Cuando el usuario final solicite la activación del tráfico telefónico saliente, este asumirá los montos que se facturen por dicho concepto

Cláusula X. Medios de pago. El usuario final podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB del operador/proveedor de servicios (señalar el enlace del sitio Web donde ubicar al menos dos medios de pago, tales como efectivo, los números de cuenta para hacer transferencia, así como cualquier otro medio).

Cláusula X. Tasación y facturación de los servicios. El operador/proveedor garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente.

La tasación y facturación a los usuarios finales se realizará conforme al CDR de la central de origen del operador/proveedor, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, el operador/proveedor reintegrará al usuario final afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre el operador/proveedor y el usuario final. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún usuario final que presente una reclamación ante el operador/proveedor sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

Cláusula X. Suspensión temporal del servicio. Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. El operador/proveedor deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Usuario Final.

Antes de proceder con la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá informar al usuario final, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo.

Cláusula X. Suspensión definitiva del servicio. Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

Cláusula X. Depósito de garantía. El operador/proveedor podrá solicitar

al usuario final el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato, y además se encuentra debidamente publicado en el sitio WEB (señalar la dirección específica donde se encuentra la información).

La devolución del depósito de garantía se realizará en un plazo máximo de (señalar plazo para la devolución del depósito de garantía) posteriores a la finalización de la relación contractual, conforme a las siguientes condiciones (señalar las condiciones para la devolución del depósito de garantía).

Cláusula X. Condiciones y plazos de instalación/conexión. La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

El operador/proveedor instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la cláusula relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato.

Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de instalación) y en la carátula de este contrato.

Cuando el operador/proveedor por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, el operador/proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación).

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación).

Cláusula X. Reactivación. La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

Cláusula X. Reconexión del servicio. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (señalar el enlace específico donde se encuentra esta información).

El operador/proveedor reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil. Si transcurrido este plazo el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

Cláusula X. Desactivación y desconexión de servicios adicionales. El operador/proveedor desactivará y desconectará los servicios que los usuarios finales contraten de forma adicional al servicio contratado, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del usuario final.

En caso de que la desactivación o desconexión no se realizara en el plazo señalado, por causa no imputable al usuario final, los eventuales montos registrados durante el periodo excedido de dichos servicios deben ser cubiertos en su totalidad por el operador/proveedor.

Cláusula X. Calidad del servicio. El operador se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad: (Únicamente se deben mantener las tablas que correspondan al servicio o servicios contratados.)

|  |
| --- |
| SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E IP |
| Indicador | Umbral |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)-Infraestructura disponible inmediatamente- | 4 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)- Infraestructura no disponible inmediatamente- | 10 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)- Infraestructura externa no existente - | 20 días hábiles |
| Tiempo de reconexión del servicio | 1 día hábil |
| Tiempo de reparación de fallas (IC-2) | 1 día hábil |
| Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core” (IC-7) | 99,97% |
| Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9) | IV-9 < 4% |
| Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10) | MOS ≥ 3.50 |
| Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11) | IV-11 < 5s |
| Retardo de voz (IV-12) | IV-12 ≤300 ms |

|  |
| --- |
| SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL |
| Indicador | Umbral |
| Tiempo de reconexión del servicio | 1 día hábil |
| Tiempo de reparación de fallas (IC-2) | 1 día hábil |
| Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core” (IC-7) | 99,97% |
| Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9) | IV-9 < 3% |
| Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10) | MOS ≥ 3.50 |
| Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11) | IV-11 < 8s |
| Retardo de voz (IV-12) | IV-12 ≤ 300 ms |
| Porcentaje de llamadas interrumpidas (IM-13) | IM-13 ≤ 2% |
| Área de cobertura del servicio móvil (IM-14) | Ver sitio WEB del operador |
| Tiempo de entrega de mensajes de texto (IM-15). | IM-15 ≤ 20s |
| Retardo local (ID-16) | 200 ms |
| Retardo internacional (ID-17) | 300 ms |
| Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18) | ID-18 (3G) ≥ 60%ID-18 (3G) ≥ 70% |

