

**CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET SATELITAL EN BANDA KL**

Fecha:

N° de Contrato:
N° de servicio:

1. Partes

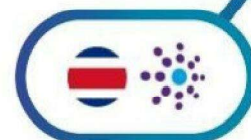
Nombre o razón social del operador/proveedor: ITELLUM COMUNICACIONES SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	
Nombre comercial: ITELLUM COSTA RICA	Teléfono gratuito Centro Atención Usuario: 800-ITELLUM (800-4835586)
Representada en este acto por: TIMOTHY MARK FOSS	Página WEB: https://itellum.com/es/
Cédula jurídica: 3-102-692877	Otros medios de contacto: 2588-2079 / WhatsApp: 6123-4020
Apartado Postal: 11901	Dirección electrónica: info@itellum.com
Contacto Comercial: Jocsan Salas	Dirección física: Oficinas Centrales: Sobre carretera interamericana frente a la Y griega, San Isidro de El General, San José, Costa Rica. Oficinas San José: San José, San José, Mata Redonda, Sabana Norte, Centro Corporativo CLS, piso 9.

Nombre o razón social del usuario final:	Cédula jurídica:
Nombre del representante o apoderado:	Número de identificación:
Número de contacto:	Email:
Dirección exacta del domicilio:	
Lugar o medio para recibir notificaciones del proveedor: ☐ Correo electrónico: ☐ Domicilio: ☐ Apartado postal:	
Desea que las facturaciones se notifiquen al medio anteriormente señalado: () SI () NO. En caso de señalar "NO", favor indicar el correo electrónico en que desea que el proveedor le notifique la facturación de su servicio: _____	

2. Servicio incluido en el contrato.

Servicio fijo:

Información del paquete de servicio fijo seleccionado:				
Nombre del Plan:		Precio mensual del servicio (IVA):		
Acceso a Internet fijo (satelital)	Velocidad comercializada		Cantidad de direcciones IP públicas	
	Descarga	Envío	IPV4:	
			IPV6:	
Tarifa de instalación (IVA)		Plazo de instalación	Fecha de corte de la facturación	Depósito de garantía
				N/A



Servicio de Acceso a Internet Fijo (Satelital) Adicional:				
Información del Paquete de Servicio de Acceso a Internet Fijo (Satelital) Adicional Seleccionado:				
Nombre del Plan:			Precio mensual del servicio (IVA):	
Acceso a Internet fijo (satelital)	Velocidad comercializada		Cantidad de direcciones IP públicas	
	Descarga	Envío	IPV4:	
			IPV6:	
Tarifa de instalación (IVA)		Plazo de instalación	Fecha de corte de la facturación	Depósito de garantía
				N/A

3. Modalidad de entrega de equipo terminal:

Características de los equipos terminales		
Antena	Radio	Modem Router Wifi
Marca:	Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:	Modelo:
Serie o dirección MAC:	Serie o dirección MAC:	Serie o dirección MAC:
Versión Software:	Versión Software:	Versión Software:
Costo de contado o valor de reposición (IVA):	Costo de contado o valor de reposición (IVA):	Costo de contado o valor de reposición (IVA):
		N° de certificado de homologación:

El equipo terminal descrito se entrega sin sujeción a condiciones de permanencia mínima ()	
Condiciones de otorgamiento terminal (excluyentes)	Costo mensual (IVA)
() Venta	€
() Comodato	N/A

4. Aplicación de promociones

NO ()	El usuario final señala que al momento de contratar el servicio se le aplicó una promoción denominada _____ y que Itellum Comunicaciones le brindó información sobre los términos y condiciones de esta, así como el sitio WEB para consultar el reglamento de la promoción.
SI ()	

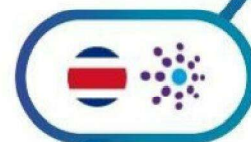
5. Autorización para recibir información con fines de venta directa

NO ()	El usuario final autoriza a Itellum Comunicaciones a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes y servicios o productos. En caso afirmativo el usuario final señala para el envío de esta información el mismo medio indicado para recibir notificaciones, o bien, el siguiente correo electrónico: _____
SI ()	

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

NO ()	El usuario final 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 de Itellum Comunicaciones, los cuales serán tratados según la normativa de protección de datos vigente.
SI ()	

