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. Precios y 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. Cualquier modificación en el precio, se informará al usuario final con un (1) mes de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva y, además, las nuevas tarifas deberán estar debidamente publicadas en el sitio WEB *(señalar en enlace específico donde se encuentran las tarifas*). En caso de que el usuario final no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, podrá solicitar al proveedor del servicio, la rescisión del contrato sin penalización alguna.

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 en el presente contrato indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato.

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. Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador, estos 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. 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.

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 subsidiado o financiado, asociado al servicio. Ante el incumplimiento del compromiso de permanencia, el usuario final deberá pagar los montos de penalización que, para tales efectos, se hayan establecido en la carátula del presente contrato. En todo caso, el operador/proveedor ofrecerá opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia.

Cláusula X. Derechos y obligaciones del usuario final. El usuario final tendrá 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. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula X. Derechos y obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones. El operador/proveedor de los servicios de telecomunicaciones tendrá todos los derechos y las obligaciones estipuladas 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. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula X. Facturación. 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 correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el correo electrónico señalado por el usuario en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación, y con una antelación no menor de seis (6) días naturales 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 sesenta (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.

El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar un cargo de morosidad, según lo establecido en la respectiva factura.

Cláusula X. Tráfico telefónico excesivo. *(aplica para servicios de telefonía fija y móvil).* El operador o proveedor emitirá facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores y proveedores deberán informar al usuario final sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas y emitir la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas. En caso de que el usuario final consienta la implementación de medidas de bloqueo de tráfico, éstas deberán establecerse de forma inmediata. En caso contrario, el usuario asumirá las consecuencias.

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 los puntos autorizados para pagar en efectivo, los números de cuenta para hacer transferencia, así como cualquier otro medio*). El operador deberá informar al usuario final si el pago no se hizo efectivo.

Cláusula X. Tasación y facturación de los servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, 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 solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la consulta, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel, en cuyo caso tampoco se le podrá suspender o desconectar el servicio objeto de la reclamación, y de igual forma se le otorgará el plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago después de la resolución correspondiente emitida por la Sutel.

Cláusula X. Suspensión temporal del servicio. Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el usuario final deberá ser notificado por el operador.

Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán 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 suspenderán o suprimirán esos servicios los días viernes, sábados o domingos, o feriados de Ley, salvo que, para esos días, el operador/proveedor tenga disponibles o habilitados medios de pago, que permitan reactivar el servicio de inmediato una vez efectuado el 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.

Cláusula X. Suspensión definitiva del servicio. A partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar, el operador/ proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, previo aviso al deudor y, posteriormente, con la liquidación contable del servicio y la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, también se suspenderá definitivamente el servicio, en los casos en que el usuario final 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. Suspensión a solicitud del usuario final. El usuario final podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador/proveedor tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al usuario final de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el usuario final deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

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 tres (3) días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el usuario final no mantenga deudas sobre este servicio con el operador/proveedor. Adicionalmente, si el usuario final 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. Plazo de conexión o instalación del servicio fijo. 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.

Si el operador/proveedor no instala el servicio en el plazo estipulado, el usuario final podrá: 1. Rescindir el contrato 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 final, 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. Reconexión del servicio. El usuario final deberá 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 usuario final cancele los montos adeudados, el operador/proveedor deberá reconectar el servicio en el plazo de un (1) día hábil, contado a partir de la fecha de pago*.*

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% |

Cláusula X. Compensaciones y reembolsos. El operador 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 lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:



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 se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB del operador/proveedor.

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

El usuario final permitirá que el operador/proveedor realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de realizar labores de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado. En caso de que el usuario no permita que se realicen dichas visitas técnicas, el operador se encontrará exento de responsabilidad en los términos del artículo 19 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 sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación 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 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/financiado 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.

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 usuario final. Para este último caso, el usuario final deberá comunicarlo previamente al operador/proveedor, con al menos quince (15) días hábiles, previo al momento de surtir efectos; transcurrido el plazo indicado, el operador/proveedor finiquitará el contrato y se abstendrá de facturar el servicio contratado y, en caso de existir deudas, tramitará el cobro correspondiente en la vía judicial. 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.

En caso de que el usuario final no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual el contrato será renovado en forma automática.

Cláusula X. Interposición de reclamaciones ante el operador/proveedor. El operador/proveedor dispone de una unidad o servicio especializado de atención al usuario final, que tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales es de carácter gratuito para el usuario final y, 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. Las reclamaciones deberán presentarse por parte del usuario final, o cualquier interesado. 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. 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 el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.

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 informa al usuario final sobre las condiciones, uso y tarifas de este servicio, así como de los costos financieros que se deriven de las conexiones y las descargas automáticas de datos, información que además puede 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 uno o varios mensajes de texto (SMS) con la siguiente información: a) mensaje de bienvenida con indicación clara del operador que brinda el servicio en la red visitada, b) tarifas de Roaming Internacional (con impuestos incluidos) aplicables a la realización y recepción de llamadas, envío y recepción de SMS y sesiones de datos, , c) advertencias claras sobre el riesgo que se deriva de las conexiones y las descargas automáticas y descontroladas de datos en Roaming Internacional, d) dirección WEB en la cual el usuario final pueda consultar información actualizada sobre tarifas y recomendaciones de uso del servicio Roaming Internacional, especialmente para Roaming Internacional de Datos, e) número telefónico de asistencia gratuita que el usuario final en Roaming Internacional puede utilizar para la realización de consultas y solicitud de soporte.

El límite financiero en Roaming internacional de datos se encuentra especificado en la carátula del presente contrato o, en su defecto, se aplicará un límite de US$200,00.

Cláusula X. Robo o extravío de teléfonos móviles. *(aplica únicamente para servicios móviles*) En caso de robo o extravío del teléfono móvil, el usuario final deberá realizar el reporte ante el operador/proveedor en los siguientes medios: *(señalar los medios gratuitos habilitados para reportes de extravíos y robos de teléfonos móviles*); dicho trámite es gratuito. Para tal efecto, el operador/ proveedor verificará la identidad de la persona que lo reporta.

Una vez efectuado el reporte correspondiente, el operador/proveedor, procederá con el bloqueo del equipo terminal y la suspensión temporal del servicio; lo anterior, para garantizar al usuario final que no se realizarán comunicaciones desde dicho servicio. Asimismo, el operador/proveedor remitirá el reporte a la GSMA, con el IMEI de la última conversación o evento registrado en la Red a la base de datos de la lista negra de la GSMA.

El usuario final deberá continuar cancelando los montos correspondientes a la disponibilidad del servicio, así como las cuotas pendientes del equipo terminal, en caso de que proceda. No obstante, después de efectuado el reporte y transcurridos dos (2) meses consecutivos sin pago, el operador aplicará la suspensión definitiva del servicio.

Una vez desaparecidas estas circunstancias 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.

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 días naturales, 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 los canales de atención señalados en la carátula del contrato.

Cláusula X. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel, y ser comunicada al usuario final con una antelación mínima de un (1) mes calendario. Asimismo, en esa propuesta el operador/proveedor informará al usuario final sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

En este acto al usuario final se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite 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, firman 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.