



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA FIJA BAJO LA MODALIDAD DE ABONADO**

Contrato de Prestación del Servicio Público de Telefonía Fija bajo la Modalidad de Abonado (en adelante, EL CONTRATO) que celebran América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, CLARO) con domicilio en Av. Nicolas Arriola 480, Lima 13, y EL CLIENTE, cuyos datos se consignan en la cláusula I del Contrato.

Declara CLARO y EL CLIENTE (en caso de ser persona jurídica): a. Que se reconocen como personas jurídicas constituidas legalmente, y que cuentan con la capacidad financiera y administrativa, así como con las condiciones técnicas y económicas para obligarse frente a terceros; y, b. Que sus respectivos apoderados legales cuentan con las facultades suficientes para obligar a su poderdante, por lo que la firma de los apoderados legales de las partes significará la plena aceptación de los términos y condiciones del presente documento.

**I. DATOS DEL CLIENTE**

|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
|---|-----------------|---------------------|---------------------------------------|--|--|--|
| <b>RAZÓN SOCIAL / NOMBRE Y APELLIDOS *</b>        |                 |                     | <b>R.U.C./D.N.I./C.E./PASAPORTE*</b>  |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
| <b>NOMBRE COMERCIAL</b>                           |                 |                     | <b>TELÉFONO</b>                       |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
| <b>REPRESENTANTE LEGAL*</b>                       |                 |                     | <b>D.N.I./OTROS (DEL REP. LEGAL)*</b> |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
| <b>CARGO*</b>                                     |                 |                     | <b>E-MAIL</b>                         |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
| <b>REPRESENTANTE LEGAL*</b>                       |                 |                     | <b>D.N.I./OTROS (DEL REP. LEGAL)*</b> |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
| <b>CARGO*</b>                                     |                 |                     | <b>E-MAIL</b>                         |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
| <b>CONTACTO CLIENTE</b>                           |                 |                     | <b>CARGO</b>                          |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
| <b>TELÉFONO/ANEXO</b>                             |                 |                     | <b>E-MAIL</b>                         |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
| <b>DOMICILIO DE INSTALACIÓN (Av./Calle/Jr.)*</b>  |                 |                     |                                       |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
| <b>URBANIZACIÓN</b>                               | <b>DISTRITO</b> | <b>DEPARTAMENTO</b> | <b>COD.POSTAL</b>                     |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
| <b>DOMICILIO LEGAL (Av./Calle/Jr.)*</b>           |                 |                     |                                       |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
| <b>URBANIZACIÓN</b>                               | <b>DISTRITO</b> | <b>DEPARTAMENTO</b> | <b>COD.POSTAL</b>                     |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
| <b>DOMICILIO DE FACTURACIÓN (Av./Calle/Jr.)**</b> |                 |                     |                                       |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |
| <b>URBANIZACIÓN</b>                               | <b>DISTRITO</b> | <b>DEPARTAMENTO</b> | <b>COD.POSTAL</b>                     |  |  |  |
|   |                 |                     |                                       |  |  |  |

\*Llenado obligatorio \*\*Llenado en caso sea distinto al Domicilio Legal

**II. OBJETO**

2.1 El objeto es la prestación efectiva del servicio de telefonía fija (en adelante, EL SERVICIO) a EL CLIENTE, para la realización de sus propias comunicaciones, de acuerdo a las condiciones señaladas en EL CONTRATO y sus Anexos 1 (Anexo Técnico) y 2 (Anexo Comercial).

La información de esta página forma parte de EL CONTRATO, el cual EL CLIENTE declara haber aceptado en su totalidad, y recibido un original del mismo y de los Anexos N° 01 y 02 señalados en la Cláusula Undécima de EL CONTRATO, dejando constancia de ello mediante su firma en la última hoja de EL CONTRATO.

2.2 Las partes convienen que para la prestación de EL SERVICIO, CLARO podrá definir el medio de acceso a través del cual se brindará el mismo, pudiendo ser éste alámbrico o inalámbrico, en cuyo caso se aplicarán las características, modalidades y condiciones contenidos en los Anexos antes indicados.

