

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA SOCIEDAD COMERCIAL TELECABLE CENTRAL, S.R.L. (TELECABLE CENTRAL)

Los términos y condiciones que se establecen a continuación, constituyen el acuerdo bajo el cual la sociedad comercial TELECABLE CENTRAL, S.R.L. (en lo adelante "TELECABLE CENTRAL"), entidad comercial constituida y organizada de conformidad a las leyes de la República Dominicana, con su asiento social ubicado en el kilómetro 5 ½ de la Autopista Duarte, Dirección Santo Domingo – Santiago, Sector Jeremías, de la Ciudad de La Concepción de La Vega Real, Municipio y Provincia de La Vega, República Dominicana; identificada con su Registro Nacional de Contribuyentes número 11-01-71031-4; representada en este acto por su Gerente General, la señora Icelsa María García Abreu, dominicana, mayor de edad, empresaria, portadora de la cédula de identidad y electoral número 047-0102667-8; a los fines del presente acuerdo domiciliado en el domicilio social de la sociedad antes señalado, le prestará al usuario titular (en lo adelante "El Cliente"), señor (a) _____, dominicano, mayor de edad, soltero, empleado privado, portador de la cédula de identidad y electoral número _____ cualquiera de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones provistos por ésta y descritos en el presente documento (en lo adelante "Los Servicios").

CONDICIONES GENERALES

1. SERVICIOS.

- 1.1. TELECABLE CENTRAL prestará los servicios solicitados por EL CLIENTE según se indica en la carátula de este contrato. EL CLIENTE puede solicitar cambio o adiciones, por las vías que el TELECABLE CENTRAL le indique. EL CLIENTE reconoce que debe esperar al tercer mes de vigencia para solicitar cambios que impliquen una disminución de plan. Todos los cambios serán efectivos una vez aceptados por TELECABLE CENTRAL, y formarán parte integral de este Contrato, asumiendo EL CLIENTE todas las obligaciones que se deriven de los mismos. EL CLIENTE tiene conocimiento que la renta se genera mensualmente y es pagadera por anticipado.
 - 1.1.1. Periodo de Prueba.- EL CLIENTE reconoce y acepta que ha sido informado por TELECABLE CENTRAL respecto de la existencia de un Periodo de Prueba del Servicio de siete (7) días laborables contados a partir de la activación del servicio, durante el cual EL CLIENTE puede solicitar la cancelación del servicio si éste presenta mal funcionamiento, siempre que haya reportado el mismo dentro del citado período.
 - 1.1.2. TELECABLE CENTRAL dispone de un plazo de tres (3) días calendario para subsanar el inconveniente reportado, vencido el cual sin solución del mismo, EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación del servicio reportado, previo pago de cualquier balance pendiente por concepto de costo instalación, consumos realizados, costo de aquellos equipos adquiridos bajo subsidio o penalidad por equipos propiedad de TELECABLE CENTRAL no devueltos (ver numeral 10).
 - 1.1.3. La cancelación del servicio dentro del periodo de prueba deberá ser solicitada de manera presencial en las tiendas propias de TELECABLE CENTRAL.

2. CONDICIONES ECONÓMICAS.

- 2.1. Al momento de la suscripción del Contrato, EL CLIENTE pudo haber realizado el pago de un depósito en efectivo para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones, dicho depósito no genera ningún tipo de interés y será devuelto a EL CLIENTE dentro de los quince (15) días luego de la cancelación del servicio. Si EL CLIENTE tiene deudas, TELECABLE CENTRAL podrá deducir del depósito el monto de la deuda contraída, quedando el remanente, si lo hubiere, a disposición de EL CLIENTE.
- 2.2. CONSECUENCIAS DE DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS A LOS PAGOS: Los retrasos en los pagos generan cargos por mora de 5% mensual. La suspensión del servicio genera un cargo de reconexión de DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS CON 00/100 (RD\$250.00) más impuestos y la gestión de cobros por la vía legal, genera honorarios legales, adicionales a la deuda cobrada. Si TELECABLE CENTRAL aceptare pagos con cheques y sus montos no son finalmente acreditados a TELECABLE CENTRAL por causas de EL CLIENTE, aplicarán cargos administrativos, en base a la tarifa establecida por el banco correspondiente.

3. TARIFAS Y FACTURACIÓN.

- 3.1. Los precios por servicios, cargos de reconexión, moras e intereses que TELECABLE CENTRAL tiene a bien cobrar se rigen por libertad tarifaria, según el artículo 39 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, los mismos pueden ser modificados en cualquier momento previa comunicación a EL CLIENTE por cualquier vía disponible.
- 3.2. Los Estados de Cuenta o Facturas: Estos contendrán un detalle de las rentas por servicios contratados, consumos adicionales realizados, cargos por manejo del servicio e impuestos aplicables. Su frecuencia será mensual y estará disponible para consulta de EL CLIENTE por cualquiera de los medios establecidos por TELECABLE CENTRAL, (presencial, web, o correo electrónico). La fecha de corte del primer estado de cuenta o factura será libremente fijada por TELECABLE CENTRAL, y aplicará a los subsiguientes períodos, sin perjuicio de eventuales cambios efectuados por cualquiera de las partes.
- 3.3. Forma de pago y Autorizaciones expresas: EL CLIENTE autoriza a TELECABLE CENTRAL a consultar su información crediticia, en las Sociedades de Información Crediticia, de conformidad con la Ley 172-13 que tiene por objeto la protección integral de datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados. De la misma manera, EL CLIENTE autoriza a TELECABLE CENTRAL reportar a los burós crediticios o entidades de depuración crediticia, informaciones relativas a su comportamiento financiero, su facturación, consumo o compromisos y las situaciones de atraso en el cumplimiento de las obligaciones asumidas mediante este contrato, o cualquier otra obligación que se desprenda de una relación comercial con TELECABLE CENTRAL.

4. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PENALIDADES.

- 4.1. El presente contrato es de duración indeterminada. Podrá ser terminado de pleno derecho, sin necesidad de alegar causa alguna, por decisión unilateral de cualquiera de las partes. Sin embargo, en los casos en que el servicio contratado conlleve subsidio de

equipos o descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes, EL CLIENTE se compromete a permanecer con sus servicios activos por un período mínimo conforme se describe en la carátula de este contrato (ver Duración, Subsidio), salvo ofertas especiales sujetas a plazos mínimos distintos convenidos en documentos adicionales. En virtud de lo anterior en los casos en los cuales EL CLIENTE, decida unilateralmente terminar el presente contrato, la terminación con duración mínima no agotada, solo será efectiva luego de que EL CLIENTE pague las PENALIDADES pendientes al momento de la solicitud. EL CLIENTE reconoce que al adicionar o modificar productos dentro de una misma cuenta, estará renovando su período mínimo de permanencia y sumando la nueva penalidad prorrateada a cada servicio dentro de la cuenta, conforme se detalla en la carátula de servicio que antecede a este documento.

- 4.1.1. Las Partes convienen que los servicios, respecto de los cuales se haya cumplido la duración mínima antes estipulada, y los contratados bajo la modalidad sin vigencia descritos en el art. 6.1, podrán ser cancelados a requerimiento de cualquiera de Las Partes (sin penalidad), luego de haber saldado cualquier monto pendiente y cumplido todos los requisitos previstos en este contrato.
- 4.1.2. TELECABLE CENTRAL garantiza que de no poder proceder con la instalación de uno de sus servicios por inconvenientes técnicos ajenos a EL CLIENTE, éste recibirá el reembolso de cualquier monto pagado al momento de contratación, dejando sin efecto el contrato que les unía respecto del servicio no instalado. TELECABLE CENTRAL no garantiza la cobertura de servicios inalámbricos en el interior de edificaciones, no pudiendo EL CLIENTE alegar averías o problemas de calidad del servicio cuando se trate de inconvenientes de cobertura dentro de la localidad de EL CLIENTE terminación por este concepto sujeto a los términos del art. 4 precedente.

5. CAUSAS ESPECIALES DE TERMINACIÓN.

- 5.1. TELECABLE CENTRAL podrá suspender o dar por terminado el presente contrato, de pleno derecho sin dar previo aviso ni poner en mora a EL CLIENTE, y sin que tal terminación comprometa la responsabilidad civil o penal de TELECABLE CENTRAL, o implique una renuncia a su derecho de recuperar cualquier consumo, cargo generado, penalidad o inversión realizada por la empresa frente a EL CLIENTE en los siguientes casos:
 - 5.1.1. Uso indebido, fraudulento, ilegal o inmoral del servicio;
 - 5.1.2. Uso excesivo de datos conforme al artículo 7 del presente contrato; (c) falsedad en los datos o documentos provistos para esta contratación;
 - 5.1.3. Alteración, modificación o reparación no autorizada de los elementos que conforman la instalación, incluidos los equipos provistos para la prestación del servicio;
 - 5.1.4. Cesación de pagos o retraso superior a sesenta (60) días a partir último día hábil para pagar sin mora (sin perjuicio suspensión a treinta (30) días vencimiento factura);
 - 5.1.5. Sometimiento penal;
 - 5.1.6. Cesión, arrendamiento o transferencia de derechos o equipos del presente contrato, con o sin ánimos de lucro, sin la autorización escrita de TELECABLE CENTRAL;
 - 5.1.7. Fallecimiento;
 - 5.1.8. Uso de los servicios en una terminal distinta a la provista por TELECABLE CENTRAL, y
 - 5.1.9. Cualquier otra razón que atente contra los propósitos para los cuales fueron contratados los servicios, tales como violaciones a leyes, normas o resoluciones de la República Dominicana, faltas a la moral y a las buenas costumbres.
- 5.2. Los usuarios podrán solicitar la cancelación de los servicios sin cargos de penalidad en los casos de que se produzca degradación de la señal por razones de falta de cobertura por razones ambientales. Esta degradación deberá ser comprobada previamente por TELECABLE CENTRAL o por el INDOTEL, luego de un reporte o reclamación que el usuario asiente en TELECABLE CENTRAL a través de un informe técnico en donde se confirme la degradación o falta de cobertura reportada por el usuario y del cual se debe entregar una copia al usuario como respuesta a su reclamación.
- 5.3. 11.2 Asimismo, podrá solicitar la cancelación sin cargo de penalidad, en caso de traslado por cambio de domicilio, si TELECABLE CENTRAL no puede mantener el servicio en las mismas condiciones y características en que fue contratado por el usuario, dentro del área de concesión de conformidad con el Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

6. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

- 6.1. Suspensión por falta de pago. Transcurridos treinta (30) días calendario luego del último día hábil para pagar la factura, TELECABLE CENTRAL podrá suspender el servicio de manera parcial. Una vez vencido un plazo adicional de treinta (30) días de suspensión sin haberse realizado los pagos, TELECABLE CENTRAL tendrá derecho a cancelar la línea o servicio, sin renuncia al cobro de lo adeudado.
- 6.2. Suspensión Temporal. EL CLIENTE puede solicitar a TELECABLE CENTRAL, una vez por año en el caso de que la suspensión temporal del servicio por un período que no sea menor a un (1) mes ni superior a tres (3) meses. En ese sentido, EL CLIENTE deberá estar al día con el pago de sus facturas, en caso de tener un financiamiento deberá pagar por adelantado las cuotas correspondientes al tiempo de la suspensión y estará sujeto al pago del cargo por suspensión temporal definido por TELECABLE CENTRAL. La suspensión del servicio extiende la vigencia del contrato por la cantidad de meses que permanezca en suspensión.

7. RECLAMACIONES.

- 7.1. Conforme lo dispuesto por el Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y TELECABLE CENTRAL de servicios públicos de telecomunicaciones, EL CLIENTE puede realizar reclamaciones en nuestras oficinas comerciales, vía telefónica o por escrito a través de Servicio al Cliente, debiendo proveer a TELECABLE CENTRAL información del número de su servicio o cédula de identidad, describir la situación de inconformidad, motivo de la reclamación, fecha y monto reclamado si lo hubiere.

- 7.2. El plazo para la presentación de la reclamación por ante TELECABLE CENTRAL es de tres (3) meses, contados a partir de la notificación del hecho que genera la controversia, exceptuando aquellos casos en que se produzca un robo de identidad, situación que dará lugar a que el usuario que ha sido perjudicado, tenga la posibilidad de interponer su reclamo a partir de que tenga conocimiento del hecho sin que para esto exista un plazo de prescripción.
- 7.3.
- 7.4. La decisión de la reclamación interpuesta por EL CLIENTE debe ser comunicada por TELECABLE CENTRAL a través de cualquier medio, en un plazo que no excederá los quince (15) días calendario en los casos de facturación y siete (7) días calendario, para todos los demás casos susceptibles de reclamo.
- 7.5. El CLIENTE que hubiere presentado una reclamación por ante TELECABLE CENTRAL y transcurrido los plazos dispuestos en el numeral anterior, no haya obtenido respuesta por parte de ésta, podrá dirigirse al INDOTEL y presentar su reclamación según el motivo que se corresponda, sin necesidad de esperar que intervenga la decisión de TELECABLE CENTRAL sobre el reclamo presentado.
- 7.6. Luego de vencido el plazo que se le otorga a TELECABLE CENTRAL para dar o ejecutar su decisión a la reclamación interpuesta, EL CLIENTE tendrá un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para apoderar al INDOTEL de su caso.
- 7.7. EL CLIENTE tendrá derecho a suspender el servicio contratado por un máximo total de tres (3) periodos de facturación dentro de un (1) año, en periodos de suspensiones que no podrán ser menores a un (1) periodo de facturación. Vencido el tiempo de suspensión, TELECABLE CENTRAL notificará al usuario el restablecimiento del servicio de forma automática, quedando el usuario sujeto a las contraprestaciones de lugar. Durante la suspensión del servicio, TELECABLE CENTRAL sólo podrá aplicar un cargo mensual que le permita recuperar los costos fijos indispensables para mantener la cuenta activa, el cual deberá ser una proporción de la renta base del servicio contratado.
- 7.8. En caso de reclamaciones respecto a pagos no aplicados, EL CLIENTE es responsable de facilitar a TELECABLE CENTRAL el comprobante de pago.

8. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

- 8.1. Internet fijo. El internet fijo se refiere al que se entrega por red de fibra (FTTH, HFC, Red 750Mhz) en las ciudades con cobertura: provincia Monseñor Nouel. La velocidad de transmisión de datos es medida en Megabytes por segundo (Mbps) según el volumen asignado en cada plan. Los Planes de Internet de TELECABLE CENTRAL consideran la velocidad máxima alcanzable por su red. La velocidad de la navegación dependerá de los recursos disponibles en la red y de factores externos tales como la ubicación de EL CLIENTE, el equipo utilizado para recibir el servicio, cantidad de usuarios conectados simultáneamente y del plan contratado. Los recursos de acceso a la red son finitos, por lo que para asegurar una buena experiencia para todos los clientes, los planes indican la velocidad máxima de descarga que pueden alcanzar, sin que se interpreten como una garantía de que las mismas serán alcanzadas en todo momento.
- 8.2. TELECABLE CENTRAL ha establecido criterios para el uso justo de su red, según los cuales un uso superior o igual a 100GB por mes, se considerará como excesivo.
- 8.3. Las velocidades establecidas por TELECABLE CENTRAL constituyen la tasa de descarga a la que la línea transfiere los datos de acceso por Internet entre el equipo de interfaz de la red telefónica o MODEM en el hogar de EL CLIENTE y la primera pieza de equipo de enrutamiento de la red de TELECABLE CENTRAL.
- 8.4. Las velocidades del servicio no deberían confundirse con la velocidad de rendimiento, que constituye la velocidad a la que el módem recibe y envía los datos de acceso por Internet ("velocidad de rendimiento"). Dichas velocidades pueden variar y no están garantizadas. La velocidad de rendimiento depende de muchos factores ajenos al control de TELECABLE CENTRAL, y por tanto no pueden ser aseguradas. La experiencia del servicio varía entre una conexión directa al MODEM y una conexión mediante el uso de Wi-Fi o de Wi-Fi extender, igualmente la tecnología y cantidad de dispositivos conectados simultáneamente puede afectar la experiencia sin que ello guarde relación o afecte la calidad del servicio ofrecido por TELECABLE CENTRAL.
- 8.5. Direcciones de IP.
 - 8.5.1. El servicio de Internet de TELECABLE CENTRAL se presta con una dirección de protocolo de Internet ("IP") dinámica o con una dirección de IP Fija o estática, esta última con un costo adicional de renta mensual. En cualquiera de los casos, el servicio está previsto para ser entregado en una ubicación específica dentro de la localidad del CLIENTE.
- 8.6. Disponibilidad.
 - 8.6.1. El Servicio de Internet está disponible dentro de la zona de cobertura TELECABLE CENTRAL, las velocidades ofrecidas dependerán del servicio contratado y la ubicación de EL CLIENTE. Se puede dar el caso de que la evaluación inicial indique que la solicitud cumple con los requisitos para una velocidad o servicio en particular y que al momento de la instalación, éste no pueda ser provisto.
- 8.7. Uso excesivo del ancho de banda de Internet TELECABLE CENTRAL.
 - 8.7.1. Ancho de banda en exceso es el uso de Internet que supera un nivel razonable para el servicio adquirido. Con el fin de mantener un servicio de alta calidad a través de su red, si TELECABLE CENTRAL determina, a su sola discreción, que EL CLIENTE está utilizando una cantidad excesiva de ancho de banda de Internet, TELECABLE CENTRAL podrá en cualquier momento y sin previo aviso, tomar las siguientes medidas correctivas:
 - 8.7.1.1. Suspender la capacidad de ancho de banda excesivo,
 - 8.7.1.2. Suspender el acceso de EL CLIENTE al servicio,
 - 8.7.1.3. Requerir a EL CLIENTE para pagar tasas adicionales, de acuerdo con las tasas actuales de TELECABLE CENTRAL por uso excesivo,
 - 8.7.1.4. Suspender o cancelar la cuenta de EL CLIENTE.
- 8.8. Uso Aceptable de Internet.
 - 8.8.1. EL CLIENTE se compromete a hacer un uso adecuado de la red, sin hacer uso del servicio de internet para actos prohibidos por las leyes, la moral y buenas costumbres o que de cualquier forma interfieran con el buen desenvolvimiento del servicio

prestado por TELECABLE CENTRAL a sus clientes. En este sentido, TELECABLE CENTRAL se reserva el derecho de desconectar inmediatamente el servicio objeto del presente acuerdo, al comprobar que el mismo está siendo utilizado por EL CLIENTE para fines prohibidos por la legislación vigente o el presente contrato.

8.8.1.1. EL CLIENTE se compromete a no utilizar el Servicio para prestar servicios de telemarketing o televentas, cibercafés, reventa a terceros, u otros similares, ni podrá realizar conexiones a través de routers o cualquier otro soporte físico complementario que mediante software o hardware permita el redireccionamiento de la línea de conexión.

8.8.1.2. Consulta de Políticas de Uso Aceptable de Internet. EL CLIENTE, mediante la firma del presente contrato acepta la política de uso aceptable de Internet de TELECABLE CENTRAL. Visitar [www.TELECABLE CENTRAL.com.do](http://www.TELECABLECENTRAL.com.do) para obtener más información acerca del uso aceptable, lineamientos, actos prohibidos por TELECABLE CENTRAL a los usuarios del servicio de Internet.

9. SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE

9.1. TELECABLE CENTRAL le proveerá los Servicios de televisión por cable de acuerdo con la modalidad técnica y el Plan de Servicios que EL CLIENTE escoja, siempre y cuando cumpla con los requisitos crediticios y facilidades técnicas para proveérselos, así como los servicios adicionales de Video en Demanda (VOD), *Pay Per View* (PPV), mini paquetes temáticos, canales de películas Premium, canales de adultos, canales *High Definition* (HD), suministro de equipos adicionales y otros, los cuales tendrán un costo adicional. EL CLIENTE deberá tener contratado, cuando menos, el plan básico, para que TELECABLE CENTRAL esté en posibilidades de prestarle cualquier servicio adicional que ofrezca.

9.2. La instalación de los equipos de cables, extensiones y cualquier otro accesorio necesario para la prestación de Los Servicios de Televisión por cable, será efectuada por TELECABLE CENTRAL en el domicilio que EL CLIENTE ha indicado en la Solicitud de Servicios, obligándose EL CLIENTE a:

9.2.1. No alterar, en forma alguna, la instalación realizada por La Compañía; y

9.2.2. No utilizar equipos y/o accesorios diferentes a los entregados por La Compañía para la provisión de Los Servicios de televisión por cable.

9.3. En caso de que se produzca cualquier alteración, por parte de EL CLIENTE, en violación a lo establecido en el numeral anterior, TELECABLE CENTRAL no será responsable de ni de la calidad en la recepción de Los Servicios de Televisión por cable ni de la interrupción de Los Servicios de Televisión por cable por defectos técnicos.

9.4. EL CLIENTE se compromete a utilizar Los Servicios de televisión por cable únicamente en el domicilio en que se convino su instalación, cuya dirección aparece en el Contrato de Servicios, debiendo abstenerse, en todo momento de:

9.4.1. Editar, eliminar, añadir o modificar en forma alguna la(s) señales televisivas que forman parte de los servicios;

9.4.2. Distribuir o retransmitir cualquiera de las señales televisivas que reciba a través de Los Servicios de televisión por cable;

9.4.3. Duplicar o utilizar fuera de los límites permitidos el contenido en vivo de los canales que pueden ser grabados en la Caja de Video (Set Up Box, en lo adelante STB);

9.4.4. Grabar contenido de Video en Demanda (VOD) o *Pay Per View* (PPV);

9.4.5. Comercializar o permitir la comercialización de Los Servicios de televisión por cable en cualquier forma, ya sea parcial o totalmente;

9.4.6. Ceder el uso de Los Servicios de televisión por cable a cualquier tercero;

9.4.7. Llevar a cabo, en cualquier forma, la retransmisión de Los Servicios de televisión por cable, y en consecuencia no utilizará los mismos para su difusión en locaciones que no hayan sido previamente autorizadas por La Compañía, así como en áreas y/o establecimientos públicos y/o comerciales, sin que medie anticipadamente la autorización expresa y por escrito de La Compañía.

9.5. Como parte de Los Servicios de televisión por cable, y dependiendo de la modalidad técnica contratada, TELECABLE CENTRAL, le entregará a EL CLIENTE en calidad de préstamo y en perfectas condiciones, el (los) equipo(s) electrónico(s) descritos en el formulario anexo al Contrato de Servicios, el cual establece las condiciones de dicho préstamo.

9.6. En caso de que los equipos provistos sean dañados, EL CLIENTE reconoce y acepta que tiene la obligación de pagar a TELECABLE CENTRAL los gastos que se generen para la reparación de los mismos.

9.7. EL CLIENTE reconoce el derecho que tiene TELECABLE CENTRAL de inspeccionar físicamente para fines de verificación, en horas y días laborables, la instalación de los equipos para la provisión de Los Servicios de televisión por cable. En consecuencia, permitirá el acceso a su domicilio al personal de TELECABLE CENTRAL, debidamente identificado, para que realice la inspección y verificación de las instalaciones, así como también de las reparaciones necesarias para el adecuado funcionamiento de Los Servicios de televisión por cable.

9.8. Programación EL CLIENTE reconoce y acepta el derecho de TELECABLE CENTRAL a implementar, sin previo aviso, cambios de canales y de programaciones en el servicio de televisión vía cable. Es de exclusiva responsabilidad EL CLIENTE tomar todas las medidas de precaución a fin de evitar que menores de edad o personas no aptas por otra condición, presencien páginas de Internet, programas o canales destinados a cualquier tipo de programación no apta para los mismos, especialmente en los horarios destinados o previstos en las leyes, así como en los casos en donde se especifique que dicha programación es no apta para menores o exclusiva para público adultos.

9.9. EL CLIENTE reconoce que el servicio contratado está conformado por señales emitidas por proveedores internacionales y nacionales, sujetos a variación, sin la intervención de TELECABLE CENTRAL. En consecuencia, TELECABLE CENTRAL se reserva el derecho de eliminar, aumentar o sustituir cualquiera de las señales que se incluyan en Los Servicios de televisión por cable cada vez que los proveedores internacionales eliminan, aumenten o sustituyan cualquiera de las señales que se incluyan en Los Servicios de televisión por cable. Cuando ocurran cambios por parte de los proveedores internacionales, TELECABLE CENTRAL los notificará a EL CLIENTE a través de la pantalla de su televisor, de forma electrónica o por cualquier otro medio disponible.

TELECABLE CENTRAL no se hace responsable de cambios en el contenido de la programación de ninguno de los canales contratados por EL CLIENTE dentro de Los Servicios de televisión por cable.

10. OFERTAS ESPECIALES.

10.1. EL CLIENTE podrá optar por beneficiarse de ofertas y beneficios especiales, ya sea por activación, cambio de plan, temporadas especiales u otro que determine TELECABLE CENTRAL a su discreción. Dichas ofertas vendrán asociadas a un período de duración del beneficio que puede o no ser igual al período mínimo de vigencia. En los casos en que TELECABLE CENTRAL así lo especifique las ofertas aceptadas por EL CLIENTE podrán extender la vigencia mínima del contrato, por la cantidad de meses de la duración oferta. Ante la cancelación de alguno de los productos relacionados a una oferta o combinación de planes, sea por decisión de EL CLIENTE o por imposibilidad técnica de TELECABLE CENTRAL, se dejarán de aplicar los descuentos y beneficios otorgados, y aplicarán las tarifas regulares vigentes del o los producto(s) que se mantengan activos.

11. EQUIPOS.

11.1. Salvo escrito en contrario, los equipos necesarios para la operación de cada uno de los servicios son propiedad de TELECABLE CENTRAL, en consecuencia, EL CLIENTE, no podrá disponer de los mismos, total ni parcialmente, a ningún título, ni bajo ninguna condición y, deberá velar porque los mismos se mantengan en buenas condiciones, corriendo por cuenta de EL CLIENTE cualquier daño causado a éstos que no provengan de antigüedad, casos de fuerza mayor u otro evento similar. Asimismo, EL CLIENTE se obliga a proteger los equipos contra daños por mal uso, accidentes, golpes, caídas, maltrato físico o contacto con líquidos o sustancias químicas, manipulación o reparación no autorizada por TELECABLE CENTRAL, robos, incendios, altos voltajes y otros daños cualesquiera, los cuales correrán siempre por cuenta y riesgo de EL CLIENTE, y serán de su exclusiva responsabilidad, excluyendo a TELECABLE CENTRAL, sus subsidiarias, accionistas, funcionarios, empleados, contratistas, y cesionarios, de toda responsabilidad, salvo previsiones reglamentarias en contrario.

11.1.1. Para la provisión del servicio de Internet dentro de plan de Combinaciones Inalámbricas, TELECABLE CENTRAL le proporcionará a EL CLIENTE un equipo o dispositivo de conexión inalámbrica al servicio de Internet, con una tarjeta SIM de data para ser utilizada únicamente dentro de este equipo.

11.1.1.1. EL CLIENTE es el único responsable del uso y conservación de la tarjeta SIM y está prohibida toda copia o tentativa de copia por parte de EL CLIENTE.

11.1.1.2. EL CLIENTE reconoce y acepta que se considerará un uso indebido del servicio conforme al art. 4.4 a) precedente, la colocación de la tarjeta SIM en un dispositivo distinto al provisto u homologado por TELECABLE CENTRAL para el servicio contratado, esto incluye pero no se limita al uso de la tarjeta SIM de datos dentro de un equipo telefónico. Dicho uso indebido, además puede conllevar cargos adicionales, no siendo responsable TELECABLE CENTRAL frente a EL CLIENTE ni a terceros por las consecuencias derivadas del mismo.

11.1.1.3. En caso de robo o pérdida del equipo o su tarjeta SIM, EL CLIENTE debe notificar a TELECABLE CENTRAL, a los fines de que TELECABLE CENTRAL pueda suspender el servicio y evitar consumos no deseados. EL CLIENTE es el responsable de cualquier cargo hasta el momento del reporte a TELECABLE CENTRAL.

11.1.1.4. EL CLIENTE reconoce y acepta que durante la suspensión por robo o pérdida, el presente contrato permanece vigente y la renta básica de suscripción al servicio es facturada.

11.1.2. Al momento que EL CLIENTE decida poner término al contrato deberá devolver a TELECABLE CENTRAL los equipos recibidos, de lo contrario, deberá pagar a TELECABLE CENTRAL una compensación de acuerdo con lo indicado en el Anexo A del presente contrato y en la Hoja de Entrega de Equipos que se anexa a este contrato como parte integrante del mismo, en la cual se especifican los costos según el equipo entregado para el servicio.