7. Autorización para el cargo automático de facturaciones



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

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

NO ()	El usuario final autoriza a Itellum Comunicaciones 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, siempre y cuando se incluyan dentro del plazo máximo de 60 días naturales después de generado el cargo.
SI ()	

9. Información brindada para el servicio de acceso a internet fijo satelital

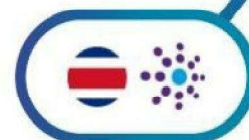
NO ()	El usuario final señala que Itellum Comunicaciones le informó y mostró mapas sobre la cobertura real y calidad del servicio y velocidades del servicio de Internet, en las siguientes zonas de su interés:
SI ()	_____; de lo cual guarda copia adjunta al contrato, o bien, los mapas de distribución de red, en los casos de servicios fijos. Ver en https://itellum.com/consulta-de-disponibilidad/

Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmamos, en dos tantos, en la ciudad de _____, Costa Rica, el día ____ de ____ del 20__.

Firma representante de Itellum Comunicaciones
ITELLUM COMUNICACIONES COSTA RICA, S.R.L.
CÉDULA DE PERSONA JURÍDICA: 3-102-692877

Firma del titular del servicio

Copia Impresa del Digital por noelia.bonilla el 24/09/2025 17:43



CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET SATELITAL EN BANDA KA

Cláusula I. Objeto del contrato. El siguiente contrato entre las partes detalladas en la carátula de este contrato tiene como objetivo establecer las cláusulas bajo las cuales se brindará el servicio de Internet satelital en la banda KA, autorizado por el acuerdo ejecutivo 069-2022-Tel-Micitt.

Cláusula II. Características del servicio. El servicio de Internet satelital es brindado al cliente bajo el uso en la banda KA, utilizando la conexión del satélite Echostar XIX, con la velocidad de ancho de banda, plan de datos y características técnicas adicionales descritas en la carátula de este contrato.

Cláusula III. Precios y tarifas del servicio. El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato. Itellum Comunicaciones 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, Itellum Comunicaciones informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Cláusula IV. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido o hasta que el usuario final solicite a Itellum Comunicaciones la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato.

Cláusula V. Equipos terminales. Itellum Comunicaciones brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme la normativa vigente.

Los equipos terminales móviles o que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por Itellum Comunicaciones, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización.

Cláusula VI. Derechos y obligaciones del usuario final e Itellum Comunicaciones. El usuario final e Itellum Comunicaciones 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 VII. Entrega y pago de facturación. 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. Itellum Comunicaciones 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. Itellum Comunicaciones 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 VIII. Tasación y facturación. Itellum Comunicaciones 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. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, Itellum Comunicaciones 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 periodo de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio. A ningún usuario final que presente una reclamación ante Itellum Comunicaciones 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 IX. Medios de pago. El usuario final podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB de Itellum Comunicaciones: <https://itellum.com/regulaciones/metodos-de-pago/>.

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. Itellum Comunicaciones 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.

Antes de proceder con la suspensión temporal, Itellum Comunicaciones 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 XI. Suspensión definitiva del servicio. Posterior a la suspensión temporal, Itellum Comunicaciones deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte de Itellum Comunicaciones 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 Itellum Comunicaciones 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 Itellum Comunicaciones procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

Cláusula XII. Condiciones y plazos de instalación. La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, Itellum Comunicaciones deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado. Itellum Comunicaciones debe asegurar que la instalación del (los) servicio (s) cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

Itellum Comunicaciones 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 instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB <https://itellum.com/planes-de-internet-itellum/> y los pactados la carátula de este contrato.

Cuando Itellum Comunicaciones 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, Itellum Comunicaciones 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: https://itellum.com/es_cr/regulaciones/otros-cargos/.

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, Itellum Comunicaciones 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 https://itellum.com/es_cr/regulaciones/otros-cargos/.

Cláusula XIII. 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 Itellum Comunicaciones dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

Cláusula XIV. Reconexión del servicio. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (<https://itellum.com/regulaciones/otros-cargos/>).

Itellum Comunicaciones 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 XV. Desactivación y desconexión de servicios adicionales. Itellum Comunicaciones desactivará y desconectará los servicios adicionales que los usuarios finales contraten, 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 Itellum Comunicaciones.

