

Incluir aquí el logo de la empresa

CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

Fecha: _____

N° de Contrato: _____

1. Partes.

(Nombre o razón social del operador/proveedor)		Teléfono gratuito Centro Atención Usuario:
Representada en este acto por:		Página WEB:
Cédula jurídica:		Otros medios de contacto:
Apartado Postal:		Dirección electrónica:
Contacto Comercial		Dirección física

Nombre o razón social del abonado:	Número teléfono asociado:
Nombre del representante o apoderado: Conocido como:	Número de contacto:
Número de identificación:	Email:
Dirección exacta del domicilio:	
Lugar o medio para recibir notificaciones del proveedor:	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico _____ <input type="checkbox"/> Domicilio _____ <input type="checkbox"/> Apartado postal _____ <input type="checkbox"/> Mensajes de texto _____	
Desea que las facturaciones se notifiquen al medio anteriormente señalado: () SI () NO. En caso de señalar "NO", favor indicar al medio en que desea que el proveedor le notifique la facturación de su servicio:	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico _____ <input type="checkbox"/> Domicilio _____ <input type="checkbox"/> Apartado postal _____	

2. Servicios incluidos en el contrato.

(INCLUIR EL CUADRO QUE CORRESPONDA SEGÚN EL SERVICIO A PRESTAR)

2.1. Servicios móviles:

Información del servicio o plan seleccionado:					
Nombre del Plan					
Cargo mensual del servicio					
Servicios suscritos	Voz móvil: <input type="checkbox"/>	Internet móvil: <input type="checkbox"/>	Mensajería SMS: <input type="checkbox"/>	Mensajería MMS: <input type="checkbox"/>	
Voz	Minutos incluidos:				
	Red del operador: _____		Red operador y otras redes: _____		Otras redes: _____
	Minutos internacionales: _____				
	Precio por minuto excedente:				
	Móvil: _____		Fijo: _____		Internacional: _____
	Servicios que desea activar:				
	▪ Roaming internacional de voz:		<input type="checkbox"/>		
▪ Roaming internacional de datos:		<input type="checkbox"/>			
▪ Llamadas internacionales:		<input type="checkbox"/>			
▪ Servicios 900:		<input type="checkbox"/>			
▪ Servicios de información:		<input type="checkbox"/>			
▪ Otros: _____		<input type="checkbox"/>			
Internet	Volumen de datos (GB)	Velocidad comercializada (3G)		Velocidad comercializada (4G)	
		Descarga	Carga	Descarga	Carga
Mensajería	SMS: _____ MMS: _____ Otro: _____ (Detallar)				
Servicios adicionales:	Servicio 1: _____	<input type="checkbox"/> Costo mensual: _____			
	Servicio 2: _____	<input type="checkbox"/> Costo mensual: _____			
	Servicio 3: _____	<input type="checkbox"/> Costo mensual: _____			
Tarifa de instalación	Plazo de instalación	Fecha de corte de la facturación		Depósito de garantía	

2.2. Servicios fijos

Incluir aquí el logo de la empresa

Información del paquete de servicios fijos seleccionado			
Nombre del Plan:			
Cargo mensual del servicio:			
Servicios suscritos	Acceso a Internet: <input type="checkbox"/>	Telefonía: <input type="checkbox"/>	Televisión por suscripción: <input type="checkbox"/>
Acceso a Internet	Velocidad comercializada		Cantidad de direcciones IP públicas
	Descarga	Envío	IPV4:
			IPV6:
Telefonía	Modalidad: <input type="checkbox"/> Conmutada <input type="checkbox"/> IP		
	Minutos incluidos:		
	Red del operador: _____	Red operador y otras redes: _____	Otras redes: _____
	Minutos internacionales: _____		
	Precio por minuto excedente:		
	Móvil: _____	Fijo: _____	Internacional: _____
	Servicios que desea activar:		
	▪ Llamadas internacionales:	<input type="checkbox"/>	
	▪ Servicios 900:	<input type="checkbox"/>	
	▪ Servicios de información:	<input type="checkbox"/>	
	▪ Otros:	<input type="checkbox"/>	
Televisión por suscripción	Cantidad de canales en definición estándar: _____	Cantidad de canales en alta definición: _____	
Modalidad	Individual: <input type="checkbox"/>	Dúo: <input type="checkbox"/>	Triple: <input type="checkbox"/>
Tarifa de instalación	Plazo de instalación	Fecha de corte de la facturación	Depósito de garantía