|  |
| --- |
| SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO |
| Indicador | Umbral |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)-Infraestructura disponible inmediatamente- | 4 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)- Infraestructura no disponible inmediatamente- | 10 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)- Infraestructura externa no existente - | 20 días hábiles |
| Tiempo de reconexión del servicio | 1 día hábil |
| Tiempo de reparación de fallas (IC-2) | 1 día hábil |
| Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core” (IC-7) | 99,97% |
| Retardo local (ID-16) | 50 ms |
| Retardo internacional (ID-17) | 150 ms |
| Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18) | 80% |

|  |
| --- |
| SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL |
| Indicador | Umbral |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)-Infraestructura disponible inmediatamente- | 4 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)- Infraestructura no disponible inmediatamente- | 10 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)- Infraestructura externa no existente - | 20 días hábiles |
| Tiempo de reconexión del servicio | 1 día hábil |
| Tiempo de reparación de fallas (IC-2) | 1 día hábil |
| Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core” (IC-7) | 99,97% |
| Retardo local (ID-16) | 200 ms |
| Retardo internacional (ID-17) | 300 ms |
| Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18) | 3G 60%4G 70% |

|  |
| --- |
| SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN |
| Indicador | Umbral |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)-Infraestructura disponible inmediatamente- | 4 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)- Infraestructura no disponible inmediatamente- | 10 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)- Infraestructura externa no existente - | 20 días hábiles |
| Tiempo de reconexión del servicio | 1 día hábil |
| Tiempo de reparación de fallas (IC-2) | 1 día hábil |
| Disponibilidad del servicio (IC-7) | 99,97% |

Cláusula X. Compensaciones y reembolsos. El operador/proveedor brindará el servicio contratado con eficiencia y de forma continua y aplicará las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, el operador/proveedor contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según la fórmula establecida en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:



Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el citado reglamento para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentra esta información) del operador/proveedor.

Cláusula X. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. El operador/proveedor tiene habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del presente contrato, para que el usuario final interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado. El operador/proveedor deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil.

El usuario final permitirá que el operador/proveedor realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario final y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por el operador/proveedor. En caso de que el usuario final no permita que se realicen dichas visitas técnicas, el operador/proveedor se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.

Si la falla fue ocasionada por el usuario final, el operador/proveedor realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos).

Cláusula X. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. El operador/proveedor, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios finales sobre los servicios que se verán afectados, así como las zonas y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor o comunicación electrónica directa. Para estos efectos, podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

Cláusula X. Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la Sutel que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

Cláusula X. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a treinta y seis (36) horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa para que el usuario final proceda a rescindir el contrato con el operador/proveedor sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal ligado al subsidio o pago en tractos, en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.

Cláusula X. Formas de extinción del contrato. El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del usuario final. Para este último caso el operador/proveedor tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por el operador/proveedor para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta el operador/proveedor para finiquitar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el operador/proveedor, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

La no devolución de los equipos terminales del operador y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

Cláusula X. Devolución de equipos terminales. Para la devolución de los equipos terminales, el operador/proveedor deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del operador/proveedor. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos por el retiro de los equipos terminales por parte del operador/proveedor).

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de reposición de los equipos terminales).

Cláusula X. Interposición de reclamaciones ante el operador/proveedor. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible el operador/proveedor que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. Los operadores/proveedores deberán contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final.

Para cada gestión, el operador/proveedor deberá brindarle al usuario final, el número consecutivo de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión habilitado. El operador/proveedor deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Cláusula X. Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador/proveedor, el usuario final podrá acudir a la Sutel, cuya atención será conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita, según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en la normativa.

Cláusula X. Caducidad de la acción para reclamar. La acción para reclamar ante el operador y la Sutel caducará en un plazo de dos (2) meses, contados a partir del acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comenzará a correr a partir del último hecho.