11.1.3. Prohibición traslado de Equipos Instalados por TELECABLE CENTRAL: EL CLIENTE se obliga a no trasladar los equipos entregados para el servicio, sin previa aprobación escrita de TELECABLE CENTRAL; EL CLIENTE reconoce y acepta que es responsable del comportamiento del servicio en los casos en que se modifique la instalación hecha por TELECABLE CENTRAL.

11.1.3.1. En el caso de los contratos de líneas fijas con tecnología inalámbrica (Planes de Combinaciones Inalámbricas o Wireless), EL CLIENTE se compromete a usar dicho servicio dentro del lugar de instalación. El traslado pudiera generar cargos adicionales por consumos fuera del lugar de instalación (llamadas nacionales, móviles, roaming u otros), siendo EL CLIENTE el único responsable del pago de los mismos.

11.1.4. Mantenimiento de equipos: Como parte de su obligación del cuidado de los equipos instalados en su premisa, EL CLIENTE se obliga a conectar el equipo asignado por TELECABLE CENTRAL a una fuente estable y constante de energía (UPS, Inversor, regulador y otros).

11.1.4.1. Equipos para servicios de Cable Satelital: Ante la cancelación del servicio, independientemente de la causa, EL CLIENTE es responsable de la devolución de la o las cajas decodificadoras, la no devolución está sujeta al pago de los cargos establecidos en el Anexo A al presente contrato.

12. DERECHOS DEL CLIENTE.

12.1. De conformidad al Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, EL CLIENTE tendrá derecho a:

12.1.1. Recibir por parte de TELECABLE CENTRAL la opción de convenir la prestación del servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia, de modo que este pueda decidir libremente, previa comparación de las distintas condiciones y tarifas. Sólo en los casos en que TELECABLE CENTRAL proporcionen al usuario de descuentos o facilidades para la obtención de equipos terminales, de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos podrá estar sujeta a un período mínimo de vigencia;

- 12.1.2. Trasladar el servicio por cambio de domicilio dentro del área de concesión de TELECABLE CENTRAL en las mismas condiciones y características en que fue contratado. En caso de que TELECABLE CENTRAL no pueda suministrar el servicio en las mismas condiciones, ofrecerá servicios semejantes a los que antes recibía el usuario siempre que sea técnicamente factible, sin penalidades por cambio de plan. En caso de que el usuario no acepte dicha oferta entonces deberá asumir la penalidad relacionada con la cancelación anticipada del contrato.
- 12.1.3. Elegir los planes y productos que a juicio del usuario le resulten más convenientes;
- 12.1.4. Contratar servicios con distintas prestadoras de manera simultánea;
- 12.1.5. Acceder al servicio deseado sin tener la obligación de adquirir otro atado al servicio elegido;
- 12.1.6. Acceder en forma desagregada a aquellos servicios que se ofertan empaquetados de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones y al principio de Libertad Tarifaria consignado en la Ley;
- 12.1.7. No extender el periodo mínimo de vigencia del contrato por atraso en los pagos de las facturas, obtención de artículos promocionales o beneficios no relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones;
- 12.1.8. Disponer de siete (7) días hábiles, luego de ser contratado un servicio para cancelar los mismos si éste presenta mal funcionamiento y ha sido reportado por el usuario dentro del citado periodo. TELECABLE CENTRAL dispondrá de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas para subsanar el inconveniente reportado. Una vez vencido este plazo sin respuesta efectiva de TELECABLE CENTRAL, el usuario podrá cancelar el contrato de prestación del servicio, pagando los consumos realizados y sin cargos adicionales. Para los casos de planes empaquetados, el usuario tendrá la opción de mantener los demás servicios de forma separada si éste así lo desea. Si el usuario titular opta por cancelar todos los servicios tendrá que pagar las penalidades asociadas a los servicios cuyo funcionamiento no ha sido reclamado.
- 12.1.9. Recibir información sobre las características técnicas, económicas y legales vinculadas a los productos y servicios ofertados;
- 12.1.10. Recibir información sobre las tarifas vigentes y de cualquier cambio en las mismas para los distintos servicios ofertados y de los consumos incurridos en ocasión de los servicios contratados y prestados; y los sujetos a la próxima facturación del servicio.
- 12.1.11. Recibir información sobre el procedimiento y tiempo estimado para atender las solicitudes relacionadas con los servicios, así como para la realización de reclamaciones en ocasión de los servicios contratados;
- 12.1.12. d) Recibir información detallada sobre ofertas de manera clara, expresando como, mensaje primario, el beneficio tal cual lo recibirá el usuario final, incluyendo todos los precios expresados con impuestos incluidos, atributos y beneficios de los servicios, condiciones para el disfrute de atributos o beneficios adicionales del plan de servicio, periodo de vigencia de la oferta, tiempo de las ventajas o descuentos ofrecidos y costos asociados luego de vencidos los periodos de ventajas o descuentos. Toda pieza de comunicación del servicio o producto, escrita, audio visual o digital, debe registrarse bajo los criterios descritos en este literal.
- 12.1.13. A solicitar y recibir explicaciones por parte de TELECABLE CENTRAL, cuando ocurran interrupciones o alteraciones en la provisión del servicio.
- 12.1.14. A la reparación de averías en la red de TELECABLE CENTRAL que afecten la provisión del servicio, libre de cargos, dentro de los plazos establecidos contractualmente. En caso de producirse averías dentro del lado de la red del usuario, este último tendrá la opción de convenir con TELECABLE CENTRAL la reparación de la avería o de utilizar un servicio independiente.
- 12.1.15. A recibir los créditos correspondientes por la interrupción injustificada del servicio, los cuales deberán ser proporcionales al tiempo de la interrupción y la renta pagada por el servicio.
- 12.1.16. Presentar quejas y reclamaciones sobre las características técnicas de los productos y servicios contratados;
- 12.1.17. Presentar quejas y reclamaciones sobre la facturación de los servicios contratados;
- 12.1.18. No pagar la porción de la factura sujeta a reclamo, hasta tanto culmine el periodo de reclamación por ante TELECABLE CENTRAL y el procedimiento de solución de controversias por ante el **INDOTEL**;
- 12.1.19. A la no suspensión o cancelación del servicio, por parte de TELECABLE CENTRAL, mientras dure el proceso de reclamación, salvo que dicha suspensión o cancelación se fundamente en causas distintas a las que sustentan la reclamación, tales como uso indebido de las telecomunicaciones u otras razones que lo justifiquen y de conformidad con los procedimientos establecidos en la reglamentación vigente;
- 12.1.20. Obtener de TELECABLE CENTRAL protección y confidencialidad de los datos personales obtenidos en virtud de su relación contractual, salvo orden escrita de autoridad competente y de conformidad a las leyes vigentes y aplicables en la materia;
- 12.1.21. Que no sea suministrada por parte de TELECABLE CENTRAL información a terceros que pueda afectar su historial crediticio, mientras cursen procesos para la solución de controversias vinculados a montos reclamados por dicho usuario;
- 12.1.22. Obtener de TELECABLE CENTRAL protección contra intentos de fraudes por parte de terceros. En caso de que sea activado un servicio de telecomunicaciones a nombre del usuario sin contar previamente con su debido consentimiento, el usuario podrá reclamar ante TELECABLE CENTRAL, quedando exento del pago de los cargos generados fruto de la activación fraudulenta.
- 12.1.23. Ser tratados con cortesía, de forma eficiente y de manera respetuosa por los representantes de ventas y servicio al cliente de TELECABLE CENTRAL.
- 12.1.24. Recibir servicios acordes a las necesidades de las personas con discapacidad sensorial en condiciones de diversidad y calidad, de modo que sean equiparables a los que ofertan a los demás.
- 12.1.25. Que las instalaciones que albergan las oficinas de ventas y servicios de TELECABLE CENTRAL se encuentren habilitadas para recibir apropiadamente a las personas con discapacidad.
- 12.1.26. Acceder al servicio de acceso a Internet y uso del mismo en condiciones de continuidad, generalidad, igualdad, neutralidad, transparencia y calidad, de conformidad con los principios establecidos en la Ley, el presente Reglamento y otras normas aplicables a la materia.

