

## CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.1. El servicio telefónico que suministra Telefónica Chile S.A. (TCH), en adelante “el Servicio”, consiste en un servicio de telefonía fija que permite al Cliente recibir y hacer llamadas telefónicas, de acuerdo a sus diversas modalidades (llamadas locales, de larga distancia, a teléfonos móviles o del mismo tipo, a servicios complementarios, etc.). El Servicio se otorga para fines residenciales o comerciales, de acuerdo al Plan que contrate el Cliente.

1.2. TCH no proporciona el servicio telefónico de larga distancia. Dicho servicio es proporcionado por Portadores y el Cliente puede acceder a él mediante los mecanismos de multiportador contratado y/o discado.

1.3. Una vez recibido el formulario de instalación en el domicilio donde el servicio se provee, por el Cliente o por la persona que él autorice para permitir el acceso a su domicilio a fin de efectuar la respectiva instalación, o en su defecto, una vez recibidos los equipos inalámbricos donde el cliente lo haya solicitado, se entenderá perfeccionado el contrato de suministro del Servicio y comenzarán a devengarse los cobros correspondientes.

1.4. Las condiciones comerciales del Servicio están disponibles en la página web del Servicio ([www.movistar.cl](http://www.movistar.cl)), en cualquiera de las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000).

1.5. Para hacer uso del Servicio el Cliente deberá contar con un(os) equipo(s) telefónico(s) de su propiedad o arrendado(s) a TCH, que deberá(n) cumplir con las características técnicas establecidas por TCH o por la Autoridad sectorial, asignándole(s) un(os) número(s) de abonado(s), según la cantidad de líneas contratadas por el Cliente.

1.6. El suministro del Servicio está sujeto a las limitaciones técnicas de las redes telefónicas de destino a las cuales el Cliente quisiera acceder y por los eventos de congestión que puedan producirse por situaciones de sobredemanda del servicio. Lo anterior, sin perjuicio de los derechos del Cliente conforme a la normativa vigente.

1.7. En caso de que el servicio fuere prestado por TCH al Cliente mediante tecnología inalámbrica, el Servicio se proporcionará mediante un terminal fijo inalámbrico que permitirá efectuar y recibir llamadas telefónicas única y exclusivamente dentro del domicilio del Cliente, único ámbito dentro del cual TCH le garantiza la calidad de servicio, de acuerdo a características de la tecnología inalámbrica que utiliza. El mencionado terminal funciona con una SIMCARD que sólo funciona en dicho equipo y debe mantenerse conectado a la red de energía eléctrica para su funcionamiento, conforme a lo indicado en el manual del fabricante. En consecuencia, en caso de cortes de energía el Servicio podrá verse afectado.

1.8. Por su parte, en caso de que el servicio fuere prestado por TCH al Cliente mediante tecnología IP (ToIP), el Servicio se proporcionará mediante un equipo router y, según la cantidad de líneas requeridas, un equipo ATA (Analogue Terminal Adaptor), los que deben permanecer en un lugar y a una temperatura adecuados, debiendo el equipo router mantenerse encendido y conectado a la red de energía eléctrica para su funcionamiento, conforme a lo indicado en el manual del fabricante. En consecuencia, en caso de cortes de energía el Servicio podría verse afectado.

1.9. TCH proveerá el Servicio a aquellos Clientes que se porten desde otras compañías, mediante tecnología inalámbrica o IP, según la factibilidad técnica existente en el lugar de instalación, conforme a lo señalado en los puntos 1.7. y 1.8. anteriores.

1.10 En aquellos casos en que el servicio se preste en edificios o condominios, en que en virtud del Contrato suscrito entre TCH y la Administración o, que por disposición de ésta última TCH no tenga acceso a intervenir la Red Interna de Telecomunicaciones (RIT), los desperfectos o daños sufridos en ésta no serán responsabilidad de TCH y las indisponibilidades de servicio derivadas de esta causa no serán imputables a TCH, en tanto no sean solucionadas por la Administración o los responsables que ella designe, y por lo tanto, no darán derecho a las indemnizaciones por suspensión de servicio establecidas en la Ley 18.168 General de Telecomunicaciones y en el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

## **2. PRECIO DEL SERVICIO**

2.1. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 21 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, el Cliente será responsable del pago de toda comunicación que se efectuó mediante sus equipos telefónicos, con excepción de las exentas de pago de acuerdo a la normativa vigente, y ello, sin perjuicio de los derechos del Cliente conforme a la normativa vigente.