Cláusula XVI. Calidad del servicio. Itellum Comunicaciones se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad:

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SATELITAL		
Indicador	Umbral	
Tiempo de instalación del servicio (IC-1)	4 días hábiles	
-Infraestructura disponible inmediatamente-		
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)	1s	
Retardo internacional (ID-17)	1,1s	
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	60%	

Cláusula XVII. Compensaciones y reembolsos. Itellum Comunicaciones 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, Itellum

Comunicaciones 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:

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

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 se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB <https://itellum.com/regulaciones/compensaciones-y-reembolsos/>.

Cláusula XVIII. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. Itellum Comunicaciones tiene habilitado el teléfono gratuito de Centro de Atención al Usuario Final 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. Itellum Comunicaciones deberá reparar las fallas reportadas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo de un (1) día hábil. Itellum Comunicaciones publicará la información sobre la reparación de fallas, en el sitio WEB: <https://itellum.com/regulaciones/averias-y-reclamaciones/>.

El usuario final permitirá que Itellum Comunicaciones 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, Itellum Comunicaciones 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, Itellum Comunicaciones realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: <https://itellum.com/regulaciones/otros-cargos/>.

Cláusula XIX. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. Itellum Comunicaciones 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 de Itellum Comunicaciones 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. Itellum Comunicaciones publicará los

mantenimientos en su red, en el sitio WEB: <https://itellum.com/reporte-de-mantenimientos/>.

Cláusula XX. 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 XXI. Devolución de equipos. La devolución de los equipos terminales dados en comodato puede realizarse sin costo adicional por medio de gestión presencial que puede hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por medio de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte de Itellum Comunicaciones. Ver información en: <https://itellum.com/regulaciones/otros-cargos/>.

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales de Itellum Comunicaciones dados en comodato, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB. Ver información en: <https://itellum.com/regulaciones/otros-cargos/>.

Cláusula XXII. 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 periodo de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con Itellum Comunicaciones 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 a las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.

Cláusula XXIII. Formas de extinción. El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del usuario final. Para este último caso Itellum Comunicaciones 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 a Itellum Comunicaciones 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 Itellum Comunicaciones para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta Itellum Comunicaciones 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 Itellum Comunicaciones, 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 de Itellum Comunicaciones dados en comodato y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.



Cláusula XXIV. Interposición de reclamaciones ante Itellum Comunicaciones. 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 Itellum Comunicaciones que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. Itellum Comunicaciones deberá 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, Itellum Comunicaciones 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. Itellum Comunicaciones deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Cláusula XXV. Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de Itellum Comunicaciones, 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 el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.

Cláusula XXVI. Caducidad de la acción para reclamar. La acción para reclamar ante Itellum Comunicaciones 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 XXVII. Tratamiento de datos personales. En caso de que el usuario final autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, Itellum Comunicaciones aclara que respetando lo establecido en la Ley N°8968 la información personal suministrada en la carátula de este contrato será utilizada solamente por la empresa con el fin de recopilar los datos necesarios para brindar el servicio, facturación, y generación de controles internos, siendo tratada con carácter confidencial y no será compartida a terceras personas sin el previo conocimiento del titular de la información, adicional se da por entendido que los datos suministrados son reales y corresponden a su información personal.

Cláusula XXVIII. Cesión del contrato. El usuario podrá ceder el contrato a otro cliente siempre y cuando lo indique con 10 días hábiles de anticipación y se encuentre al día con los pagos correspondientes a la mensualidad del servicio con el operador. El nuevo usuario deberá asumir los costos de traslado de servicio publicados en el sitio WEB: <https://itellum.com/regulaciones/otros-cargos/>.

Cláusula XXIX. Canales de atención. El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar a Itellum Comunicaciones, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato. Ver información en el sitio WEB: <https://itellum.com/contacte-itellum/>.

Cláusula XXX. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. Itellum Comunicaciones 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 de Itellum Comunicaciones en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, Itellum Comunicaciones informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, Itellum Comunicaciones debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, Itellum Comunicaciones deberá indicar en su sitio WEB <https://itellum.com/contacte-itellum/> los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

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 de Itellum Comunicaciones:

Homologado mediante acuerdo número XXXXXXXXXXXX emitido por el Consejo de la Sutel.