- 12.1.27. Acceder, descargar, cargar, subir o distribuir libremente información, contenidos, aplicaciones y servicios legales, sin discriminación o restricción por parte de TELECABLE CENTRAL siempre y cuando no contravenga las leyes y reglamentaciones nacionales.
- 12.1.28. Utilizar equipos terminales que se conectan a la red de servicios públicos de telecomunicaciones que sean libremente elegidos por el mismo, siempre y cuando estén debidamente homologados por el INDOTEL y que no produzcan daños ni interferencias perjudiciales a los servicios de telecomunicaciones nacionales.
- 12.1.29. Tendrán derecho a la aplicación de un crédito por la avería o degradación, total o parcial, del servicio cuando ésta se produzca por causas que no sean imputables al CLIENTE salvo casos de fuerza mayor.
- 12.1.29.1. Para la aplicación del crédito al que se refiere el párrafo anterior, el mismo deberá ser proporcional al tiempo de la interrupción, y la renta pagada por el servicio. En el caso de degradaciones, las mismas generarán un crédito a favor del usuario luego de reportada dicha degradación a su prestadora y si la misma no ha sido resuelta a partir de las seis (6) horas laborables de ocurrida, siempre que su causa no sea imputable al usuario, o casos de fuerza mayor. El crédito deberá corresponderse con el tiempo total en que permanezca la avería, total o parcial, del servicio afectado y aplicado de la siguiente manera:
- 12.1.29.1.1. Para los casos de avería que afecte a usuarios con renta base (sea por velocidad o capacidad acordada):
- $C = RB \times (TID/720)$ Donde:
C = Crédito
RB = Renta base contratada por mes del servicio afectado.
TID = Tiempo total de la interrupción o degradación avería medido en horas.
- 12.1.29.2. El crédito será efectuado en las cuentas del universo de los usuarios cuyos servicios fueron afectados, sin importar la modalidad de contratación o la tecnología utilizada, y deberá aplicarse en la cuenta del servicio afectado dentro de los siguientes treinta (30) días calendario contados a partir del inconveniente que se trate. En los casos de usuarios bajo la modalidad prepago, TELECABLE CENTRAL enviará un mensaje a través de las vías de comunicación que tenga disponibles para ello al momento de aplicarse la extensión del tiempo de vigencia de la recarga.
- 12.1.29.3. En los casos de Avería tipo 2 (debiendo entenderse como tal Interrupción temporal, general o parcial del servicio, debido a la falla de un elemento central de red o que afecte a por lo menos un cinco por ciento (5%) de la base de clientes del Segmento de mercado del servicio afectado o treinta mil (30,000) usuarios afectados), TELECABLE CENTRAL deberá remitir al INDOTEL, previo a su aplicación, un informe detallado de los valores, la fecha de aplicación de los mismos y cantidad de usuarios a acreditar.
- 12.1.29.4. Tanto INDOTEL como el usuario deberán tener conocimiento, previo y oportuno, de la interrupción del servicio causado por la ejecución de trabajos o reparaciones mayores, o de aquellas interrupciones relacionadas con los trabajos de expansión de la red. En caso de que los usuarios no sean notificados de ello con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas a su efectividad, TELECABLE CENTRAL estará en la obligación de aplicarle un crédito a cada uno de los afectados, respecto al total del tiempo que permaneció la interrupción o inconveniente con el servicio.
- 12.1.29.5. Ante la ocurrencia de una Avería tipo 2, TELECABLE CENTRAL deberá informar al INDOTEL dentro de las primeras dos (2) horas de haberse detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados dentro de las primeras cuatro (4) horas de haberse detectado la avería, mediante contacto directo con los mismos a través de las vías de comunicación que tenga disponible para ello. En el caso de no poder hacer contacto directo con los usuarios afectados o ante la imposibilidad de precisar con exactitud a los usuarios afectados, deberá efectuar avisos en los medios de comunicación masiva, radio, televisión, prensa o a través de los medios electrónicos disponibles por TELECABLE CENTRAL.
- 12.1.29.6. Si la Avería tipo 2 se produce en horario nocturno, entre las 10:00 P.M. y 6:00 A.M., la notificación a los usuarios se hará dentro de las dos (2) primeras horas laborables de la mañana, es decir entre las 8:00 A.M. y 10:00 A.M., siempre que la avería no haya sido solucionada.

13. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- 13.1. De conformidad al Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, EL CLIENTE tendrá las siguientes obligaciones, sin que la enumeración tenga carácter limitativo a este artículo, pudiendo encontrarse en el ámbito del presente documento, obligaciones difusas:
- 13.1.1. Utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas en el presente contrato, así como por las leyes, reglamentos, el Orden Público y las buenas costumbres.
- 13.1.2. Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales, en especial, pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre TELECABLE CENTRAL y EL CLIENTE, independientemente no haya recibido la facturación física.
- 13.1.3. No revender el servicio sin la autorización expresa de TELECABLE CENTRAL.
- 13.1.4. No remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar la instalación externa, los equipos y redes propiedad de TELECABLE CENTRAL, sin el consentimiento previo de esta.
- 13.1.5. No remover, cambiar o alterar las configuraciones en los interfaces y/o equipos terminales instalados o provistos por TELECABLE CENTRAL.
- 13.1.6. No efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.
- 13.1.7. Dar información veraz y completa al momento de solicitar y contratar el servicio e informar a TELECABLE CENTRAL de cualquier cambio de la misma durante la vigencia del contrato.

14. DERECHOS DE TELECABLE CENTRAL.

- 14.1. De conformidad al Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, TELECABLE CENTRAL tendrá los siguientes derechos, sin que la enumeración tenga carácter limitativo a este artículo, pudiendo encontrarse en el ámbito del presente documento, derechos difusos:
- 14.1.1. Derecho a recibir el pago por el servicio contratado y suministrado en la fecha convenida para ello.
- 14.1.2. Derecho a exigir al usuario titular un depósito conforme al plan solicitado y la capacidad crediticia del cliente, para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en el caso de contratar un servicio con renta recurrente. Dicho depósito no podrá exceder el monto de una cuota mensual establecida para el plan contratado.
- 14.1.3. Derecho a aplicar cargos por mora ante el atraso en el pago de los servicios consumidos.
- 14.1.4. Derecho a acceder a los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados al CLIENTE, previa aprobación de éste, o conforme haya sido acordado con TELECABLE CENTRAL.
- 14.1.5. Derecho a desconectar o suspender de sus redes al CLIENTE, ilegalmente conectado o que estuviere dando un uso al servicio contrario a las leyes, reglamentos, el Orden Público, las buenas costumbres y las disposiciones contractuales aplicables, o que haya incumplido con sus obligaciones de pago en los términos acordados respecto de las deudas o montos no sujetos a reclamo. TELECABLE CENTRAL no comprometerá su responsabilidad al desconectar o suspender de sus redes al CLIENTE por cualquiera de las causas mencionadas anteriormente, siempre y cuando se compruebe la necesidad de realizar la desconexión.
- 14.1.6. Derecho a exigir períodos de permanencia mínima en su contrato de adhesión cuando el CLIENTE ha sido beneficiado de descuentos o facilidades para la obtención de equipos terminales, de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos.

15. OBLIGACIONES DE TELECABLE CENTRAL

- 15.1. TELECABLE CENTRAL debe prestar los servicios en forma continua y eficiente, garantizando las condiciones de calidad, acorde a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, razonabilidad, neutralidad y equidad tarifaria y respetando cada uno de los derechos de los usuarios consignados en el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y conforme a lo dispuesto en sus títulos habilitantes y las reglamentaciones emitidas por INDOTEL, atendiendo los principios de igualdad, no discriminación, y de libre competencia.
- 15.2. Permitir la conexión de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación debidamente homologados por el INDOTEL, facilitando la configuración para el acceso a su red, en aquellos casos donde el usuario elija utilizar su(s) propio(s) equipo(s) terminal(es).
- 15.3. Proveer los equipos terminales e interfaces adecuados para la prestación del servicio de acceso a Internet, si el usuario así lo solicita, sujeto al pago de los importes por este concepto según la disponibilidad de TELECABLE CENTRAL.
- 15.4. Brindar el servicio de acceso a Internet en igualdad de condiciones, garantizando la accesibilidad de las personas con discapacidad mediante la asistencia adecuada que asegure su acceso a las TIC.
- 15.5. Implementar medidas que garanticen la seguridad e integridad de las comunicaciones y que protejan a los usuarios del servicio de acceso a Internet de ataques y afecciones al servicio, de conformidad con las recomendaciones de la serie X del UIT-T, de manera particular las recomendaciones X.800, X.805, X.1121 y X.1122.
- 15.6. Tomar medidas y planes de mejoras ante vulnerabilidades de su red o del servicio, de formas esenciales aquellas identificadas por el INDOTEL o el CENTRO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD.
- 15.7. Contribuir a crear un entorno digital más seguro para los usuarios de Internet a través de:
- 15.7.1. La divulgación de campañas y programas de concientización sobre las vulnerabilidades y riesgos a los que se exponen y cómo protegerse ante ataques, virus, robo de identidad, etc.
- 15.7.2. La divulgación de campañas y programas de concientización dirigidos a niños, niñas y adolescentes, sobre los riesgos del ciberespacio (acosadores sexuales, explotación sexual en línea, *bullying*, *sexting*, estafas, entre otros) para evitar que sean víctimas de los mismos.

16. SERVICIOS OPCIONALES.

- 16.1. Servicio de Mantenimiento. TELECABLE CENTRAL pone a disposición y opción de EL CLIENTE el servicio de mantenimiento que incluirá el diagnóstico y reparación de averías producidas en el interior de la residencia o establecimiento de EL CLIENTE, sujeto a un cargo mensual según la tarifa vigente, para lo cual aplicarán los términos y niveles de servicio definidos en el Anexo A del presente contrato. Si EL CLIENTE no está interesado en dicho servicio, TELECABLE CENTRAL realizará los trabajos correspondientes sujeto a un cargo adicional en su próxima factura, según las tarifas establecidas en el Anexo A. Este servicio no aplica para planes de Combinaciones Inalámbricas (Wireless), reconociendo EL CLIENTE que las visitas técnicas estarán sujeto al pago de las tarifas indicadas en la Hoja de Entrega de Equipos que forma parte integral de este Contrato.

17. OTRAS PREVISIONES.

- 17.1. TELECABLE CENTRAL sólo asume obligaciones de medios, sin perjuicio de las acreditaciones fijadas por la regulación aplicable en caso de averías.

18. PREAVISO SOBRE CAMBIOS.

- 18.1. Salvo las excepciones establecidas en el presente contrato, EL CLIENTE reconoce y acepta que TELECABLE CENTRAL podrá realizar cambios a las tarifas, planes de servicios u otros aspectos del contrato serán efectivos treinta (30) días después de su preaviso a EL CLIENTE.

19. TRIBUTOS.

19.1. EL CLIENTE se compromete a pagar todos los tributos (tasas, impuestos, contribuciones, etc.) aplicables al servicio, los equipos o penalidades. Salvo indicación expresa, los precios comunicados en cualquier material promocional, comercial o contractual se entenderán con impuestos incluidos.

20. DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.

20.1. En el caso de que los Términos y Condiciones o el Contrato de Servicio adopten un formato electrónico, El Cliente reconoce que la oferta y la aceptación de las obligaciones a ser asumidas mediante los documentos antes indicados, podrán ser concertadas por medio de mensajes de datos según lo dispuesto en la ley 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.

21. RELACIÓN COMERCIAL DEBIDO A LA PERSONA.

21.1. Los servicios contratados son exclusivos de EL CLIENTE, sus familiares y representantes, sin poder dedicarlos a otros fines, ni cederlos, ni sub-alquilarlos, ni en todo, ni en parte, sin previa aprobación escrita de TELECABLE CENTRAL. En tal sentido, está expresamente prohibida, la reventa, retransmisión el uso comercial o lucro de los servicios contenidos en el presente Contrato. Cualquier incumplimiento por este concepto, constituye un fraude en contra de TELECABLE CENTRAL y una violación a la normativa aplicable, quedando TELECABLE CENTRAL autorizada a la cancelación del servicio, sin necesidad de notificación previa y sin responsabilidad frente a EL CLIENTE.

22. OBLIGACIÓN DE SUSCRIBIR CUALQUIER OTRO DOCUMENTO.

22.1. Las partes se comprometen y obligan a suscribir cualquier otro contrato que sea necesario suscribir a los fines de cumplir y ejecutar cabalmente el contenido del presente contrato.

22.2. Las partes establecen que las disposiciones establecidas en el presente contrato serán revisadas anualmente, de común acuerdo entre las partes.

22.3. Las partes contratantes, declara, cada una por separado, que le otorga poder al Notario Público que legalizará este contrato, para que emitida una copia certificada de este contrato a cada una de las partes contratantes.

23. PROMESA DE PORTE FORT.

23.1. Las partes contratantes, declaran y garantizan que suscriben el presente documento a título personal, y en representación de cualesquiera personas físicas o jurídicas relacionadas directa o indirectamente con ellos y con el asunto resuelto por el presente acuerdo, incluyendo mandatarios, accionistas, representantes, empleados, mandantes, accionistas, abogados, etc., por lo que todos y cada uno de los términos, representaciones, obligaciones y descargos asumidos en el presente acuerdo les son oponibles en su totalidad.

24. INDEPENDENCIA DE CADA CLÁUSULA.

24.1. La ilegalidad, invalidez o imposibilidad de poner en ejecución cualquier sección de este Contrato, según sea está determinada por un tribunal u otra autoridad de jurisdicción competente, no se considerará que afecta la legalidad, validez y capacidad de poner en ejecución las estipulaciones restantes y las Partes negociarán de buena fe para acordar los términos de una estipulación mutuamente satisfactoria, para ser sometida por cada estipulación considerada nula.

25. ELECCIÓN DE DOMICILIO.

25.1. TELECABLE CENTRAL y EL CLIENTE eligen domicilio en las direcciones descritas al inicio de este acto.

26. SOLUCIÓN CONFLICTOS.

26.1. Las Partes consienten en sujetarse a las previsiones del Reglamento General de Solución de Controversias entre Usuarios y prestadoras vigente.

27. DERECHO COMÚN.

27.1. Para lo no previsto, las Partes se sujetarán a las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98; los Reglamentos, normas, circulares e instructivos dictados por los órganos competentes del INDOTEL y el Derecho común aplicable.

Hecho y firmado en tantos originales como partes han intervenido en este acto, en la Ciudad de la Concepción de La Vega Real, Municipio y Provincia de La Vega, República Dominicana, a los _____ (_____) del mes de _____ del año dos mil _____ (20_____).

Aceptado conforme:

Por EL CLIENTE:

Por TELECABLE CENTRAL, SRL (TELECABLE CENTRAL):

Nombre: _____

Firma: _____

Cédula/Pasaporte Núm: _____

Nombre: _____

Firma: _____

1. DATOS DEL CLIENTE				
Nombres y Apellidos				
Documento de Identidad				
No. Contrato / Servicio				
Teléfono de contacto				
Dirección				
Correo Electrónico				
Provincia				Municipio
TIPO DE SERVICIO				
Teléfono	Fijo		Móvil	
Internet	Fijo		Móvil	
Televisión por suscripción	Alámbrica		Inalámbrica	

2. PLAN SELECCIONADO						
Tipo de Plan:	Prepago			Postpago		Mixto
Paquete:	Telefonía			Internet		TV
Renta Mensual:	Minutos			OnNet		OffNet
Cantidad de Canales:			Servicios Premium:			
Capacidad (GB):			Velocidad (Mbps)		Subida: Bajada:	
SMS:			Servicios Opcionales			
Larga Distancia:		Nacional:			Internacional:	
Roaming:		Minutos:			Datos:	

3. CONDICIONES DEL SERVICIO	
Tipo de Tecnología	
Zona de Cobertura	
Alambrado	
4. TERMINALES	
Garantía	
Formulario de Entrega	
Prueba de Funcionamiento	
Precio del Equipo con descuento	
Precio del equipo sin descuento	

5. CONTRATO	
Duración mínima de paquete contratado en caso de contratación con descuentos:	
Fecha de Activación:	
Penalidad por cancelación previa al término:	
Costo de Equipo:	
Cuotas por financiamiento:	

Anexo II

Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios públicos de las telecomunicaciones.

1- Derecho a la No Discriminación.- Ninguna prestadora te puede negar la prestación de un servicio de telecomunicaciones por tu origen étnico, religión o condición de discapacidad.

2- Libertad de Elección.- Eres libre de elegir TELECABLE CENTRAL, los servicios y/o productos que decidas, sin obligación de un período mínimo de vigencia, salvo cuando aceptes descuentos o facilidades por adquirirlos. Puedes elegir contratar los servicios de forma individual o empacutada.

3- Derecho a la información.- Tienes derecho a recibir información gratis, veraz y detallada sobre los productos y servicios, promociones y ofertas, así como de las tarifas, términos y condiciones en que se ofrece el servicio, incluyendo alertas de tus consumos mientras usas el servicio de *roaming*. Debes consultar las características de los productos, servicios, ofertas, promociones que te interesen; antes de contratar usa los canales de tu prestadora para Atención Telefónica, Portal Web, Aplicaciones, Oficinas Comerciales y Centros de Atención al Cliente disponibles para hacer consultas y satisfacer tus dudas. En caso de que se presente un inconveniente con tu servicio reportalo a tu prestadora.

4- Facturación por Servicio.- Tienes derecho a recibir por los medios acordados la factura mensual previa a la fecha límite de pago y a no pagar servicios no solicitados o no recibidos. En caso de cambio en la tarifa, se te debe comunicar con 30 días calendario antes de su entrada en vigencia y en caso de no estar de acuerdo, podrás mantener tu contrato igual hasta el fin de su período mínimo de vigencia, y de no ser posible para TELECABLE CENTRAL cancelarlo sin penalidad.

5- Calidad del servicio contratado.- Tienes derecho a recibir el servicio contratado de manera continua y en condiciones de calidad; y en caso de que se presente interrupción injustificada solicita un crédito por el equivalente del tiempo que perdure la misma.

6- Suspensión del servicio.- Tienes derecho a suspender temporalmente el servicio contratado por un máximo total de tres (3) períodos de facturación dentro de un año, dichas suspensiones no podrán ser menor a un (1) período de facturación.

7- Derecho a Establecer límites de Crédito.- Tienes derecho a preestablecer tope o límite para bloqueo automático del servicio de *roaming* de datos, teniendo la opción de reactivar dicho servicio mediante las vías habilitadas por TELECABLE CENTRAL para estos fines.

8- Derecho a Reclamar.- Cuando tengas inconvenientes con tu servicio tienes derecho a reclamar ante tu prestadora dentro de los plazos establecidos, y si no recibes respuesta a tiempo, o la respuesta es insatisfactoria puedes presentar tu reclamo ante el INDOTEL.

9- Derecho a transferencia de Saldo no consumido.- Tienes derecho a que el saldo no consumido sea transferido al período siguiente por hasta 90 días.

10- Portabilidad Numérica.- Tienes derecho a cambiar de prestadora manteniendo el mismo número telefónico, siempre que estés cumpliendo con tus compromisos contractuales, la línea esté activa y a tu nombre. La portabilidad sólo es posible entre servicios móviles o entre servicios fijos. Si el servicio es fijo, toma en cuenta que la portabilidad sólo opera dentro de una misma provincia y no aplica para los servicios de televisión por suscripción ni internet.

11- Derecho a Privacidad y Protección de Datos.- TELECABLE CENTRAL debe proteger la confidencialidad de tu información y usar tus datos sólo para fines del servicio contratado, así como garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones.

12- Derecho de Uso del Servicio de Emergencia.- Tienes derecho al uso del servicio de emergencia 9-1-1 de manera gratuita, dónde esté disponible. Este servicio, es estrictamente para emergencias y su uso debe ser de manera responsable.

13- Derecho a que se respeten límites en horario y número de llamadas con fines de cobro de deudas.- Están prohibidas las telecomunicaciones para cobro de deudas en horario de 8:00 de la noche a 7:00 de la mañana del día siguiente, las que excedan de 5 por día y las realizadas o programadas con intervalos menores de 30 minutos.

14- Deber de Cumplir los compromisos contractuales.- El contrato de servicio que vas adquirir con TELECABLE CENTRAL contrae obligaciones; Debes leer con atención los términos y condiciones antes de firmar y mantenerte informado de tus derechos y deberes como un ciudadano digital. Debes cumplir con tus compromisos contractuales, como pagar a tiempo tu factura por consumo o cualquier otro cargo aplicable, según el acuerdo con tu prestadora, para evitar cargos por mora y la suspensión o cancelación del servicio.