2.2. Los precios del Servicio corresponden al Plan Comercial elegido por el Cliente. Las condiciones del plan contratado, los precios y demás características comerciales relevantes del mismo se encuentran disponibles en la página [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl), en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000). Estos precios se podrán reajustar, transcurrido un período mínimo de 3 meses desde la contratación del (los) servicio (s), a lo menos una vez por año calendario, de acuerdo a la variación que hubiere experimentado el Índice de Precios al Consumidor (IPC) desde el último reajuste realizado por TCH.

2.3. El Cliente podrá cambiar su Plan Comercial en cualquier tiempo por otro disponible, siempre y cuando dé aviso por los medios físicos, telefónicos o electrónicos que se encuentren habilitados por TCH, señalando su intención de cambiarlo y el nuevo plan que selecciona, el que entrará en vigencia a partir de las 24 horas siguientes de la solicitud. Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en que el nuevo plan requiriera de la instalación de nuevos equipos o de alguna activación previa por parte de TCH, el plazo de entrada en vigencia será de 30 días. El cambio de Plan y sus condiciones se informará al Cliente en la cuenta telefónica o documento de cobro en que se vea reflejado dicho cambio.

2.4. Los servicios adicionales (tales como, llamada en espera; visualización de llamadas; buzón de voz; etc.) tienen asociado el cobro adicional que se detalla en el anexo "Listado de Servicios y Cobros". Todas las tarifas de los servicios adicionales que presta TCH se encuentran a disposición del Cliente, en sus oficinas comerciales, informadas en el sitio [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl), o llamando al 600 600 3000.

2.5. El cliente además podrá contratar otras prestaciones asociadas al servicio telefónico fijo (tales como, la Habilitación de Accesos, Suspensión transitoria del Servicio, Traslados, Cambio de Número, y Visitas de Diagnóstico), de acuerdo a los valores que se encuentran consignados en el referido anexo "Listado de Servicios y Cobros".

2.6. Los servicios mencionados en el párrafo 2.4 y 2.5 no están disponibles para la telefonía con tecnología inalámbrica, salvo el servicio de visualización y llamada en espera.

## **3. PAGO DEL SERVICIO**

3.1. De acuerdo a lo regulado en el artículo 21 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, el Cliente deberá pagar mensualmente el precio del servicio dentro del plazo de su vencimiento indicado en la cuenta única telefónica o documento de cobro respectivo, en los lugares y en la forma que señala dicho instrumento. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente puede solicitar sin costo adicional, el cambio de fecha de vencimiento de la cuenta única telefónica, optando por alguno de los otros ciclos de facturación que tiene disponibles TCH, lo que comenzará a regir a partir de su próxima emisión.

3.2. El no pago en tiempo y forma de la cuenta única telefónica o documento de cobro, correspondiente a cualquiera de los Servicios contratados por el Cliente en forma individual o conjunta, faculta a TCH a cortar el suministro del Servicio transcurridos 5 días desde la fecha de vencimiento del documento de cobro respectivo y a exigir el pago del interés corriente, desde la fecha en que debió haberse efectuado el pago hasta que el pago sea hecho, sin perjuicio de que el Cliente deberá pagar los gastos de cobranza detallados en el artículo 37 de la Ley 19.496. El corte del Servicio impedirá realizar cualquier tipo de comunicación a través de la(s) línea(s) telefónica(s) afectada(s), exceptuadas las comunicaciones a los servicios de emergencia 131, 132 y 133.

3.3. En caso de corte del servicio, la reposición del mismo genera un cobro que deberá ser pagado por el Cliente a TCH según las tarifas que se detallan en el anexo "Listado Servicios y Cobros".

3.4. Durante este período de corte, TMCH podrá facturar íntegramente el cargo fijo o renta mensual, en la medida que el Cliente haya podido hacer uso del o los Servicios contratados, dentro del correspondiente ciclo de facturación.

#### **4. CONTROL DE GASTO**

4.1. Con el objeto de controlar su gasto por los servicios utilizados a través de su(s) equipo(s) telefónico(s), el Cliente autoriza a TCH a cortar unidireccionalmente dichos servicios en caso de que, en cualquier momento del ciclo de facturación correspondiente, el valor acumulado de éstos supere el doble del valor del plan mensual contratado (cargo fijo o renta mensual), independientemente del hecho de que ese monto no esté aún facturado. El Cliente podrá dejar sin efecto esta medida, previo abono del monto necesario para evitar la suspensión. TCH podrá, a través de llamadas telefónicas o de medios físicos o electrónicos, informar al Cliente del estado de su control de gasto en forma previa y/o coetánea a la materialización del corte unidireccional.

4.2. En caso de que TCH haya cortado el servicio en uso de la autorización anterior, activará bidireccionalmente el Servicio, a solicitud expresa del Cliente que haya excedido el monto indicado. 4.3. Las comunicaciones de larga distancia internacional y de los servicios complementarios suministrados por terceros, no se encuentran incluidas dentro del monto señalado en esta cláusula, atendido a que dichas comunicaciones son tasadas directamente por tales terceros y TCH sólo las factura y cobra por cuenta de ellos.

#### **5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

5.1. TCH podrá poner término al contrato de suministro del Servicio en caso de no pago de la cuenta única telefónica dentro de los 90 días corridos contados desde su vencimiento.

5.2. La terminación del contrato de suministro no libera al cliente del pago de todos los cargos imputables por el uso del Servicio durante la vigencia del mismo, de pagar el valor del plan contratado (cargo fijo o renta mensual) proporcional al día del término y del pago de aquellas sumas de dinero que adeudare a TCH por otros conceptos, tales como, la prestación de otros servicios (banda ancha, televisión u otro), y de servicios adicionales y/o complementarios.

5.3. El cliente podrá solicitar el término del contrato presencialmente en cualquiera de las sucursales de TCH; mediante carta en que se adjunte copia de la cédula de identidad, o bien, directamente vía Web.

#### **6. DATOS PERSONALES**

6.1. El Cliente acepta y autoriza que sus datos personales informados o que se deriven de la contratación y uso del Servicio podrán ser tratados y/o utilizados por TCH y su relacionada Telefónica Móviles Chile S.A (TMCH), de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, para su adecuada atención comercial. Movistar tratará los datos personales de acuerdo con lo establecido en la Política de Privacidad de Movistar cuyo contenido puedes consultar en el siguiente enlace: <https://ww2.movistar.cl/centro-de-transparencia/privacidad.html>. En cualquier momento, el Cliente podrá revocar esta autorización ingresando a [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl) o llamando al nivel 103 o 600 600 3000.

6.2 El cliente podrá solicitar en cualquier momento modificaciones a sus datos personales a través de nuestros canales presenciales, llamando al nivel 103 o al 600 600 300 o a través de nuestra página web [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl)

#### **7. VIGENCIA DEL CONTRATO**

7.1. El contrato tendrá una vigencia de 12 (doce) meses a contar de la fecha de contratación del o los servicios. El contrato se renovará automática y sucesivamente por períodos de 12 (doce) meses cada uno, bajo las mismas condiciones. Durante la vigencia original del contrato, como la de cada una de las eventuales renovaciones, el Cliente podrá ponerle término en cualquier momento mediante aviso dado a TCH conforme a lo indicado en la cláusula 5.3.

7.2 No obstante lo anterior, con al menos 45 (cuarenta y cinco) días de anticipación al vencimiento de la vigencia original del contrato o al vencimiento de cualquiera de las eventuales renovaciones, TCH podrá proponer al Cliente cambios en las condiciones comerciales del o los servicios contratados. El Cliente podrá aceptar o rechazar las nuevas condiciones ofrecidas. TCH deberá informar al Cliente acerca del contenido y alcance de las modificaciones propuestas, así como de las consecuencias que se derivan de su decisión de aceptarlas o rechazarlas. Si las acepta, éstas entrarán a regir a partir del primer día de vigencia del siguiente período contractual. Si opta por rechazarlas, las condiciones comerciales vigentes se mantendrán inalteradas hasta el término del período contractual que se encuentre corriendo, vencido el cual el contrato se entenderá terminado por el fin de su vigencia.

7.3 La propuesta de nuevas condiciones comerciales será comunicada al Cliente a través de cualquier medio de comunicación que permita al Cliente tomar conocimiento real y efectivo de las mismas y aceptarlas o rechazarlas; garantizando la identidad del Cliente, su calidad de titular del servicio y el debido registro de su manifestación de voluntad.

7.4 Sin perjuicio de los medios que pudieren a futuro implementarse, la propuesta podrá ser comunicada al Cliente, entre otras, por medio del envío de un mensaje de texto (SMS) al número de teléfono móvil del Cliente registrado en TCH, o a través de las aplicaciones y/o plataformas “Mi Movistar”, “Movistar TV”, “WhatsApp” u otra de similar naturaleza, todas las cuales contendrán un link o enlace a la página web [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl), en donde el Cliente, previa autenticación a través del ingreso de su RUT (rol único tributario) y clave de sucursal virtual, o bien con su RUT (rol único tributario) y el número de serie de su cédula de identidad vigente, deberá manifestar su voluntad, aceptándola o rechazándola.

7.5 Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que, verificada la comunicación de las nuevas condiciones comerciales por los medios disponibles en la época en que ello ocurra, sin que el Cliente haya manifestado su decisión de aceptarlas o rechazarlas expresamente, existirá certeza respecto del conocimiento del cliente de las condiciones informadas, y su aceptación, a través de la decisión del Cliente de mantener el Servicio, siempre y cuando dicha manifestación tácita sea confirmada por el pago pacífico de, a lo menos, las siguientes 3 (tres) mensualidades con el valor de las nuevas condiciones comerciales, todo ello en conformidad a lo dispuesto en el artículo 103 del Código de Comercio. Con todo, si el Cliente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, o cuerpo reglamentario que lo reemplace, manifestara no haber consentido en la renovación del contrato con las nuevas condiciones comerciales en la forma antes propuesta, TCH le abonará a su favor cualquier diferencia tarifaria que hubiese pagado entre el período vigente y aquel anterior a la renovación, sin perjuicio del derecho del Cliente de poner término al contrato en cualquier momento.

## **8. SERVICIOS**

8.1. El cliente podrá solicitar el Traslado de su línea telefónica sujeto a factibilidad técnica. El valor de este servicio se encuentra en anexo “Listado de Servicios y Cobros”.

8.2. Para obtener la facturación detallada de consumo, cuyo valor se encuentra en el anexo “Listado de Servicios y Cobros”, el cliente puede ingresar al sitio privado de la Sucursal Virtual en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl).

8.3. El cliente podrá contratar, al momento de solicitar el alta de su Servicio telefónico o en forma posterior, el “Servicio Hogar”, que comprende los servicios de mantención y reparación de línea telefónica. Los valores de estos servicios se encuentran en el anexo “Listado de Servicios y Cobros”. 8.4. Las llamadas locales que realice el cliente se cobrarán al valor de SLM vigente o descontarán segundos del plan de minutos contratado, según corresponda. El valor de SLM en sus distintos horarios se encuentra en el anexo “Listado de Servicios y Cobros”.

8.5. Las llamadas a niveles especiales que realice el cliente serán cobradas conforme al valor del Tramo Local. Los valores y horarios se encuentran en “Listado de Servicios y Cobros”, salvo los niveles especiales de emergencia (131,132 y 133) que son sin cobro.

8.6. El cliente podrá solicitar Visita de Diagnóstico, la que consiste en la visita de un técnico especialista para reparar roturas o cortes de la instalación telefónica alámbrica interior realizada en el hogar, ya sean accidentales o voluntarias. El cobro de este servicio no se aplica en caso de tener contratado el servicio adicional “Servicio Hogar” señalado en el punto 8.3, o cuando los desperfectos son responsabilidad de TCH. El valor de la visita de diagnóstico se encuentra en el anexo “Listado de Servicios y Cobros”.

8.7. El cliente podrá solicitar el Cambio de su Número Telefónico sujeto a factibilidad técnica. El valor de esta solicitud se encuentra en el anexo “Listado de Servicios y Cobros”.

8.8. El cliente puede solicitar la habilitación de accesos a servicios de Larga Distancia, a Equipos Móviles y/o Servicios Complementarios, al momento de solicitar el alta del servicio telefónico así como en forma posterior. Cuando la habilitación de accesos se solicita al momento de la contratación del Servicio Telefónico, no tiene costo para el cliente. Los valores cobrados por la habilitación o deshabilitación de accesos se encuentran en el anexo “Listado de Servicios y Cobros”.

8.9. El cliente podrá comprar el equipo telefónico debidamente homologado, a TCH o a cualquier tercero que elija. Para el caso de telefonía con tecnología inalámbrica, el equipo debe ser comprado a TCH para que sea compatible con la Simcard insertada. El precio del equipo telefónico varía según el modelo y es el que se indica en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl).

## **9. INFORMACION A CLIENTES**

9.1. Para información sobre servicios de asistencia técnica, comercial y de reclamos, el cliente puede llamar al número 6006003000, llamada con valor de SLM, o a los siguientes niveles gratuitos: Asistencia Técnica 104, Asistencia Comercial 107, Reclamos 105.

9.2. El número asignado para el servicio de voz será informado al cliente al momento de realizar la instalación de su línea telefónica.