Cláusula X. Roaming internacional. (aplica únicamente para servicios móviles) El operador/proveedor informará al usuario final, conforme a la normativa vigente, sobre las condiciones de consumo acumulado, uso y precios, así como, advertencias claras sobre el riesgo que se deriva del alto consumo no controlado en comunicaciones en el servicio de Roaming internacional, información que además podrá consultar en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentra la información sobre el servicio Roaming internacional).

Cada vez que el usuario final de este servicio se registre o acceda a la red de un país distinto del país de origen, recibirá de forma inmediata y gratuita, mediante un servicio de mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, como mínimo la información establecida en la normativa.

El límite financiero en Roaming internacional de datos se encuentra especificado en la carátula del presente contrato o, en su defecto, se aplicará el límite establecido por la Sutel, mediante resolución motivada.

La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por el usuario final, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el usuario final podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final del operador/proveedor.

Cláusula X. Servicios de Información de Tarificación Adicional. Los usuarios finales podrán suscribir servicios de información de tarificación adicional, mediante mensaje de texto, llamada de voz u otras alternativas que registren el consentimiento del usuario final y no correspondan a mensajes o pantallas emergentes.

La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por el usuario final, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el usuario final podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final del operador/proveedor.

En caso de que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la Sutel, mediante resolución motivada.

Cláusula X. Bloqueo de terminales. (aplica únicamente para servicios móviles) El operador/proveedor bloqueará de manera inmediata el IMEI del terminal reportado como hurtado, robado o extraviado, o cuando medie un incumplimiento de pago del subsidio o pago en tractos de un terminal ligado a un contrato de permanencia mínima o si la autoridad judicial lo solicita directamente. A su vez, el operador/proveedor procederá de inmediato a incorporar en la lista negativa, el IMEI bloqueado, el cual debe corresponder al último IMEI registrado en la red para el número telefónico reportado.

Adicionalmente, cuando el usuario final realiza el reporte de hurto, robo o extravío al operador/proveedor suspenderá temporalmente el servicio hasta por un máximo de dos (2) meses consecutivos, responsabilizándose por cualquier consumo generado después de realizado dicho reporte. Superado dicho plazo, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio.

El operador/proveedor no activará o permitirá el funcionamiento en su red de equipos terminales que no cuenten con un código IMEI unívoco y válido.

En caso de recuperación del terminal el usuario final deberá presentarse al Centro de Atención del Usuario Final del operador/proveedor para la validación física de sus datos y las características del terminal para la eventual eliminación del IMEI de la lista negativa.

Una vez desaparecidas los motivos por los que se realizó el bloqueo y, a solicitud del usuario final, se podrá desbloquear el equipo terminal o habilitar el servicio según sea el caso, en un plazo máximo de un (1) día hábil después de realizada la solicitud.

Para el reporte de terminales robados, hurtados o extraviados los operadores/proveedores estarán en la obligación de disponer en su Centro de Atención al Usuario Final con un sistema de verificación y validación de datos del usuario final.

Cláusula X. Modificación de parrilla televisiva. (aplica únicamente para servicios de televisión por suscripción). En caso de que el operador/proveedor modifique la distribución en su red de los canales que transmite, informará al usuario final, con una antelación mínima de diez (10) días naturales, a través de su página WEB, redes sociales y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato, la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal, así como sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, si el usuario no se encuentra conforme.

Cláusula X. Tratamiento de datos personales. En caso de que el usuario final autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, el operador/proveedor aclara que: (Detallar los fines para los cuales se requiere la información personal del usuario final, las entidades con las cuales se compartirá esta información y demás requisitos exigidos por la Ley N°8968).

Cláusula X. Cesión del contrato. (Señalar si es permitida o no la cesión del contrato).

Cláusula X. Canales de atención. El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al operador/proveedor de los servicios, mediante el Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del contrato.

En este acto al usuario final se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite deforma digital al medio señalado para notificaciones en la carátula del presente contrato, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, el día \_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Firma del usuario final:

Firma del operador/proveedor:

Homologado mediante acuerdo número (indicar el número de acuerdo) emitido por el Consejo de la Sutel.