15- Deber de hacer Uso Adecuado del Servicio.- Debes hacer un uso responsable del servicio, en consecuencia, no debes efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio ni revenderlo o remover, cambiar o alterar las

configuraciones en las interfaces y/o equipos terminales, sean fijos o móviles. También debes evitar el uso abusivo del servicio, contrario a las leyes y sus reglamentos aplicables, al orden público y las buenas costumbres.

16- Deber de dar información veraz y completa.- Debes suministrar a TELECABLE CENTRAL información veraz al momento de solicitar y contratar el servicio; informar a TELECABLE CENTRAL de cualquier cambio durante la vigencia del contrato. TELECABLE CENTRAL, previa aprobación tuya, podrá acceder a los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados para fines de inspecciones y actuaciones por razones vinculadas al servicio.

Para información, asistencia de quejas, denuncias y/o reclamaciones puedes comunicarte con nosotros llamando sin cargos a la línea 809-200-9707; también ingresando al portal del INDOTEL www.indotel.gob.do y completar el formulario de reclamación; escribirnos a dau@indotel.gob.do; conversar en tiempo real a través de nuestro chat o visitarnos en horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., en el Departamento de Asistencia al Usuario, ubicado, en el primer piso del Edificio Osiris, donde se encuentran las oficinas del INDOTEL, ubicado en la Ave. Abraham Lincoln Núm. 962, en Santo Domingo, D. N.

NOMBRE DEL CLIENTE

FIRMA

FECHA

CÉDULA

POLÍTICA Y CONDICIONES DE USO ACEPTABLE PARA LOS SERVICIOS DE INTERNET

I. INTRODUCCION

a. Propósito:

- i. Proporcionar a los usuarios de TELECABLE CENTRAL, S.R.L. (en lo adelante, “TELECABLE CENTRAL”), los lineamientos establecidos para el uso aceptable de los servicios de Voz, Internet y Planes Móviles (en lo adelante, “Los Servicios”), con el objetivo de:
 - Mantener los niveles de privacidad y seguridad de las redes y sistemas;
 - Asegurar la calidad de las informaciones transmitidas por los usuarios;
 - Informar las Responsabilidades y deberes de los usuarios de TELECABLE CENTRAL;
 - Evitar las actividades ilegales en perjuicio de TELECABLE CENTRAL, sus clientes y cualquier otro usuario de Los Servicios.
- ii. Esta Política Corporativa constituye una lista taxativa, más no limitativa, de acciones prohibidas por la reglamentación del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y la legislación vigente en la República Dominicana.

a. Alcance:

- i. Esta Política Comercial abarca desde las responsabilidades a cargo de los usuarios de Los Servicios provistos por TELECABLE CENTRAL hasta las penalidades por incumplimiento derivadas del uso inapropiado de los mismos. La presente Política y Condiciones de Uso Aceptable para los Servicios Internet (en lo adelante, “La Política”) se aplica a todos los clientes que hayan contratado dichos servicios a TELECABLE CENTRAL y forma parte integrante del Contrato de suscrito a tales fines.

b. Responsabilidades:

- i. TELECABLE CENTRAL se reserva el derecho de modificar La Política en cualquier momento. Dichas modificaciones se publicarán en la página de _____, siendo de cumplimiento obligatorio para todos los usuarios de Los Servicios y una vez publicada en la página web de TELECABLE CENTRAL ningún usuario podrá alegar ignorancia de las mismas. Los usuarios de los servicios, redes y/o sistemas de Internet de TELECABLE CENTRAL, deberán utilizar el servicio de conformidad con el contenido de esta política. TELECABLE CENTRAL, no es responsable de la veracidad, validez y calidad de las informaciones obtenidas por el usuario a través del internet.

II. POLÍTICAS

a. Concordancia con Políticas de otros ISPs

- i. En los casos en que la comunicación de datos sea realizada a través de las redes de otros Proveedores del Servicio de Acceso a Internet (en lo adelante, ISPs por sus siglas en inglés), los usuarios del servicio de TELECABLE CENTRAL deberán también observar las Políticas de Uso Aceptable establecidas por los otros proveedores a través de sus respectivas páginas web.
- ii. El usuario declara conocer y aceptar que todos los actos prohibidos en La Política son también prohibidos por la mayoría de los proveedores del servicio de internet en el resto del mundo, constituyendo así, lo que comúnmente se conoce como “reglas de cortesía de Internet”, las cuales son similares en la mayoría de los países de los proveedores del servicio, por tanto, es obligatorio respetarlas y cumplirlas.
- iii. Los proveedores del servicio de Internet sujetos a estas reglas ejecutan acciones para evitar el tráfico de actos prohibidos en esta Política y en las “reglas de cortesía de internet”, pudiendo consistir dichas acciones en filtrar, bloquear o eliminar por completo la recepción de mensajes o tráfico provenientes del *carrier* de Internet desde donde se origina, lo que por vía de consecuencia podría afectar la continuidad del servicio de El Cliente.

b. Reconocimiento y deberes de los clientes

- i. Todos los Usuarios del servicio de Internet de TELECABLE CENTRAL se comprometen a respetar los lineamientos establecidos en La Política. El Usuario del Servicio de Internet de TELECABLE CENTRAL, deberá tomar las precauciones pertinentes y adecuadas contra el acceso no autorizado a su equipo (Dispositivos móviles, PC, Laptops, etc.).

c. Prohibiciones

- i. El Cliente no llevará a cabo, ni permitirá a ninguna persona que use sus instalaciones o servicios llevar a cabo las siguientes actividades que quedan expresamente prohibidas:
 1. Enviar comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica similar si previamente no hubieran sido solicitadas o autorizadas por los destinatarios de las mismas (*spamming*).
 2. Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa entre el remitente y el destinatario y siempre que quien envíe la comunicación hubiera obtenido en forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleará para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa. En todos los casos, el remitente deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de ingreso de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.
 3. Hacer "*Sniffing*", es decir, el seguimiento y el análisis de la red de tráfico de terceros.
 4. Reventa, cesión o transferencia de Servicios de Voz sobre IP a terceros (por ej., "*leaking*"), sin la autorización expresa y por escrito de TELECABLE CENTRAL.
 5. Reventa de servicios de telecomunicaciones provistos por TELECABLE CENTRAL, lo cual incluye al servicio de Internet, sin la autorización expresa y por escrito de TELECABLE CENTRAL y de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
 6. Si el Cliente cuenta con un servidor de correo este debe asegurarse que está configurado correctamente, para aceptar solamente el correo de su dominio, para evitar que sea explotado con el fin de enviar correos electrónicos (e-mails) no solicitados. No se admiten servidores de correo que permitan conexiones anónimas. Así mismo, está prohibido conectarse a servidores de correo anónimos, sin el permiso de su propietario.
 7. Si el Cliente cuenta con un servidor Proxy para compartir la conexión, el servidor Proxy no admitirá conexiones externas, puesto que permitiría que un usuario externo utilizase dicho Proxy para enviar e-mails no solicitados simulando ser el cliente.
 8. Cualquier actividad que infrinja o haga uso indebido o ilegítimo de los derechos de propiedad intelectual de un tercero, como copyright, marcas registradas, secretos comerciales, piratería de software, patentes, etc.
 9. Promover cualquier actividad o acción que viole los derechos de intimidad personal de otros, incluida pero no limitado a la recolección y distribución de información de usuarios de Internet sin su permiso, excepto cuando ésta sea permitida por la ley aplicable.
 10. Enviar, almacenar, compartir, mostrar o hacer disponible pornografía infantil, adulta o material que vulnere los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas por la Constitución Nacional y por el resto del ordenamiento jurídico vigente, en particular, de lo establecido en la legislación sobre derechos de los consumidores y usuarios y las de protección de la infancia y de la juventud, o que suponga una intromisión ilegítima en la intimidad personal o familiar de las personas físicas, o de instituciones o de personas jurídicas, o que suponga una violación del derecho al honor de terceros o del secreto de las comunicaciones.
 11. Dedicarse a cualquier actividad o acción que tuviera la intención de encubrir la identidad del cliente o de sus usuarios. Omitir, suprimir o falsificar intencionadamente la información de transmisión, incluyendo cabeceras, el remitente y direcciones de protocolo Internet.
 12. Acceder ilegalmente, sin autorización o intentar superar medidas de seguridad de ordenadores o redes que pertenezcan a un tercero (conocido como "*hacking*"), así como cualquier actividad previa al ataque de un sistema para recoger información sobre este, como, por ejemplo, escaneo de puertos.
 13. Distribuir información relativa a la creación o transmisión de virus por Internet, gusanos, caballos de Troya, "*pinging*", "*flooding*", "*mailbombing*", "*ransomware*", malware o ataques de denegación de servicio. La misma prohibición aplica para actividades que interrumpan o interfieran en el uso efectivo de los recursos de la red de otras personas.
 14. Usar los servicios de TELECABLE CENTRAL con propósitos ilegales o en la violación de cualquier ley, regulación aplicable o el incumplimiento de la política de otros proveedores de servicio, sitios web, chats, etc. Ayudar o permitir a cualquier persona a realizar las actividades descritas anteriormente.
 15. Hacer fraude o modificar el software o los parámetros de configuración de los MODEMs o CPEs utilizados para los servicios de Internet con los fines de beneficiarse de un ancho de banda superior al contratado. TELECABLE CENTRAL investigará todos los hechos relacionados con violaciones de las leyes a través de sus redes y cooperará con la aplicación de ley si se sospecha que ha ocurrido una violación de las leyes penales.
 16. Hacer un uso excesivo del ancho de banda del servicio de internet de TELECABLE CENTRAL, de manera tal que afecte la óptima calidad del servicio prestado a sus clientes. Se entenderá como excesivo el uso de 100GB por mes.
 17. Hacer uso del servicio de internet para dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir el uso de:
 - a. Sistemas informáticos de otros usuarios de Internet;
 - b. Documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en los equipos informáticos de otros usuarios;
 - c. Tráfico de la red de TELECABLE CENTRAL.

d. Material ilegal y ofensivo

- i. El usuario es el responsable del contenido creado, transmitido, reproducido, distribuido o almacenado a través del servicio contratado. Asimismo, el usuario es responsable de que el contenido: no viole derechos de autor, propiedad intelectual o industrial, ni promueva la pornografía infantil, no afecte la moral ni amenace la integridad de las personas mediante falsos pronunciamientos, no promueva acciones que puedan comprometer la responsabilidad civil o penal, por ejemplo (películas, libros, entre otros), en cuyo caso el cliente está en la obligación de abstenerse de distribuir cualquier material de esta índole.
- ii. El usuario tomará las debidas precauciones con relación al acceso a contenido restringido, especialmente los que promuevan la explotación de los menores, pornografía infantil o actuaciones discriminatorias por razón de su origen racial, nivel socioeconómico, político o del origen étnico.

e. Indemnización

- i. El Cliente indemnizará, defenderá y mantendrá sin daño a TELECABLE CENTRAL por reclamos, demandas, acciones, daños, responsabilidad, juicios, gastos y costos (incluidas las tarifas razonables de los abogados) que surjan de la conducta del Cliente. TELECABLE CENTRAL realizará esfuerzos razonables para notificar al Cliente tan pronto como sea posible, de cualquier reclamo que busque una indemnización del cual tenga conocimiento, otorgando al Cliente la oportunidad de participar en la defensa de dicho reclamo, conviniendo en que la participación del Cliente en ningún caso podrá ser conducida en perjuicio de los intereses de TELECABLE CENTRAL, según sea razonablemente determinado por TELECABLE CENTRAL. La imposibilidad de notificación por parte de TELECABLE CENTRAL al Cliente en un período de tiempo razonable no liberará ni excusará al Cliente de su obligación de indemnizar a TELECABLE CENTRAL, sus relacionadas, subsidiarias, miembros, afiliadas, oficiales y empleados.
- ii. La presente Política forma parte del Contrato de Servicios entre TELECABLE CENTRAL y usted ("el Cliente"), entendiéndose incorporada a este Contrato de Servicio para cualquier referencia. Cualquier modificación efectuada a la Política se entenderá incorporada tanto a ésta como al Contrato de Servicios y será efectivo luego de transcurridos cinco (5) días calendario contados a partir de la fecha de la publicación de dicha modificación en la página web de TELECABLE CENTRAL. El uso continuado del Servicio por parte del Cliente implicará su aceptación tácita de las modificaciones efectuadas.

f. Incumplimientos

- i. El uso del servicio del Internet de TELECABLE CENTRAL implica aceptación a lo establecido en esta Política. TELECABLE CENTRAL no es responsable frente a los usuarios del servicio ni frente a terceros por cualquier daño que pueda derivarse del uso del servicio de Internet para actos prohibidos por la legislación ni por esta Política de Uso Aceptable.
- ii. TELECABLE CENTRAL se reserva el derecho de suspender y/o cancelar las cuentas de los usuarios, en caso de incumplimiento a esta política de uso aceptable.
- iii. TELECABLE CENTRAL, se reserva el derecho de implementar técnicas y/o sistemas para evitar la congestión del tráfico en la red, proveniente del uso indebido del servicio de internet por parte de los usuarios.
- iv. El Usuario se compromete y obliga a mantener libre e indemne a TELECABLE CENTRAL por cualquier reclamo iniciado por terceros, demandas, acciones, daños, responsabilidad civil, penal o de cualquier índole, gastos y costos que se deriven de la conducta del usuario en violación a la presente política.
- v. TELECABLE CENTRAL se reserva el derecho de desconectar inmediatamente el servicio objeto del presente acuerdo, al comprobar que el mismo está siendo utilizado por EL CLIENTE para fines prohibidos por la legislación vigente o la presente Política.

g. Reporte de Denuncias

- i. En el caso de que cualquier usuario o un tercero considere que existen hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito o del incumplimiento de esta política en la utilización por terceros de los servicios prestados por TELECABLE CENTRAL se agradecerá el envío de una notificación al correo electrónico: _____ que contenga la siguiente información:
 1. Datos personales: nombre completo, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del denunciante;
 2. Especificación de la supuesta actividad ilícita llevada a cabo por el denunciado.
 3. Hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito de dicha actividad;
 4. Declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del denunciante de que la información proporcionada en la notificación es exacta.

NOMBRE DEL CLIENTE
FIRMA
FECHA
CÉDULA

Anexo 1
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Fecha de suscripción del Anexo:.....de.....de 20.....

Nombre del Plan:

Red de Acceso:

Par de Cobre	
Coaxial	
Fibra Óptica	
Inalámbrico (satelital)	
Otros	

Tipo de cuenta:

Residencial	
Cybercafé	
Corporativo	
Otros tipos	

Velocidad (kbps)

Comercial de bajada	
Mínima efectiva de bajada	
Comercial de subida	
Mínima efectiva subida	

Nivel de Compartición:

El contrato incluye permanencia

mínima:

Si

No

Tiempo

Beneficios por permanencia

mínima:

Servicios adicionales que se ofrece:

	Si	No	Descripción
Cuentas de Correo electrónico			
Otros Servicios			

Tarifas:

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación	RD\$
Plazo para instalar/activar el servicio	

Valores pago mensual:

Valor mensual	RD\$
Valores otros servicios	RD\$
Valor Total	RD\$

Detalle otros valores:

Otros servicios	RD\$
Otros servicios	RD\$
Total otros valores	RD\$

Sitio WEB para consulta de tarifas:

Sitio WEB consulta calidad de servicio:

Notas: Las tarifas incluyen impuestos de ley

NOMBRE DEL CLIENTE

FIRMA

FECHA

CÉDULA

ANEXO V

DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS QUE SE INSTALAN

1. Descripción de los equipos y valor de reposición:

MODELO	SERIE	DESCRIPCION	VALOR REPOSICION (APLICA EN ARRIENDO)

	COSTO (RD\$)
VENTA	
ARRIENDO (COSTO MENSUAL)	

El CLIENTE declara que recibe los equipos en perfecto estado de funcionamiento, pudiendo aplicar la correspondiente garantía.

Para el caso de arriendo el CLIENTE se convierte en custodio de los equipos, y al término de este contrato deberá devolverlos a TELECABLE CENTRAL en buen estado de conservación y funcionamiento. El CLIENTE será responsable de cualquier daño, pérdida, o avería, incluso de aquellas causadas por fenómenos naturales, o por actos delictivos de los dependientes del CLIENTE o de terceros. La venta o arriendo de los equipos no limitará la terminación del contrato por las partes.

NOMBRE DEL CLIENTE

FIRMA

FECHA

CÉDULA

Derechos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Carta de derechos y deberes para que conozcan los derechos y deberes que le asisten al momento de contratar servicios de telecomunicaciones.

Libertad de elección: Tienes derecho a elegir las prestadoras y los planes que te convienen.

Contrato de servicios: Tienes derecho a recibir el contrato con la prestadora de servicios.

Información: Tienes derecho a obtener toda la información o asistencia sobre productos o servicios.

Facturación: Tienes derecho a recibir facturas por los servicios contratados.

Continuidad y calidad: Tienes derecho a recibir el servicio contratado sin interrupción y en condiciones de calidad.

Suspensión Temporal: Tienes derecho a suspender temporalmente el servicio.

Transferencia de saldo no consumido al periodo siguiente: Tienes derecho a transferir el saldo no consumido al periodo siguiente hasta por 90 días.

Presentar quejas y reclamaciones: Tienes derecho a reclamar por inconvenientes con el servicio.

Privacidad y protección de datos: Tienes derecho a la privacidad y protección de datos personales.

No discriminación: Tienes derecho a la no discriminación por discapacidad, origen étnico o religión.

Límites en horarios y número de veces de cobro: Tienes derecho a recibir el servicio disponible en horarios y número de veces de cobro de gestión y límites de comunicaciones de gestión de cobro de deudas.

Deberes y obligaciones de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones

- A) Utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas en la ley y las leyes, reglamentos, el Orden Público.
- B) **Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales**, en especial, pagar por los servicios recibidos, dentro del acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario, independientemente no haya recibido la factura física.
- C) **No revender el servicio** sin la autorización expresa de la prestadora de servicio.
- D) **No remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar** las redes propiedad de la prestadora, sin el consentimiento previo de esta.

Como usuario de servicios públicos de telecomunicaciones tienes los siguientes deberes y obligaciones respecto de la prestadora de servicios:

- E) **No remover**, cambiar o alterar las configuraciones en las interfaces y/o equipos terminales, fijos o móviles.
- F) **No efectuar conexiones o instalaciones** para obtener el servicio fraudulento el suministro del servicio.
- G) **Dar información veraz y completa** al momento de solicitar y contratar el servicio o informar a la prestadora de cualquier cambio de la misma durante la vigencia del contrato.
- H) **Consentir las inspecciones y actuaciones de la prestadora**, previo acuerdo con el usuario del servicio y de su personal por razones.
- I) **Suministrar la información requerida por la prestadora**, siempre que la misma sea relevante para la contratación o prestación del servicio, así como para la solución de controversias entre la prestadora. Los Colegiados del INDOTEL en la solución de controversias entre estos y las prestadoras, o los órganos políticos o judiciales que sean funcionales facultativas.