3. Permanencia mínima:

Permanencia mínima	Equipo <input type="checkbox"/>	Beneficio real otorgado	() Asociado al plan () No asociado
___ meses	() sin permanencia		
Precio terminal sin subsidio (i.v.i.):			Penalización: El monto por retiro anticipado será de:
Precio terminal con subsidio (i.v.i.):			
Monto subsidiado (i.v.i.):			
Condiciones de otorgamiento terminal (excluyentes)	Costo mensual	Características de terminal asociado	
() Venta		Marca:	
() Alquiler		Modelo:	
() Comodato		Serie:	
() Subsidio		IMEI (para terminales móviles):	
() Financiamiento	Plazo:	Versión Software:	
	Cuota Mensual:	Costo de contado \$:	
	Tasa de Interés anual:		
	Comisiones:		
	Prima:		
() Otro:	Monto total:		
	Persona física o jurídica:		

4. Autorización para recibir información con fines de venta directa

NO () SI ()	El cliente autoriza al operador/proveedor a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes y servicios o productos. En caso afirmativo el cliente señala para el envío de esta información el siguiente lugar o medio:
------------------	---

5. Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato

NO () SI ()	El cliente brinda el consentimiento para que los datos brindados con ocasión a la suscripción del presente servicio de telecomunicaciones sean incluidos en la base de datos del operador/proveedor, los cuales serán tratados según la normativa de protección de datos vigente.
------------------	---

6. Autorización límite de consumo servicio Roaming Internacional

NO () SI ()	El cliente autoriza como límite de consumo de Roaming Internacional el siguiente monto: _____
------------------	---

Incluir aquí el logo de la empresa

7. Autorización límite de consumo del servicio de tarificación adicional

NO () Si ()	El cliente autoriza como límite de consumo de tarificación adicional el siguiente monto: _____
------------------	--

8. Autorización para el cargo automático de facturaciones

NO () Si ()	El cliente autoriza para el cargo automático de facturaciones correspondientes al servicio suscrito a partir de la fecha: _____ sobre el siguiente número de tarjeta: _____
------------------	---

9. Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro

NO () Si ()	El cliente autoriza al operador/proveedor a cargar en la facturación de otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuviere pendientes por servicios disfrutados más no cancelados
------------------	---

10. Información brindada para servicios móviles

NO () Si ()	El cliente señala que el operador le informó y mostró mapas sobre la cobertura real y calidad del servicio de telefonía y velocidades del servicio de Internet móvil, en las siguientes zonas de su interés, de lo cual guarda copia adjunta al contrato.
------------------	---

Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmamos, en dos tantos, en la ciudad de _____, Costa Rica, el día _____ de _____ del _____.

Firma representante del operador/proveedor

Firma del titular del servicio

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 (Servicios que se pretenden brindar, descripción 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. Plazo de conexión o instalación del servicio. El operador/proveedor debe instalar el servicio contratado, en el plazo de **(Señalar el plazo de conexión según corresponda conforme a lo establecido en el artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios)** contado a partir de la suscripción del presente contrato.

(Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el abonado o usuario final debe 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).

Si el operador/proveedor no instala el servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá: 1. Rescindir la relación contractual con la restitución de la suma pagada por concepto de instalación cuando aplique y la devolución del equipo adquirido con el operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales, en caso de aplicar y 2. Continuar con el servicio sin pagar la cuota de instalación. Si el servicio no se puede instalar por causas atribuibles al usuario, el operador/proveedor puede anular la orden de instalación y proceder a cobrar los gastos administrativos correspondientes y cualquier otro rubro pendiente de facturar, debidamente publicados en el sitio WEB **(señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos)**.

Cláusula X. Derechos y obligaciones de los abonados y usuarios finales: Los abonados y usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula X. Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones: El operador/proveedor de los servicios de telecomunicaciones tendrán todas las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula X. Suspensión temporal del servicio. Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán ser suspendidas temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan al operador/proveedor para suspender el servicio de forma inmediata; ahora bien, no se debe suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, o feriados de Ley, cuando para esos días, el operador/proveedor no tengan disponibles o habilitados medios de pago. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los

servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el cliente o usuario debe ser notificado por el operador.

Cláusula X. Suspensión a solicitud del abonado. El abonado podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador/proveedor tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime a los abonados o usuarios finales de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el abonado deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

Cláusula X. Suspensión definitiva del servicio. La falta de pago por parte del abonado o usuario final de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones dará derecho al operador/proveedor, previo aviso al deudor, a proceder con la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

Cláusula X. Reconexión del servicio. El abonado debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB **(señalar el enlace específico donde se encuentra esta información)**.

Una vez que el abonado o usuario final cancele los montos adeudados, el operador/proveedor debe reconectar el servicio en el plazo de **(señalar el plazo de reconexión según lo establecido en el artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios)**, contados a partir de la fecha de pago.