2.3 CLARO y EL CLIENTE convienen que es condición esencial para acceder o continuar con el uso de EL SERVICIO, que este no se comercialice, revenda y/o desnaturalice su uso personal y/o no se produzca una utilización indebida o fraudulenta del mismo. Además de los supuestos de uso indebido establecido en la normativa vigente y en EL CONTRATO, se entenderá por uso indebido, entre otros (i) un consumo anómalo o picos intermitentes o inusuales del tráfico del servicio de telefonía, notoriamente distinto al consumo de EL CLIENTE en períodos anteriores; y/o (ii) la comercialización de tráfico al margen de un acuerdo suscrito con CLARO.

### **III. INFRAESTRUCTURA, PROPIEDAD Y MANTENIMIENTO DE LA(S) LINEA(S)**

3.1 Los bienes e infraestructura instalados por CLARO son de su propiedad y constituyen parte de la red pública. EL CLIENTE deberá acondicionar el (los) Sitio (s) y brindar al equipamiento las condiciones técnicas y ambientales indicadas por CLARO o el fabricante de los equipos, incluyendo las establecidas en el Anexo 1. EL CLIENTE no podrá realizar ningún trabajo o cambio en los bienes y/o infraestructura instalados por CLARO. Todo trabajo o cambio deberá ser solicitado a CLARO, previo pago del monto cotizado para su ejecución. En caso de incumplimiento, EL CLIENTE responderá por los daños a los equipos y/o infraestructura, cubriendo los costos de reposición o reparación a satisfacción de CLARO.

3.2 El punto de conexión es la unión entre la red pública de CLARO y los equipos de EL CLIENTE. CLARO será responsable por los servicios hasta el punto de conexión inclusive.

3.3 EL CLIENTE permitirá el libre acceso al (los) Sitio(s) a los trabajadores o contratistas de CLARO, para la instalación de la infraestructura necesaria para la prestación de EL SERVICIO, o cuando se trate de inspección, reparación, mantenimiento o retiro de las instalaciones, infraestructura o equipos de propiedad de CLARO, previa presentación de la identificación vigente. CLARO no será responsable en caso EL CLIENTE niegue el acceso al (los) Sitio(s), y este sea necesario para garantizar la adecuada prestación de EL SERVICIO.

3.4 CLARO no es responsable frente a ningún tipo de daño por los problemas, fallas, contingencias o similares que tengan lugar en los dispositivos conectados a la red interna de EL CLIENTE. Asimismo, si los estándares técnicos y condiciones de operación detallados en el anexo N° 1, no son cumplidos por EL CLIENTE, CLARO no será responsable por fallas en el servicio que se deriven directamente de dicho incumplimiento, asumiendo EL CLIENTE los costos en que se incurra para restablecer el servicio a condiciones optimas de funcionamiento.

3.5 EL CLIENTE autoriza a CLARO para llevar a cabo los mantenimientos preventivos y/o correctivos que considere necesarios realizar a la infraestructura que CLARO utiliza para prestar EL SERVICIO. La retribución por las labores de mantenimiento se encuentra incluida en las rentas mensuales contempladas en la Oferta Comercial. Sin embargo, es considerado como labores de reparación a las actividades que se originen por un uso inadecuado, imputable a EL CLIENTE o a terceros que éste autorice y/o que se encuentren fuera de las condiciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo establecidas por CLARO. Las labores de reparación serán retribuidas por EL CLIENTE. CLARO no será responsable si por causa de tercero o de EL CLIENTE, el servicio se ve interrumpido.

3.6 En aquellos casos que EL CLIENTE requiera la provisión de equipos por parte de CLARO, y no se hubiera suscrito un contrato específico respecto a los mismos, se entenderá que éstos son cedidos en uso en calidad de depósito a EL CLIENTE, conforme a las disposiciones previstas en la presente cláusula y en el Artículo 1814 y siguientes del Código Civil. Asimismo, las partes acuerdan que el depósito será gratuito, de tal forma que CLARO no estará obligada al pago de retribución alguna en calidad de contraprestación a favor de EL CLIENTE, o viceversa. En este caso, sin perjuicio del derecho de CLARO a exigir la devolución de LOS EQUIPOS, CLARO podrá ejercer las acciones legales que correspondan respecto al incumplimiento de las obligaciones de EL CLIENTE como depositario de los bienes entregados en depósito.

3.7 En caso CLARO suministre los equipos que resulten necesarios para EL SERVICIO, la solución de problemas, fallas, contingencias o similares que se presenten en éstos se registrará por los contratos respectivos. No se considerarán como fallas en los servicios de telecomunicaciones brindados por CLARO, aquellas que se presenten en los equipos suministrados por CLARO, o que se deriven del incumplimiento de las condiciones técnicas y ambientales establecidas en el Anexo 1.

