

## CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO TELEFÓNICO MOVIL

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.1. El servicio telefónico móvil que suministra Telefónica Móviles Chile S.A. (TMCH), en adelante “el Servicio”, consiste en un servicio de telefonía móvil que permite al Cliente recibir y hacer llamadas telefónicas, de acuerdo a sus diversas modalidades (llamadas a teléfonos fijos, de larga distancia, a teléfonos móviles o del mismo tipo, a servicios complementarios, etc.). Asimismo, el Servicio permite al cliente, siempre que las capacidades técnicas del teléfono móvil del Cliente lo permitan, hacer uso de comunicaciones de mensajería (SMS), acceso y navegación en la red internet desde el móvil (en tecnología NEM o WAP), y otros servicios complementarios que puedan estar disponibles en la red móvil de TMCH, todo esto de acuerdo a los términos que se detallan en este documento y en las Condiciones Comerciales de este Servicio. El Servicio se otorga para fines residenciales o comerciales, de acuerdo al Plan que contrate el Cliente.

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

1.3. El Servicio es proporcionado por TMCH dentro del territorio nacional en los lugares en que cuenta con cobertura, los que se encuentran informados en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl).

1.4. TMCH mantiene convenios con operadores de servicios de Roaming internacional en algunos países, lo que permitirá al Cliente hacer uso de los servicios móviles que dichos operadores extranjeros brindan en sus respectivos países, sujeto a las condiciones de servicio y cobertura de dichos operadores y a los precios especiales que tienen dichos servicios. Estos servicios se cobran adicionalmente a las tarifas definidas para cada Plan Comercial y tienen un precio más elevado. El detalle de los países en los que se dispone de este servicio y los precios que se cobran por éste, se detallan en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl). Este Servicio también está disponible en Isla de Pascua.

1.5. El servicio de Roaming una vez contratado por el Cliente, le permite hacer uso del servicio de Roaming internacional en el extranjero y en Isla de Pascua.

1.6. El Cliente podrá deshabilitar en cualquier momento, el servicio de roaming, llamando desde su móvil Movistar al número 611 desde Chile y en el extranjero, desde cualquier teléfono al número 56 9 91610611.

1.7. El Contrato de Servicio se entenderá perfeccionado por la suscripción o aceptación del respectivo convenio, ya sea a través de medios físicos, electrónicos o de atención telefónica comercial. 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 TMCH (600 600 3000).

1.8. Para hacer uso del Servicio el Cliente deberá contar con un teléfono móvil de tecnología GSM que opere en las bandas de frecuencias autorizadas a TMCH y una SIMCARD compatible, equipos que podrá adquirir en TMCH. La reposición de la SIMCARD, podrá hacerse en cualquiera de las sucursales de TMCH. El costo de esta reposición se detalla en el anexo "Listado de Servicios y Cobros".

1.9. La red móvil a través de la cual se otorga el Servicio se basa en radiocomunicaciones que hacen uso compartido de estaciones (antenas) de acuerdo a la disponibilidad de éstas, razón por la cual el Servicio está sujeto a las limitaciones propias de las redes móviles y su funcionamiento puede verse afectado por: a) Variaciones en la recepción de las señales radioeléctricas, las que pueden ser afectadas por interferencias o bloqueos producidos por fenómenos naturales o por la existencia de equipos bloqueadores de señales, por la interposición de obstáculos físicos de gran magnitud y por los eventos de congestión producida por

sobredemanda del Servicio en forma simultánea por parte de un número elevado de usuarios; y b) Limitaciones naturales de propagación de las ondas radioeléctricas dentro de espacios cerrados como túneles, ascensores y subterráneos o hacia alturas elevadas. Lo anterior sin perjuicio de los derechos consagrados en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

1.10. En caso de robo, hurto o pérdida por cualquier causa del dispositivo habilitado para hacer uso de Servicio, el Cliente continuará siendo responsable del uso y pago de este hasta el momento en que avise dicha situación a TMCH, mediante comunicación telefónica al número 800760909 o por escrito, y TMCH compruebe el nombre completo, número de cédula nacional de identidad y número del Cliente. La suspensión del servicio se mantendrá hasta los 30 días siguientes de la solicitud de suspensión del Cliente o hasta que éste informe, de la misma forma a TMCH, el hecho de haber recuperado su equipo, lo que ocurra primero. Transcurrido el plazo de 30 días sin que se reciba requerimiento del Cliente, TMCH procederá a dar término al servicio, sin perjuicio de que el Cliente pueda posteriormente contratarlo nuevamente.

