



## **Acuerdo para la Prestación de los Servicios Públicos de Telefonía Fija y/o Acceso a Internet y/o Distribución de Radiodifusión por Cable**

Conste por el presente documento, el Acuerdo para la Prestación de los Servicios Públicos de Telefonía Fija y/o Acceso a Internet y/o Distribución de Radiodifusión por Cable (EL ACUERDO); que celebran América Móvil Perú S.A.C., con RUC N° 20467534026, domiciliada en Av. Nicolás Arriola N° 480, Lima 13, (CLARO); y “EL CLIENTE”, cuyos datos constan en el Anexo N° 01 del presente documento; en los términos y condiciones contenidos en las cláusulas siguientes:

**PRIMERA: OBJETO.-** Es objeto de EL ACUERDO la prestación de los servicios de (i) Telefonía Fija y/o (ii) Acceso a Internet y/o (iii) Distribución de Radiodifusión por Cable (EL/LOS SERVICIO/S), a través de un único soporte físico (soportado sobre la red digital 3Play), contratados por EL CLIENTE, con arreglo a la/s concesión/es otorgada/s por el Estado Peruano.

### **SEGUNDA: CONDICIONES APLICABLES A LA PRESTACIÓN DE EL/LOS SERVICIO/S.-**

1. EL CLIENTE se obliga a utilizar debidamente EL/LOS SERVICIO/S, conforme al uso para el cual fue/ron contratado/s, así como a no realizar una utilización indebida o fraudulenta del/os mismo/s de acuerdo a la normativa vigente. En caso se verifique, observando el procedimiento establecido en la normativa, alguno de los supuestos de uso indebido del servicio, tales como (i) illegal landing, call back, by pass, arbitraje, local breakout, entre otros recogidos en la norma vigente; y/o (ii) la comercialización de tráfico y/o de las señales transmitidas por cable, al margen de un acuerdo suscrito con CLARO con dicho objeto; y/o (iii) la reventa y/o desnaturalización del uso personal de EL/LOS SERVICIO/S, así como la instalación de puntos de acceso al servicio de cable no contratados a CLARO; y/o (iv) el uso de la/s línea/s contratada/s para el desvío y/o terminación de tráfico en la red de CLARO; y/o (v) el incumplimiento y/o el perjuicio a los usuarios mediante las acciones referidas en el numeral 2 de la presente cláusula; u otros supuestos recogidos en la norma; CLARO podrá optar por suspender EL/LOS SERVICIO/S contratado/s bajo EL ACUERDO o dar por terminado el mismo conforme a lo establecido en la normativa vigente, negándose a contratar con EL CLIENTE en el futuro.
2. EL CLIENTE es el único responsable de la información que transmita o reciba a través de EL/LOS SERVICIO/S. Se entiende por actividades prohibidas, las transmisiones o difusiones de materiales o contenidos que violen la legislación vigente, el spam, infringir el secreto de las telecomunicaciones y/o la protección de datos de carácter personal, infracciones a los derechos de propiedad intelectual, hacking y/o similares, interferir con el uso efectivo de los recursos de red, o acceder a otros sistemas no autorizados por sus titulares, entre otros. A su vez, EL CLIENTE toma conocimiento que la Política de Uso Apropiado del Internet se encuentra en el link <http://contenidos.claro.com.pe/portal/avisos/Politicass-uso-Internet.pdf>.
3. EL CLIENTE es responsable de (i) acondicionar el lugar de instalación de los equipos requeridos para la prestación de EL/LOS SERVICIOS; (ii) obtener los permisos internos necesarios para la instalación por parte de CLARO de los cableados y/o elementos internos; (iii) no realizar trabajos, cambios, reubicaciones o actos de disposición respecto de los bienes y/o infraestructura de propiedad de CLARO, respondiendo por todos los costos de reposición o reparación en caso de incumplimiento.
4. CLARO no es responsable por (i) las fallas y/o contingencias en EL/LOS SERVICIOS que se originen en o a causa de los dispositivos conectados a la red interna de EL CLIENTE y que se encuentran bajo responsabilidad de este último; (ii) las averías y/o deficiencias en EL/LOS SERVICIOS que puedan derivarse de la manipulación por parte de EL CLIENTE o terceros no autorizados, de los diferentes elementos de EL/LOS SERVICIO/S y/o equipos de EL CLIENTE o de CLARO; (iii) la imposibilidad de EL CLIENTE de utilizar EL/LOS SERVICIO/S por interrupciones o cortes en el suministro de energía eléctrica o cuando los equipos requeridos para la prestación de EL/LOS SERVICIOS sufran cualquier falla o presenten un desperfecto por cualquier acción u omisión no atribuible a CLARO; (iv) el incumplimiento o demora de sus obligaciones, cuando éste sea motivado por caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa fuera del control de CLARO, siempre que ésta hubiera actuado con la diligencia debida. En ese sentido, CLARO no será responsable frente a ningún tipo de daño que se produzca como consecuencia de alguno de los supuestos mencionados.
5. Los equipos requeridos para la prestación de EL/LOS SERVICIOS, siempre que éstos formen parte de la red pública –red que llega hasta el block de conexión, o el equipamiento que haga sus veces--, son de responsabilidad de CLARO. Las fallas de los equipos requeridos para la prestación de EL/LOS SERVICIOS