3.8 Si a la finalización de EL CONTRATO, por cualquier causa, el CLIENTE no cumpliera con restituir los equipos provistos por CLARO, materiales y elementos que forman parte de EL SERVICIO en un plazo máximo de 7 (siete) días calendario de terminado EL CONTRATO, ésta podrá exigirle el pago de una penalidad diaria equivalente a US\$ 10.00 (Diez y 00/100 Dólares Americanos de los Estados Unidos de América). En el supuesto que CLARO opte por el cobro de la penalidad, ello no liberará a EL CLIENTE de su obligación de restituir los equipos provistos por CLARO para lo cual deberá suscribir el acta de entrega correspondiente; asimismo, no perjudica el derecho de CLARO de exigir el pago de la indemnización por el daño ulterior que pudiera corresponder.

3.9 EL CLIENTE brindará seguridad a toda la instalación y conexiones que realice CLARO al interior de su inmueble, y notificará a CLARO inmediatamente de producida cualquier circunstancia que pueda alterar la seguridad de las instalaciones.

3.10 CLARO no será responsable, ni estará sujeta a la imposición de penalidades y/o indemnizaciones por incumplimiento o demora de sus obligaciones, por caso fortuito o fuerza mayor, o de manera general, por cualquier causa fuera del control de CLARO. Por ejemplo; CLARO no será responsable por retrasos en la instalación de EL SERVICIO, en tanto ésta se encuentre supeditada a la obtención de los permisos municipales y/o administrativos que correspondan, pérdida de suministro eléctrico,

fallas en accesos internacionales, fallas en los equipos de EL CLIENTE, incumplimiento de EL CLIENTE en las condiciones técnicas para el mantenimiento y funcionamiento de los equipos instalados por CLARO, entre otros, debidamente acreditados.

3.11 En ningún caso, CLARO responderá por concepto de lucro cesante originado a partir de la interrupción o falta de prestación de EL SERVICIO.

3.12 EL CLIENTE utilizará el servicio telefónico de acuerdo con las disposiciones legales y contractuales aplicables, en particular, para la satisfacción de sus propias necesidades de comunicación, siendo el único responsable del uso que se haga desde el block o punto de conexión (sin incluirlo) hasta el aparato terminal.

#### **IV. VIGENCIA DEL CONTRATO Y PENALIDADES APLICABLES.-**

4.1 EL CONTRATO entrará en vigencia a partir de su suscripción. El plazo de instalación se computará desde la fecha de pago de la factura por concepto de instalación, en caso de proceder dicho pago conforme a la Oferta Comercial o en su defecto, se computará a partir de la fecha de suscripción de EL CONTRATO por parte de CLARO, conforme al plan aplicable elegido por EL CLIENTE.

4.2. EL CONTRATO tendrá el periodo forzoso de 6 meses, contados a partir de la fecha de activación efectiva de EL SERVICIO. Si EL CONTRATO es resuelto por EL CLIENTE o por causas imputables a éste durante el período forzoso, EL CLIENTE deberá pagar en calidad de penalidad las rentas mensuales que correspondan hasta el vencimiento de dicho plazo. Si los precios acordados formaban parte de una promoción tarifaria, EL CLIENTE deberá pagar adicionalmente la diferencia existente entre los precios de lista y los precios promocionales acordados.

4.3 Se entenderá por activación efectiva de EL SERVICIO al momento en que CLARO habilita efectivamente y pone a disposición de EL CLIENTE, EL SERVICIO. Si realizada la instalación y/o activación no pueden realizarse las pruebas técnicas por causas imputables a EL CLIENTE o éste se niega a suscribir el documento de aceptación, se considerará como fecha de activación efectiva de EL SERVICIO la fecha consignada en el Acta de Instalación, pudiendo CLARO facturar la contraprestación por EL SERVICIO a partir de dicha fecha.

4.4 En el supuesto de que EL CLIENTE optara por no tomar EL SERVICIO, antes de efectuada la instalación de EL SERVICIO (pero se hayan realizado trabajos a costo de CLARO a efectos de proceder con la misma); o después de la misma, previa a la activación; y considerando, que el cargo de instalación que factura CLARO a EL CLIENTE no representa la totalidad de los costos incurridos, EL CLIENTE compensará a CLARO por la diferencia de los costos realmente incurridos y debidamente comprobados, lo que no podrá exceder de seis veces el cargo por instalación.

**V. ENTREGA DE INFORMACIÓN.-** EL CLIENTE debe proporcionar la información cierta que le solicite CLARO en relación a EL CONTRATO, así como fijar un domicilio legal, de facturación, y de instalación y, de ser posible, una dirección de correo electrónico en el que se tenga por válidamente recibida la documentación relativa a EL CONTRATO, conforme a la normativa vigente. EL CLIENTE autoriza a CLARO a proporcionar a las centrales de riesgo la información relacionada con su omisión de pagos. La veracidad de la información proporcionada por EL CLIENTE (domicilio, centro de trabajo y referencias personales) podrá ser verificada por CLARO dentro de los diez (10) días hábiles de activado(s) EL/LOS SERVICIO/S. En caso la información resulte falsa, CLARO suspenderá las llamadas salientes y/o el servicio de acceso a Internet hasta que EL CLIENTE (i) subsane o presente nueva información que pueda ser validada satisfactoriamente, o (ii) entregue garantías que a criterio de CLARO aseguren el cumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATO; caso contrario, CLARO podrá dar por terminado EL CONTRATO. EL CLIENTE ha sido informado respecto del tratamiento de sus datos personales, conforme a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y demás normas complementarias. En ese sentido, mediante la suscripción de EL CONTRATO, manifiesta su autorización respecto al tratamiento de los datos personales contenidos en este instrumento, aceptando que (i) sus datos sean utilizados para los fines establecidos en EL CONTRATO y en la normativa vigente; y (ii) sus datos sean compartidos y/o almacenados en los sistemas informáticos de CLARO, sus empresas vinculadas o terceros con los que éstas mantengan una relación contractual, en su calidad de destinatarios de dicha información, durante la vigencia de su relación contractual con CLARO, más el plazo establecido por la Ley N° 27336 (3 años).

#### **VI. PRECIO, FACTURACION Y PAGO**

6.1 El precio de EL SERVICIO es el establecido en la Oferta Comercial (Anexo 2), el mismo que incluye el IGV. CLARO emitirá un recibo de servicios, conforme al ciclo de facturación asignado a EL CLIENTE, el cual incluirá el consumo de EL SERVICIO prestado por mes vencido; a excepción de la renta básica u otros cargos que se consideren como fijos, los cuales serán facturados por adelantado. Asimismo, en el primer recibo se incluirá, la retribución proporcional del servicio correspondiente al período comprendido entre la fecha de activación efectiva de EL SERVICIO y el día anterior al inicio del correspondiente ciclo de facturación.

6.2 EL CLIENTE se obliga al pago puntual por EL SERVICIO prestado, en la forma, modo y plazo establecidos por CLARO. Sin perjuicio de la obligación de CLARO de remitir el recibo de servicios, la alegación de EL CLIENTE de no haber recibido el recibo de servicios, no lo exime de su responsabilidad del pago puntual de EL SERVICIO. Vencido el plazo máximo de pago del servicio, se devengará el interés legal establecido, hasta la fecha de pago total. El retraso en el pago del recibo de servicios, determinará que EL CLIENTE incurra automáticamente en mora, sin necesidad de intimación alguna.

6.3 De conformidad con el artículo 1288° del Código Civil, CLARO podrá compensar automáticamente las obligaciones que EL CLIENTE mantenga pendiente de pago con aquellas que CLARO le adeude por cualquier concepto, previo comunicado por escrito a EL CLIENTE.

La información de esta página forma parte de EL CONTRATO, el cual EL CLIENTE declara haber aceptado en su totalidad, y recibido un original del mismo y de los Anexos N° 01 y 02 señalados en la Cláusula Undécima de EL CONTRATO, dejando constancia de ello mediante su firma en la última hoja de EL CONTRATO.

**VII. CESION.-** CLARO podrá ceder total o parcialmente su posición en EL CONTRATO o de alguno de los derechos u obligaciones contenidos en el mismo, para lo cual EL CLIENTE expresa su consentimiento anticipado. EL CLIENTE podrá ceder su posición en EL CONTRATO, sujetándose a los procedimientos y/o cargos que CLARO establezca.

**VIII. RESOLUCIÓN:** Opera la resolución del presente contrato, en los siguientes supuestos:

- En los casos establecidos en EL CONTRATO, así como en la normativa vigente.
- Por causas ajenas a CLARO, en caso EL CLIENTE no brinde las facilidades requeridas por CLARO para la instalación de EL SERVICIO, bastando para ello una comunicación simple a éste último, informándole de lo anterior y debiendo CLARO contar con los sustentos del caso. Cualquiera de las partes podrá resolver EL CONTRATO en caso no existan cobertura y/o facilidades técnicas para la instalación de EL SERVICIO en la zona donde se encuentre ubicado el domicilio de EL CLIENTE.
- En caso EL CLIENTE incumpla con la obligación de utilizar debidamente EL SERVICIO, previa verificación conforme al procedimiento establecido en la normativa vigente.
- Por uso fraudulento de EL SERVICIO, efectuar directamente o a través de terceros modificaciones, alteraciones o cambios en la planta externa de CLARO operadora o, por extender EL SERVICIO fuera del domicilio de instalación.

**IX. DOMICILIO Y COMPETENCIA.-** Toda comunicación que las partes se cursen entre sí se considerará válidamente recibida si se dirige a los domicilios señalados en EL CONTRATO o en el Anexo N° 01. En caso de variación del domicilio EL CLIENTE está obligado a informarlo por escrito a CLARO con una anticipación mínima de treinta (30) días calendario, de acuerdo al procedimiento establecido por CLARO para tal efecto. Las partes se someten a la competencia de los jueces y tribunales del distrito judicial del Cercado de Lima, con excepción de lo establecido en el Procedimiento de Reclamos aprobado por OSIPTEL.

**X. DISPOSICIONES APLICABLES.-** Serán de plena aplicación a EL CONTRATO y se entienden incorporadas al mismo (i) Las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; (ii) Las tarifas que CLARO se reserva el derecho de modificar y/o incorporar a EL CONTRATO, previa comunicación a EL CLIENTE, en cuanto sean permitidas por la normativa vigente; (iii) Las manifestaciones de voluntad en las que EL CLIENTE evidencie su aceptación a modificaciones a EL CONTRATO, a través de cualquiera de los mecanismos de contratación permitidos por las Condiciones de Uso; y, iv) Las condiciones y características de EL SERVICIO modificadas por CLARO, conforme a la legislación vigente y previa aprobación, debiendo informar a EL CLIENTE de tales modificaciones mediante una anotación en el recibo de servicios, o conforme lo establezca el OSIPTEL.

**XI. ANEXOS DEL CONTRATO E INFORMACIÓN PROPORCIONADA.-** Forma parte integrante de EL CONTRATO los Anexos N° 01 y 02 adjuntos que son firmados por EL CLIENTE en señal de aceptación. EL CLIENTE declara haber sido informado respecto a la existencia de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la Directiva de Reclamos y la Ley de Protección de Datos Personales, las cuales se encuentran publicadas en [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe) (Sección Legal y Regulatorio).

**XII INFORMACIÓN DE CONTENIDO PROMOCIONAL Y/O PUBLICITARIO.-**

EL CLIENTE autoriza a CLARO para que, durante la vigencia de EL CONTRATO, pueda llamar o enviar mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos, a cualquiera de las líneas telefónicas y/o correos electrónicos contratados o proporcionados por EL CLIENTE en el marco del presente contrato, con contenido informativo, publicitario y/o promocional respecto de cualquier bien y/o servicio comercializado por CLARO. EL CLIENTE acepta que dicho tipo de comunicaciones será considerada información solicitada y no será considerada SPAM o información comercial no solicitada en los términos de la Ley N° 28493 y su reglamento. Asimismo, EL CLIENTE reconoce que esta autorización prevalecerá sobre cualquier inscripción que haya hecho en el INDECOPI para no recibir contenidos publicitarios en el marco de la Ley N° 29571; mientras no deje sin efecto esta autorización al Servicio de Atención al Cliente de CLARO.

Firmado por duplicado por ambas partes a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.



**AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.**  
Luis Ricardo Odría Ferrari  
Apoderado

**FIRMA DEL RLL:** \_\_\_\_\_

**Nombres y Apellidos:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**FIRMA DEL RLL:** \_\_\_\_\_

**Nombres y Apellidos:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_