Cláusula X. Calidad del servicio. Señalar los niveles de calidad con que se brindará el respectivo servicio conforme lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios: indicadores comunes artículos 26 al 33, indicadores particulares del servicio de voz artículos 35 al 38, indicadores particulares para servicios móviles artículos 40 al 42 e indicadores particulares para servicios de acceso a Internet artículos 44 al 46. (importante: los operadores pueden especificar en sus contratos y su sitio WEB niveles de calidad superiores a los establecidos por SUTEL), Además, señalar los medios a través de los cuales los usuarios pueden acceder en todo momento a la información actualizada sobre las condiciones de prestación y niveles de calidad de los servicios.

Cláusula X. Compensaciones y reembolsos. El operador tiene el deber de prestar el servicio de telecomunicaciones contratado con eficiencia y de forma continua y aplicar 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 lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

$$\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o período de facturación}}$$

Para efectos de la contabilización en la fórmula anterior, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el RPCS para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información debe estar debidamente publicada en el sitio WEB del operador/proveedor.

Cláusula X. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. Los abonados o usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones pueden interponer, ante el operador, quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en el servicio contratado; y el operador/proveedor se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en los siguientes plazos: **(señalar el plazo de reparación de fallas según lo establecido en el artículo 27 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y la resolución de umbrales para el cumplimiento de indicadores de calidad que se encuentre en vigor)**. Para efectos de la respuesta al usuario final producto de su reclamo, el operador brindará respuesta efectiva en un plazo máximo de 10 días naturales, para lo anterior, los abonados o usuarios finales podrán disponer de los siguientes canales de atención **(Hacer mención a los canales de atención disponibles y describir el procedimiento de interposición)**.

Cláusula X. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. Los operadores/proveedores, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor o comunicación electrónica directa, deben informar a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos podrán 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. Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores/proveedores, siempre y cuando éstos cumplan con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, 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 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con el operador/proveedor y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado por parte del operador/proveedor 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. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en la **cláusula X** del presente contrato.

Cláusula X. Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor. El operador/proveedor debe disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga

por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el usuario y para cada gestión, el operador/proveedor deberá brindarle al usuario final, el número 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. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los abonados o de los usuarios finales o cualquier interesado. El operador/proveedor deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

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 podrá acudir a la Sutel. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden 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 el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.

La Sutel tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978.

Cláusula X. Formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el abonado deberá comunicarlo previamente al operador/proveedor, con al menos quince (15) días naturales, previo al momento de surtir efectos. En caso de que el abonado no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual el contrato será renovado en forma automática.

Cláusula X. Precios y tarifas del servicio. El abonado o usuario final debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice. Cualquier modificación en el precio, se informará al abonado o usuario final con un mes de antelación y deberán estar debidamente publicadas en el sitio WEB **(señalar en enlace específico donde se encuentran las tarifas)**. En caso de que el usuario no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar al proveedor del servicio, la rescisión del contrato.

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

Clausula X. Permanencia mínima. Corresponde al plazo por el cual las partes contratantes se obligan a respetar y mantener invariables las condiciones originalmente pactadas a cambio de que el usuario reciba un beneficio real, cuantificable y proporcional al periodo que se obliga a mantener la relación con el operador/proveedor. En todo caso, el operador/proveedor ofrecerá opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia.

Cláusula X. Facturación. El operador/proveedor garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio seleccionado por el usuario en la carátula de este contrato, con una

antelación no menor a seis (6) días naturales, previo al vencimiento de la factura. 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 60 días naturales. 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

Firma del operador/proveedor:

Cláusula X. Tasación y facturación de los servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, sin perjuicio de la eventual aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, los operadores/proveedores deberán reintegrar a los usuarios afectados la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas entre el operador/proveedor y el usuario. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 60 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.

Cláusula X. Depósito de garantía: El operador/proveedor podrá solicitar al abonado 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, una vez que el abonado solicite el retiro del servicio, se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador/proveedor. Adicionalmente, si el abonado lo solicita de forma expresa, se le deberán acreditar estos depósitos de garantía, sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con el operador/proveedor, en el mismo plazo fijado.

Cláusula X. Medios de pago. El abonado o usuario final tiene el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El mismo podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB del operador/proveedor de servicios (**señalar los puntos autorizados para pagar en efectivo, los números de cuenta para hacer transferencia, así como cualquier otro medio**).

Clausula X. Tratamiento de datos personales. En caso de que el usuario autorice en la caratula 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 abonado, las entidades con las cuales se compartirá esta información y demás requisitos exigidos por la Ley N°8968**).

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

Clausula X. Canales de atención. El abonado o usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al operador/proveedor de los servicios, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato.

En este acto al abonado se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Estando conformes las partes, firman en la ciudad de _____,
el día ___ de _____ del _____.

Firma del abonado: