

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE RADIODIFUSIÓN POR CABLE BAJO LA MODALIDAD DE DIFUSIÓN DIRECTA POR SATÉLITE

Conste por el presente documento, el Contrato de Prestación del Servicio Público de Distribución de Radiodifusión por Cable bajo la Modalidad de Difusión Directa por Satélite que celebran, de una parte, TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C., con RUC N° 20290000263, con domicilio en Avenida Paseo de la República 3755, San Isidro – Lima, a quien en adelante se denominará EMPRESA OPERADORA; y de la otra parte, el ABONADO, cuyos datos se encuentran en el Anexo 1 que forma parte del presente contrato.

El presente contrato se celebra con sujeción a los siguientes términos y condiciones:

ANTECEDENTES

PRIMERO.- La EMPRESA OPERADORA es una empresa de derecho privado constituida con arreglo a las leyes de la República del Perú, que se dedica a la prestación de servicios de televisión por suscripción.

La EMPRESA OPERADORA cuenta con la inscripción correspondiente en el Registro de Empresas Prestadoras de Valor Añadido. Asimismo, cuenta con la concesión para prestar el Servicio Público de Distribución de Radiodifusión por Cable Bajo la Modalidad de Difusión Directa por Satélite, al cual distingue bajo la marca "Cable Mágico".

FUNCIÓN

SEGUNDO.- En virtud al presente contrato, la EMPRESA OPERADORA se obliga a prestar al ABONADO el Servicio Público de Distribución de Radiodifusión por Cable bajo la Modalidad de Difusión Directa por Satélite (en adelante, el "Servicio"), en las zonas de cobertura del mismo, según la factibilidad técnica de recepción de la señal de acuerdo a los paquetes contratados.

A cambio, el ABONADO pagará la retribución establecida en la cláusula Tercera siguiente.

RETRIBUCIÓN

TERCERO.- La retribución por la prestación del Servicio es una tarifa mensual, cuyos montos se encuentran establecidos en el Anexo 1 que forma parte integrante del presente contrato. La tarifa mensual será pagada en el lugar y en la oportunidad que la EMPRESA OPERADORA indique, tomando en consideración lo siguiente:

- a) La EMPRESA OPERADORA facturará el Servicio de acuerdo a las condiciones establecidas en la cláusula sexta y en el Anexo 1. La EMPRESA OPERADORA podrá variar el ciclo de facturación, para lo cual deberá comunicar a EL ABONADO dicha variación de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante "Condiciones de Uso").
- b) El pago mensual por el Servicio otorga al ABONADO el derecho de activar el número de equipos decodificadores para los puntos de recepción de la señal del Servicio establecido en el Anexo 1 exclusivamente para un uso propio y residencial, encontrándose impedido de comercializar o explotar el Servicio bajo cualquier título. Los equipos necesarios para la prestación del Servicio podrán ser provistos por la EMPRESA OPERADORA bajo el mecanismo comercial que ésta determine, o podrán ser adquiridos por cuenta y riesgo del ABONADO, quien en dicho supuesto será el único responsable de verificar que los equipos adquiridos son compatibles con el Servicio.
- c) El ABONADO será el responsable de realizar la instalación del Servicio, salvo que hubiera contratado con la EMPRESA OPERADORA el servicio de instalación. Asimismo, de ser el caso, el ABONADO podrá contratar con la EMPRESA OPERADORA el servicio de mantenimiento de los equipos provistos por ella, y cualquier otro servicio post venta que aquella se encuentre comercializando.
- d) El ABONADO podrá acogerse a las promociones especiales vigentes en la fecha de contratación, lo que deberá constar en el Anexo 1 del presente contrato.

CUARTO.- La EMPRESA OPERADORA se reserva el derecho de modificar las tarifas aplicables para la retribución del Servicio de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Tarifas. La EMPRESA OPERADORA podrá modificar las condiciones y características del Servicio, previa aprobación de Osiptel, debiendo informar al CLIENTE de tal modificación con un aviso en el recibo y adjuntando un encarte con el texto modificado.

La EMPRESA OPERADORA podrá, si lo considera conveniente, exigir al ABONADO la constitución de una garantía que respalde el pago del Servicio contratado.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

QUINTO.- Las condiciones en las que la EMPRESA OPERADORA prestará el Servicio son, además de las establecidas en este documento, las incluidas en las Condiciones de Uso. Asimismo el ABONADO declara conocer

que el contenido del presente contrato y el texto completo de las Condiciones de Uso están disponibles en la página web de la EMPRESA OPERADORA (www.cablemagico.com.pe). Para realizar cualquier modificación al contrato correspondiente al servicio contratado se debe cumplir con lo establecido en el presente documento y con los procedimientos y normas regulatorias vigentes de Osiptel.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

SEXTO.- El Servicio se prestará en las siguientes condiciones:

- a) La EMPRESA OPERADORA instalará, de ser el caso, el Servicio en un plazo máximo de 15 días hábiles. La EMPRESA OPERADORA prestará el Servicio con una programación que comprenderá diversas señales de televisión, según el paquete contratado por el ABONADO consignado en el Anexo 1. Las señales de programación se encontrarán publicadas en la página web de la EMPRESA OPERADORA. El ABONADO declara conocer que cada uno de los paquetes comprende el número de canales ofrecido por la EMPRESA OPERADORA al momento de la contratación y que las señales de televisión incluidas pueden sufrir variaciones en el tiempo sin que ello implique una modificación del contrato.
- b) El ABONADO podrá solicitar la habilitación de televisores adicionales como parte del Servicio, hasta un máximo señalado en el Anexo 1, en cuyo caso se compromete a pagar las sumas establecidas por la EMPRESA OPERADORA en el referido anexo.
- c) Por razones de mantenimiento del Servicio, y previa comunicación al ABONADO con una anticipación no menor a dos (2) días calendario, la EMPRESA OPERADORA podrá suspender temporalmente el mismo. La suspensión sea parcial o total, no generará responsabilidad alguna para la misma, siempre que no exceda el plazo establecido en las Condiciones de Uso. Dicha comunicación podrá efectuarse de manera general a los abonados a través de un canal asignado para tal fin que la EMPRESA OPERADORA determine.
- d) Para efectos del cálculo de la retribución mensual a que se hace referencia en la cláusula tercera del presente contrato, la EMPRESA OPERADORA implementará periodos de facturación cada uno de los cuales equivale a un mes de prestación del Servicio. Para aquellos casos en los que el ABONADO haya obtenido de LA EMPRESA OPERADORA los equipos necesarios para la utilización del Servicio bajo alguna modalidad distinta a la compra - venta, la retribución mensual se devengará y será facturada a partir de la fecha de instalación y alta del Servicio. De otro lado, en aquellos casos en los cuales el ABONADO haya adquirido los equipos bajo la modalidad de compra - venta, la retribución mensual se devengará y será facturada a partir de la fecha de alta del Servicio (activación del Servicio a la red). En atención a las fechas de facturación establecidas por la EMPRESA OPERADORA, cada recibo por el Servicio a ser emitido por ésta incluirá un periodo de Servicio ya prestado y un periodo que será cobrado por adelantado. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el ABONADO declara conocer y aceptar que el primer recibo a ser emitido por LA EMPRESA OPERADORA podría incluir la parte proporcional al Servicio prestado entre la fecha de alta y el día anterior al inicio del siguiente período de facturación, así como también el monto correspondiente al siguiente período de facturación del Servicio -el cual debe ser pagado por adelantado por EL ABONADO-. La EMPRESA OPERADORA remitirá el recibo mensual del Servicio a la dirección de cobranza indicada por el ABONADO en el Anexo 1. Sin perjuicio de ello y con la aceptación expresa del ABONADO, LA EMPRESA OPERADORA podrá remitirle el referido recibo por cualquier otro medio que considere conveniente.
- e) La prestación del Servicio se encuentra sujeta a la continuidad de la factibilidad técnica de prestar el Servicio en la dirección del ABONADO considerando su ubicación, condiciones topográficas y climáticas. La EMPRESA OPERADORA no estará obligada a efectuar inversiones o gastos en la dirección del ABONADO.
- f) Las averías, deficiencias e interrupciones masivas o particulares del Servicio serán subsanadas por la EMPRESA OPERADORA en los plazos señalados en los contratos de concesión suscritos por la EMPRESA OPERADORA con el Estado para la prestación del Servicio y las normas regulatorias pertinentes. Dichos plazos se computarán desde que la EMPRESA OPERADORA tenga conocimiento de tales averías, deficiencias o interrupciones.
- g) En caso de retraso en el pago, y sin perjuicio de lo señalado en la cláusula Décimoquinta, la EMPRESA OPERADORA queda facultada a suspender el Servicio sin previo aviso, a partir del primer día posterior a la fecha de vencimiento del plazo de pago. No obstante lo anterior, el ABONADO queda obligado a pagar la retribución mensual que corresponda hasta el día en que haya recibido el Servicio.
- h) El ABONADO podrá migrar a un paquete de Servicio de menor valor al contratado inicialmente por el presente documento, pagando la tarifa de migración consignada en el Anexo 1.
- i) En caso el ABONADO solicite la suspensión temporal del Servicio y/o la EMPRESA

OPERADORA haya ejecutado una suspensión o corte del Servicio por falta de pago, éste deberá pagar la tarifa de reactivación por cada servicio consignado en el Anexo 1.

- j) La EMPRESA OPERADORA entregará al ABONADO un soporte físico o tarjeta, el mismo que contiene un chip con código único (en adelante el CHIP) que es de exclusiva propiedad de la EMPRESA OPERADORA. El referido CHIP se encuentra intrínsecamente ligado al Servicio y funcionará en tanto el Servicio sea validado y activado por la EMPRESA OPERADORA. Queda establecido expresamente que la EMPRESA OPERADORA podrá siempre y en cualquier momento, cambiar, sustituir o modificar el CHIP según lo considere conveniente. El ABONADO se encuentra impedido de manipular o reemplazar el CHIP, salvo que dicho cambio sea dispuesto por la EMPRESA OPERADORA.

SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

SÉPTIMO.- La EMPRESA OPERADORA brinda al ABONADO la opción de contratar servicios suplementarios denominados "Paquetes Adicionales Premium", que ofrezcan la posibilidad de acceder a la transmisión de contenidos específicos o señales de acuerdo a la categoría elegida por el ABONADO, y a la programación especial de eventos que ofrezca la EMPRESA OPERADORA para dichas categorías. Los mencionados servicios suplementarios se transmitirán a través de señales codificadas y podrán ser contratados siempre y cuando el ABONADO cuente con el Servicio principal activo.

OCTAVO.- El ABONADO se obliga al pago de la retribución que corresponda por cada servicio suplementario contratado de acuerdo a las tarifas establecidas en el Anexo 1. La EMPRESA OPERADORA se encuentra facultada a modificar el monto de la retribución por el servicio suplementario contratado en cualquier momento de acuerdo con lo establecido en las normas regulatorias aplicables. La mensualidad que corresponda por el(los) servicio(s) suplementario(s) contratado(s) será cargada en el recibo mensual y dará derecho al ABONADO a acceder al servicio suplementario sólo en un equipo decodificador para un punto de recepción de señal.

NOVENO.- En caso el ABONADO solicite la suspensión temporal del Servicio y posteriormente desee la reactivación del mismo deberá pagar la tarifa correspondiente consignada en el Anexo 1.

Asimismo, en caso el ABONADO que se encuentre con el servicio en corte y posteriormente solicite la reactivación del CHIP deberá pagar la tarifa establecida en el Anexo 1.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

DÉCIMO.- La EMPRESA OPERADORA no incurrirá en responsabilidad por la interrupción de las señales del Servicio ni por defectos o fallas en la calidad de las mismas, cuando tales hechos deriven, situaciones de caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de control de la EMPRESA OPERADORA de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- a) Deficiencias originadas por el transporte satelital de las señales.
- b) Eventuales fallas en la transmisión de las señales ocasionadas por factores climáticos que afectan la tecnología satelital utilizada.
- c) Incorrecta instalación de los equipos necesarios para captar el Servicio por parte del ABONADO o cualquier tercero que le preste dicho servicio.
- d) Manejo inadecuado de los equipos utilizados para la recepción del Servicio por parte del ABONADO o de terceros, en cuyo caso la responsabilidad será íntegramente del ABONADO.
- e) Actos de robo, vandalismo, terrorismo u otros similares.

La EMPRESA OPERADORA tampoco incurrirá en responsabilidad por el contenido de la programación ni por las modificaciones en la misma.

OBLIGACIONES DEL ABONADO

UNDÉCIMO.- El ABONADO está obligado a:

- a) Cancelar los recibos emitidos por la EMPRESA OPERADORA en el plazo, lugar y modo establecido en las mismas.
- b) Emplear el Servicio exclusivamente para los fines establecidos en el presente contrato.
- c) Contar con, todos los equipos necesarios para la recepción del Servicio, los mismos que podrán ser provistos por la EMPRESA OPERADORA si ésta así lo determina y bajo la modalidad que decida en cada oportunidad. Asimismo, en caso la EMPRESA OPERADORA no haya provisto de los equipos, el ABONADO será el único responsable de la instalación y mantenimiento de los referidos equipos, asumiendo la total responsabilidad por su funcionamiento y por la efectiva y correcta recepción de las señales.
- d) No manipular ni directamente, ni a través de terceros el CHIP, el mismo que es de propiedad de la EMPRESA OPERADORA. Si el ABONADO toma conocimiento de que el CHIP ha sido manipulado o alterado, éste deberá dar reporte inmediato a la EMPRESA OPERADORA. En caso la EMPRESA OPERADORA detecte que se han realizado variaciones en el CHIP y por ende en el Servicio o en el paquete contratado, y el ABONADO no ha cumplido con realizar el correspondiente reporte, la EMPRESA OPERADORA podrá resolver el contrato.
- e) No efectuar por su cuenta activaciones

no autorizadas o irregulares del Servicio. En caso la EMPRESA OPERADORA detecte alguna irregularidad se encuentra facultada a suspender y cortar el servicio de acuerdo a la normativa vigente debiendo el ABONADO pagar la tarifa de reactivación correspondiente.

- f) No trasladar los equipos que pudieran haber sido provistos por la EMPRESA OPERADORA, del domicilio de instalación señalado en el Anexo 1 sin la previa autorización de la EMPRESA OPERADORA.
- g) Asumir el cargo de reactivación en caso la EMPRESA OPERADORA se vea obligada a suspender el Servicio por falta de pago de la retribución convenida, cuyo valor se encuentra consignado en el Anexo 1 del presente contrato.

DECLARACIONES

DUODÉCIMO.- El ABONADO declara conocer y aceptar que la ocurrencia de factores climáticos pueden producir fallas en la transmisión y/o recepción del Servicio. Asimismo el ABONADO reconoce y acepta que tales fallas son inherentes a la tecnología satelital utilizada para el Servicio y que una vez que la EMPRESA OPERADORA tome conocimiento, ésta realizará sus mejores esfuerzos a fin de solucionar el inconveniente con la mayor celeridad posible.

DÉCIMO TERCERO.- El ABONADO reconoce y acepta expresamente que la cobertura del Servicio que contrata con la EMPRESA OPERADORA se encuentra condicionada y limitada al territorio peruano, la geografía local y la factibilidad técnica de recepción de la señal.

DÉCIMO CUARTO.- El ABONADO manifiesta conocer y aceptar que los equipos necesarios para la prestación del Servicio almacenan en sus registros de memoria la información relativa a la programación a la que accede el ABONADO. Conociendo ello, el ABONADO autoriza expresamente a la EMPRESA OPERADORA a hacer uso de la información facilitada por éste, así como la captada por el uso que haga del Servicio, para sus fines comerciales.

Por su parte la EMPRESA OPERADORA en atención a la legislación relativa a la reserva del secreto de las telecomunicaciones y protección de datos, garantiza la adopción de las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de los datos personales proporcionados por el ABONADO. En ese sentido, se compromete a no divulgar ésta información a terceros, conservándola y tratándola únicamente en tanto sea necesario para la iniciación, gestión y mantenimiento del Servicio contratado.

Asimismo, el ABONADO manifiesta conocer y aceptar que la información antes mencionada es obtenida en forma automática por la EMPRESA

OPERADORA y disociada del ABONADO, motivo por el cual renuncia en forma expresa e irrevocable a la posibilidad de solicitar acceso a los mismos y/o verificar su autenticidad.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el ABONADO declara conocer y aceptar que la EMPRESA OPERADORA podrá ceder y/o transferir la información personal que le haya sido proporcionada o facilitada por el ABONADO en virtud de la celebración del presente contrato y/o de la prestación del Servicio a favor de sus empresas matrices, participadas, filiales o subsidiarias, y en general, a favor de cualquier entidad que esté controlada por, sea controlante de o se encuentre bajo control común con la EMPRESA OPERADORA.

Igualmente, el ABONADO podrá otorgar su aceptación para que a través de su correo electrónico, la EMPRESA OPERADORA pueda remitirle información técnica, operativa, comercial y/o publicitaria ofrecida por sí misma o por terceros –sea a la fecha de celebración del presente Contrato o en el futuro–, así como formularios de encuestas que el ABONADO no queda obligado a contestar.

MORA AUTOMÁTICA

DÉCIMO QUINTO.- El retraso en el pago de la retribución correspondiente determinará la automática constitución en mora del ABONADO, de manera tal que éste deberá pagar la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.

CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL

DÉCIMO SEXTO.- El ABONADO podrá ceder su posición contractual a un tercero, bastando para ello una comunicación por escrito remitida a la EMPRESA OPERADORA y las respectivas firmas de los formatos correspondientes siguiendo el procedimiento señalado en las Condiciones de Uso. Se entiende que en este caso la EMPRESA OPERADORA no asume la obligación de trasladar el Servicio a un lugar distinto del indicado en el presente contrato, ni ninguna otra obligación adicional. La cesión incluirá las deudas del ABONADO que estuvieran pendientes de pago.

La EMPRESA OPERADORA podrá, en cualquier momento, ceder su posición contractual a favor de empresas matrices, participadas, filiales o subsidiarias. El ABONADO presta su conformidad anticipada. La EMPRESA OPERADORA informará al ABONADO de dicha cesión.

RESOLUCIÓN

DÉCIMO SÉPTIMO.- La EMPRESA OPERADORA podrá resolver el contrato de acuerdo al mecanismo y causales establecidas en las Condiciones de Uso y supletoriamente por lo establecido en el artículo

1430 del Código Civil, si el ABONADO incumple cualquiera de las obligaciones establecidas en la cláusula UNDÉCIMA. Para tal fin, deberá enviar una comunicación por escrito al ABONADO.

La resolución del presente contrato por cualquier causal no exonera al ABONADO de su obligación de satisfacer el pago de la retribución correspondiente a los servicios efectivamente prestados hasta el momento en que se produzca la misma, así como las penalidades y demás conceptos aplicables.

DÉCIMO OCTAVO.- Queda establecido que la EMPRESA OPERADORA podrá resolver la prestación de los servicios suplementarios que se soliciten de acuerdo con lo establecido en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sin afectar la continuidad de la prestación del Servicio.

AUTORIZACIÓN PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN

DÉCIMO NOVENO.- El ABONADO autoriza a la EMPRESA OPERADORA a entregar a Osiptel, siempre que este organismo así lo solicite para fines de supervisión, (i) información contenida en los recibos emitidos como consecuencia de la ejecución de este contrato; (ii) información sobre los Servicios materia del mismo; o, (iii) copia de los recibos indicados.

Asimismo, el ABONADO autoriza a la EMPRESA OPERADORA a proporcionar a las empresas de información crediticia y centrales de riesgo, la información relativa a la situación de morosidad del ABONADO, en caso ésta se produzca, a fin de que dichas empresas puedan utilizar la referida información de conformidad con lo establecido en la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguro.

Siempre que no le resulte imputable, La EMPRESA OPERADORA queda liberada de todo pago por la difusión y/o comercialización de dicha información que sea realizada por terceros. Sin perjuicio de ello, la EMPRESA OPERADORA asume la obligación de rectificar la información que haya proporcionado a las empresas de información crediticia y centrales de riesgo, cuando dicha información no corresponda a la situación del ABONADO.

PLAZO

VIGÉSIMO.- El contrato entrará en vigencia a partir de la fecha de firma del presente documento y tendrá la vigencia indicada en el Anexo 1. Siendo el contrato de plazo indeterminado, cualquiera de las partes podrá ponerle fin en cualquier momento siguiendo los procedimientos establecidos en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En caso el plazo pactado sea forzoso, el ABONADO podrá resolver el contrato antes del vencimiento del mismo, debiendo pagar en tal caso una penalidad equivalente a la suma de los cargos mensuales que correspondan al Servicio por los meses faltantes hasta la fecha prevista para el vencimiento del referido plazo. La penalidad deberá ser pagada dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de resolución del contrato.

DOMICILIOS Y COMPETENCIA

VIGESIMOPRIMERO.- Para todo efecto contractual, el ABONADO señala como su domicilio el que aparece consignado como "Dirección de Cobranza" en el Anexo 1. Por su parte, la EMPRESA OPERADORA declara como su domicilio el señalado en este documento. El ABONADO deberá informar a la EMPRESA OPERADORA, por escrito y con 30 días de anticipación, el cambio de dirección de domicilio. En caso de no hacerlo, se considerarán válidos los requerimientos y notificaciones que le sean cursados a la última dirección de domicilio conocido por la EMPRESA OPERADORA. La EMPRESA OPERADORA queda asimismo facultada a notificar al ABONADO dichos requerimientos a través de la publicación en un diario nacional de mayor circulación, a través de su página web, o mediante algún mensaje personalizado.

Sin perjuicio de ello, el ABONADO que consigna en el Anexo 1 su dirección de correo electrónico, autoriza expresamente a la EMPRESA OPERADORA a que ésta le notifique en la dirección electrónica indicada cualquier tema inherente a la presente relación contractual u otro autorizado por ley.

VIGESIMOSEGUNDO.- En todo aquello que no sea competencia exclusiva de Osiptel, las partes se someten a la competencia de Jueces y Tribunales del Distrito Judicial del Cercado de Lima.

CONDICIONES DE USO

VIGESIMOTERCERO.- Son de aplicación y cumplimiento a la presente relación contractual, las Condiciones de Uso aprobadas por Osiptel. El ABONADO declara haber recibido de la EMPRESA OPERADORA y leído detenidamente un ejemplar de la Cartilla de Información de las Condiciones de Uso aprobadas por el Osiptel.

Para descargar una copia del texto
consulte nuestra web:
www.cablemagico.com.pe

CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO:

PARTE GENERAL

¿Qué son las “Condiciones de Uso”?

Es la norma que garantiza y determina, entre otros, los derechos y obligaciones de los abonados, usuarios y empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones. Estas disposiciones son de cumplimiento obligatorio y establecen las condiciones mínimas para la contratación y prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

¿Quiénes pueden ejercer los derechos que establecen las “Condiciones de Uso”?

- Los Abonados: es decir, aquellas personas naturales o jurídicas, que han suscrito o celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna empresa operadora.
- Los Usuarios: es decir, aquellas personas naturales o jurídicas, que tienen acceso o hacen uso de los servicios públicos de telecomunicaciones. Los usuarios pueden ejercer por sí mismos algunos de los derechos que establece la norma (tales como, la solicitud de información y asistencia, presentación de reclamos, entre otros), sin necesidad de contar con una carta poder del abonado que los autorice a ello.

Las personas que tuvieran acceso a estos servicios públicos de telecomunicaciones o a los equipos terminales a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal (tales como, la falsificación de documentos, utilización de equipos terminales robados o hurtados, entre otros), no podrán ejercer los derechos establecidos en las Condiciones de Uso.

¿Cuáles son los principales derechos del abonado?

- A acceder a la contratación y al uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, siempre que se hayan satisfecho los requisitos dispuestos por la empresa operadora, salvo en el caso del servicio de telefonía fija.
- A recibir información sobre:
 - El servicio ofrecido,
 - Las opciones de planes tarifarios,
 - Los requisitos de acceso al servicio,
 - Las características, modalidades y limitaciones del servicio,
 - La periodicidad de la facturación,
 - El plazo de la contratación, causales de resolución anticipada del contrato de abonado,

penalidades, si las hubiera, y sobre todo, sus consecuencias e implicancias económicas,

- Los alcances y uso de los equipos,
- El procedimiento de baja (corte definitivo), para el caso de los servicios que se ofrezcan bajo la modalidad prepago,
- La dirección de oficinas de pago,
- La existencia de restricciones en los equipos terminales, y
- La velocidad de transmisión contratada y velocidad mínima garantizada, para el caso del servicio de acceso de Internet.
- A que en caso contratara el servicio (no se refiere al equipo terminal) sujeto a plazo forzoso, éste no debe exceder el plazo de seis (6) meses. Asimismo, se encuentra prohibida la renovación automática del contrato sujeto a plazo forzoso.
- A recibir un original del contrato suscrito por ambas partes, en caso este último se realizara por escrito.
- A que no se realicen modificaciones unilaterales en el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas de Osiptel, o modificaciones más beneficiosas para el abonado, que cuenten con la aprobación de Osiptel.
- A la instalación del servicio dentro del plazo que se haya establecido en el contrato de abonado. En caso la empresa operadora no instalara el servicio dentro del plazo establecido en el contrato, el abonado podrá presentar un reclamo o solicitar la terminación de dicho contrato.
- A ser informado mensualmente sobre el número telefónico del servicio de información y asistencia de la empresa operadora y de Osiptel.
- A que se le cobre por los servicios efectivamente prestados (con posterioridad a la utilización del servicio, salvo que se haya pactado el pago por adelantado).
- A la entrega del recibo del servicio por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento, salvo que el servicio sea habilitado mediante la modalidad prepago.
- A recibir con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, información sobre la modificación de la fecha de vencimiento del recibo o del ciclo de facturación, que haya sido realizado por la empresa operadora, salvo que el servicio sea habilitado mediante la modalidad prepago.
- A que se le ofrezca un servicio continuo

- e ininterrumpido, y se realicen las correspondientes devoluciones o compensaciones cuando corresponda.
- A tener acceso a servicios de información y asistencia a través de un número telefónico establecido para tal efecto, durante doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana como mínimo.
- A solicitar el cambio de titularidad del servicio y el cambio de nombre del abonado.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio hasta por un periodo de dos (2) meses (consecutivos o no) por año de servicio. El período de la suspensión que se solicite no podrá ser menor a quince (15) días calendario.
- A solicitar el traslado del servicio del lugar donde se presta o se encuentra registrado, siempre que éste se realice dentro del área de cobertura o extensión de las instalaciones de la empresa operadora.
- A solicitar que se levante cualquier restricción (bloqueo) en el equipo terminal que haya sido subsidiado o financiado, una vez transcurrido el plazo establecido por la empresa operadora, el mismo que no podrá exceder de doce (12) meses desde la adquisición del equipo terminal.
- A recibir, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario, un preaviso sobre la fecha de corte, el que deberá contener información acerca del monto adeudado y otros aspectos relacionados a éste último, para el caso de servicios contratados bajo la modalidad post pago y control.
- A recibir con una anticipación no menor de quince (15) días calendario, un preaviso sobre la fecha de baja (corte definitivo), el que deberá contener información acerca de la pérdida del número telefónico o de abonado, para el caso de servicios contratados bajo la modalidad prepago.
- A solicitar la terminación del contrato pactado a plazo indeterminado, en cualquier momento y sin necesidad de justificación alguna. La solicitud deberá presentarse con una anticipación no menor de cinco (5) días útiles, pudiendo indicar la fecha en que se hará efectiva dicha resolución. En caso no se indique la fecha, el contrato quedará automáticamente resuelto luego de transcurrido el período de cinco (5) días antes indicado.
- A solicitar la terminación anticipada del contrato sujeto a plazo forzoso, sin el pago de penalidades, en caso: (i) de problemas de calidad en el servicio que sean acreditados ante la empresa operadora

o el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – Trasu de Osipitel; (ii) de modificaciones tarifarias que resulten desfavorables al abonado; (iii) no se haya instalado o activado el servicio contratado; (iv) que el traslado pendiente del servicio excediera de tres (3) meses; y (v) del retiro de una o más señales de programación contratadas del servicio de televisión por cable. Para tal efecto, el abonado deberá solicitar por escrito la referida terminación adjuntando las pruebas correspondientes.

- A que no le sea condicionada la terminación del contrato al pago previo de las sumas adeudadas.
- A que no le sean aplicados cobros por concepto de desinstalación, desconexión, restitución de equipos o cualquier otro de naturaleza semejante, cuando solicite la terminación del contrato.

¿Cuáles son las principales obligaciones de los abonados y/o usuarios?

- Usar debidamente el servicio, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso y en el contrato de abonado.
- Respetar las condiciones pactadas en el contrato de abonado.
- Pagar el recibo de servicios oportunamente, cuando se trate de servicios bajo la modalidad post pago y control.
- Cumplir con las obligaciones o deudas contraídas y generadas hasta la terminación del contrato de abonado.

CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LA DIRECTIVA DE RECLAMOS:

¿Qué es la Directiva de Atención de Reclamos?

Es la norma que establece el procedimiento que toda empresa operadora de servicios públicos de telecomunicaciones (*) deberá aplicar obligatoriamente para atender y resolver los reclamos de sus usuarios.

(*) Salvo las empresas que prestan servicios de arrendamiento de circuitos para los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio, que se rigen por el procedimiento establecido en la norma específica.

¿Quiénes pueden formular reclamos?

- Los abonados titulares o usuarios del servicio, a quienes en la Directiva se les denomina indistintamente “usuarios”. El usuario que no es abonado titular del servicio objeto del reclamo, debe acreditarlo presentando

el recibo correspondiente o el último que le haya llegado.

- Las personas que, no siendo aún titulares o abonados, hayan solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.
- Las asociaciones de usuarios en representación de sus asociados y de las personas que les hayan conferido poder.

¿Cuántas Instancias tiene el Procedimiento de Reclamos?

El procedimiento de reclamos tiene dos instancias:

- La empresa operadora es la primera instancia para la solución de los reclamos que presenten los usuarios con relación a los servicios que les presten.
- El Trasu, Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel, es la segunda y última instancia en la vía administrativa.

¿Se puede recurrir al Trasu sin reclamar previamente ante la empresa?

El Trasu no admitirá reclamos que no hayan sido tramitados en la primera instancia de la empresa operadora. Es obligatorio presentar primero el reclamo ante la empresa operadora.

¿Es necesario pagar todo el recibo para poder reclamar?

Está prohibido que se exija el “pagar primero y reclamar después”. La empresa operadora no podrá condicionar la aceptación del reclamo al pago previo del monto objeto de reclamo.

¿Qué materias pueden ser reclamadas?

Las siguientes:

- Cuando se esté en desacuerdo con los montos que figuran en el recibo o comprobante de pago (reclamo por facturación).
- Cuando los montos cobrados correspondan a conceptos distintos a los oportunamente facturados (reclamo por cobro de Servicio).
- Cuando la empresa operadora no cumpla con instalar o activar el servicio, así como los servicios suplementarios o adicionales que hayan sido solicitados (reclamo por instalación o activación).
- Cuando la empresa operadora no cumpla con trasladar el servicio en la fecha señalada, no brinde respuesta a la solicitud de traslado, el usuario no se encuentre conforme con la respuesta otorgada por la empresa operadora, o el traslado no se haya realizado luego de transcurridos tres (3) meses de solicitado (reclamo por traslado del servicio).

- Cuando el servicio sea suspendido o cortado injustificadamente, sin tener en cuenta el procedimiento establecido por Osiptel.
- Cuando se presenten problemas derivados del funcionamiento de la red (*) o por incumplimiento de la empresa operadora en informar verazmente sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos realizados (reclamo por calidad (*) e Idoneidad en el servicio incluyendo veracidad en la Información).

(*) Comunicación imperceptible, ruido, interferencia en la línea e imposibilidad de hacerse escuchar, entre otros.

- Cuando la empresa operadora no cumpla con entregar el recibo o la copia del mismo en el plazo establecido.
- Cuando la empresa operadora no cumpla con efectuar las devoluciones ordenadas por Osiptel a favor de los usuarios.
- Cuando existan problemas con el servicio que se brinda a través de las tarjetas de pago, tales como la habilitación del servicio, disconformidad con el crédito que otorga la tarjeta de pago, entre otros (reclamo por tarjetas de pago).
- Cuando la empresa operadora se negara a aceptar la solicitud de migración, comunicar la procedencia o no de la misma, efectuar la migración en el plazo señalado, o ésta no se haya realizado luego de transcurridos tres (3) meses de solicitada (reclamo por migración).
- Cuando la empresa operadora se negara a contratar el servicio.
- Cuando la empresa operadora se negara a aceptar la solicitud de locución por cambio de número como consecuencia del cambio de operador, o cuando siendo aceptada dicha solicitud no la haya implementado.
- Cuando la empresa operadora se negara a levantar cualquier restricción (bloqueo) en el equipo terminal, luego de transcurridos doce (12) meses desde la adquisición de dicho equipo.
- Otros que determine el Consejo Directivo de Osiptel.

¿De qué manera se pueden formular los reclamos?

De forma personal, telefónica o por escrito empleando el formulario aprobado por Osiptel, pudiendo adjuntar documentación adicional.

¿Cuál es el plazo para formular los reclamos?

Para el caso de los reclamos por:

- Facturación: hasta dos (2) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.

- Cobro de servicio: hasta dos (2) meses después de cobrado el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.
- Calidad (*) e idoneidad en el servicio, veracidad de la información, falta de entrega del recibo o copia del mismo, o de la facturación detallada: en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de haber realizado el reporte previo.
(* Los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos se podrán formular transcurridos ocho (8) horas de efectuado el reporte sin que el problema haya sido solucionado.
- Tarjetas de pago: dos (2) meses contados a partir del día siguiente en que se agotó el saldo de la tarjeta, o en tanto no se pueda habilitar el servicio para el cual se adquirió la misma, luego de haber realizado el reporte previo.
- En los demás casos: en tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.

¿En qué plazo debe resolver el reclamo la primera instancia?

En la primera instancia rigen los siguientes plazos:

- Hasta tres (3) días útiles contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para los casos de: calidad, falta de entrega del recibo o copia del mismo, o de la facturación detallada.
(* Hasta cinco (5) días útiles desde el día siguiente de presentado el reclamo por fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos, no requiriendo necesariamente de resolución motivada.
- Hasta quince (15) días útiles contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para el caso de: tarjetas de pago.
- Hasta treinta (30) días útiles contados a partir del día siguiente de efectuado el reclamo, para los demás casos.

Adicionalmente, la primera instancia tiene diez (10) días útiles para notificar su resolución en el domicilio del usuario.

¿Qué ocurre si la empresa operadora no responde o responde tardíamente el reclamo?

Si la empresa operadora no responde el reclamo dentro de los plazos establecidos, el usuario podrá presentar una Queja solicitando que el Trasu defina si se aplicará el silencio administrativo positivo (SAP). Para presentar la

Queja, el usuario cuenta con un plazo de hasta veintidós (22) meses desde la fecha en que se le debió notificar la respuesta a su reclamo.

¿Qué puede hacer el usuario en caso no se encontrara de acuerdo con la respuesta de primera instancia?

Si el usuario no se encontrara de acuerdo con la respuesta de la empresa operadora, puede presentar un Recurso de Apelación.

Para el caso de reclamos por calidad, el usuario podrá presentar un Recurso de Apelación si el problema se vuelve a presentar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el problema se solucionó en primera instancia.

¿Cuál es el plazo para presentar un Recurso de Apelación?

El plazo es de hasta quince (15) días útiles, contados desde el día siguiente en que el usuario recibió la respuesta de primera instancia.

El Recurso de Apelación (*) deberá ser presentado por escrito ante la empresa operadora, empleando el formulario correspondiente, pudiendo adjuntarse documentación adicional.
(* Para los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos, el plazo de presentación del Recurso de Apelación será de hasta cinco (5) días útiles de notificada la resolución o desde la fecha en que ésta debió ser emitida.

¿En qué plazo debe resolver el Trasu el Recurso de Apelación?

El Recurso de Apelación será resuelto (*):

- Hasta quince (15) días útiles contados a partir del día siguiente de la recepción del Recurso de Apelación por el Trasu, para los casos de reclamos por: tarjetas de pago, falta entrega del recibo o de la copia del mismo, o de la facturación detallada.
- Hasta treinta (30) días útiles contados a partir del día siguiente de la recepción del Recurso de Apelación por el Trasu, para los demás casos.

(* Hasta cinco (5) días útiles desde el día siguiente de la recepción del Recurso de Apelación por el Trasu, para los casos de reclamos por fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos.

La respuesta al Recurso de Apelación será comunicada de manera escrita por el Trasu al domicilio señalado por el usuario, dentro de los diez (10) días útiles siguientes a la fecha de resolución.

¿En qué casos el usuario puede presentar una Queja?

El usuario podrá presentar una Queja cuando considere que la empresa operadora ha incumplido cualquier aspecto relativo al procedimiento de reclamos (infracción de los plazos establecidos, no ejecución de lo dispuesto mediante resolución final, entre otros).

Del mismo modo se podrá presentar una Queja solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo.

La Queja deberá ser presentada por escrito, empleando el formulario correspondiente, pudiendo anexar documentación adicional.

¿Cuál es el plazo que tiene el Trasu para resolver la Queja?

El Trasu deberá resolver la Queja dentro del plazo de veinte (20) días útiles, contados a partir del día siguiente de su presentación en la empresa operadora.

¿Las resoluciones que emite el Trasu agotan el procedimiento administrativo?

Sí. Con la resolución final emitida por el Trasu termina el procedimiento en la vía administrativa.

Si el usuario no se encuentra conforme con la resolución del Trasu, puede recurrir a la vía judicial.

Recuerda que:

- Los reclamos deberán ser atendidos y solucionados sin exceder los plazos fijados en la Directiva.
- Los procedimientos de reclamos se atenderán de manera gratuita.
- No es obligatoria la intervención de abogado ante las empresas operadoras ni ante el Trasu.
- Las empresas operadoras no pueden negarse a recibir los reclamos que el usuario desee tramitar, el usuario tiene derecho a que se le entregue un código o constancia de presentación del reclamo.
- El usuario tiene derecho a que la empresa operadora le informe sobre el estado de su reclamo y ubicación de su expediente, y a facilitarle el acceso al mismo, si lo solicitara.