## **2. PRECIO DEL SERVICIO**

2.1. 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 de los servicios contratados 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 web del Servicio ([www.movistar.cl](http://www.movistar.cl)), en cualquiera de las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TMCH (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 TMCH.

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 TMCH, 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. El cambio de Plan tiene el costo que para cada plan comercial se detalla en el anexo "Listado de Servicios y Cobros". 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, bolsas de navegación; bolsas de minutos; servicios de roaming; 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 TMCH se encuentran a disposición del Cliente, en sus oficinas comerciales, informadas en el sitio [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl), o llamando a la plataforma telefónica de TMCH (600 600 3000).

2.5. El cliente además podrá contratar otras prestaciones asociadas al servicio telefónico móvil (tales como suspensión transitoria del servicio a requerimiento de él mismo) de acuerdo a los valores que se encuentran en el referido anexo "Listado de Servicios y Cobros".

## **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 TMCH, 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 de telefonía móvil contratados por el Cliente, faculta a TMCH a cortar el suministro del Servicio 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 servicios de emergencia 131, 132 y 133.

3.3. En caso de no pago, TMCH podrá cortar el o los servicios, transcurridos 5 días desde la fecha de vencimiento del documento de cobro respectivo. La reposición del servicio genera un cobro que deberá ser pagado por el Cliente a TMCH 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. Para controlar su gasto por los servicios contratados, el Cliente autoriza a TMCH a cortar unidireccionalmente los servicios en caso que, en cualquier momento, el valor acumulado de éstos supere el doble 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. TMCH 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. 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 TMCH sólo las factura y cobra por cuenta de ellos.

#### **5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

5.1. TMCH 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 TMCH por otros conceptos, tales como, la prestación de otros servicios, y de servicios adicionales y/o complementarios.

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

5.4. Además de las causales de término de contrato señaladas precedentemente, el cliente podrá siempre ejercer su derecho a portar el número telefónico asociado a este contrato de suministro. La portabilidad implicará el término del presente contrato. Movistar podrá realizar un cobro asociado a la solicitud de portabilidad, valor que será consignado en el Listado de Servicios y cobros.

#### **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 TMCH y su relacionada Telefónica Chile S.A (TCH), 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 TMCH 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, TMCH podrá proponer al Cliente cambios en las condiciones comerciales del o los servicios contratados. El Cliente podrá aceptar o rechazar las nuevas condiciones ofrecidas. TMCH 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 TMCH, 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, TMCH 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. MEDIDAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE RED**

8.1. Para brindar el Servicio, TMCH se reserva la facultad de ejecutar medidas de gestión de tráfico y administración de red, cuya descripción, características técnicas y operativas, se encuentran en documento ubicado en el apartado (link) de Neutralidad de Red en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl) (el que para todos los efectos a que haya lugar, se entiende formar parte integrante de las presentes condiciones contractuales) y disponible en oficinas comerciales y plataforma telefónica de TMCH (600 600 3000). Se indican a continuación estas medidas:

- a) Optimización de tráfico.
- b) Almacenamiento temporal de contenidos (Content Delivery Network).
- c) Administración de las Direcciones IP.
- d) Filtro de puertos y/o de correo spam.
- e) Filtro de servicios y/o aplicaciones ilegales.
- f) Protección ante acciones maliciosas.
- g) Límite máximo de sesiones del Cliente.
- h) Bloqueo de tráfico entrante no iniciado por el Cliente (control de polución de internet).
- i) Gestión de capacidad para la calidad de servicio en eventos de congestión.
- j) Servicios especiales de acceso a Internet y de priorización de tráfico.
- k) Gestión del ancho de banda.

8.2. A su arbitrio, TMCH podrá adicionar medidas autorizadas por la normativa sectorial y que en ningún caso afectarán el Servicio contratado por el Cliente.

8.3. La descripción detallada y las características técnicas y operativas de las referidas medidas de gestión de tráfico y administración de red, se encuentran informadas en el apartado (link) de neutralidad de red especialmente habilitado en el sitio [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl) y disponibles en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TMCH (600 600 3000). La enumeración de estas medidas de gestión de tráfico y administración de red no es taxativa, pudiendo TMCH tomar o ejecutar medidas o acciones adicionales que autorice la normativa sectorial y que no afectarán el Servicio contratado por el Cliente.

## **9. SERVICIO**

9.1. Para obtener la facturación detallada del 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).

## **10. INFORMACION A CLIENTES**

10.1. 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.

10.2. Para la reparación de equipos móviles, el cliente deberá dirigirse a sucursales TMCH que cuenten con servicio técnico, información que se encuentra en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl). Los costos asociados dependerán de la falla que presente el equipo y los tiempos de entrega y reparación, que serán informados por el mismo servicio técnico.