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

que no forman parte de la red pública, no se considerarán como una falla en la prestación de EL/LOS SERVICIO/S, siendo aplicable la normativa contenida en el Código de Consumo, Ley N° 29571, de ser el caso.

6. Son condiciones específicas del servicio de acceso a Internet, las siguientes:
  - a. Dadas las características propias del acceso a Internet, EL CLIENTE toma conocimiento que la calidad y/o la velocidad de transmisión contratada depende de, entre otros, (i) el uso que se haga del servicio, (ii) el uso excesivo de aplicaciones “peer to peer” (punto a punto) o similares; así como, de (iii) las condiciones de las PC conectadas y/o (iv) el volumen de tráfico y congestión de la red en Internet local o internacional.
  - b. CLARO no se hará responsable, en ningún caso, por (i) el desempeño o performance de los sistemas de información implementados por EL CLIENTE; (ii) el deterioro, pérdida o destrucción de información, sea total o parcial, o posibles daños a los sistemas de EL CLIENTE; o (iii) los actos de terceros que pudieran introducirse en los sistemas de EL CLIENTE (hackers, virus y/o similares), (iv) la información transmitida por cualquier causa ajena a su voluntad o ajena a la actuación de CLARO; y/o (v) el mal funcionamiento de los servidores o páginas web de Internet. Si EL CLIENTE alojara información o servicios de terceros, CLARO no será responsable por las posibles infracciones que la información o servicios de dichos terceros supongan respecto a lo estipulado en EL ACUERDO.
  - c. CLARO asignará a EL CLIENTE una (01) dirección IP pública de tipo dinámica la cual será configurada en el router entregado por CLARO. Las computadoras que se conecten a dicho router recibirán direcciones IP del tipo privadas.
  - d. En el supuesto que CLARO ofrezca planes controlados que permitan tener acceso al servicio de Internet hasta un parámetro máximo de descarga establecido por cada plan contratado, y EL CLIENTE requiera consumos adicionales luego de alcanzado el parámetro máximo, los consumos adicionales a dichos parámetros serán pagados por EL CLIENTE conforme a las tarifas que correspondan en función a cada GB de descargas adicionales o fracción. En dichos casos, CLARO pondrá a disposición de EL CLIENTE una herramienta que le permita consultar, las 24 horas del día, la cantidad de descargas que realice en el ciclo de facturación correspondiente.
  - e. La velocidad de transmisión mínima promedio garantizada del plan contratado por EL CLIENTE, es la establecida en el Anexo N° 01.
7. Son condiciones específicas del servicio de distribución de radiodifusión por cable, las siguientes:
  - a. CLARO prestará el servicio de cable con una programación que comprende las señales contenidas en el plan contratado por EL CLIENTE, el cual incluye la transmisión de canales por señal cerrada y de los canales de señal abierta que se encuentren dentro de la grilla básica del producto. Las partes reconocen que el plan contratado está conformado por señales emitidas por proveedores internacionales, y pueden estar sujetas a variación. En caso que las señales sufran modificaciones, las mismas serán comunicadas a EL CLIENTE, pero siempre se salvaguardará que EL CLIENTE reciba el mismo número de canales contratados.
  - b. EL CLIENTE asumirá los costos, de acuerdo a las tarifas que CLARO hubiere establecido para tal efecto, por (i) diferencias de metros y características que superen la longitud máxima de treinta (30) metros de cable coaxial RG6, dentro del domicilio de EL CLIENTE; y (ii) puntos de instalación a la Red de Distribución, adicionales a los establecidos en el plan contratado detallado en el Anexo N° 01, siempre que EL CLIENTE cuente con los equipos terminales necesarios para la habilitación del servicio.
  - c. A partir del quinto punto de instalación, se deberá contar con un equipo amplificador. Si EL CLIENTE no cuenta con dicho equipo, CLARO podrá instalar el servicio de cable hasta donde permitan las condiciones técnicas, para garantizar una buena calidad del mismo.
  - d. EL CLIENTE se obliga a no efectuar reconexiones, reinstalaciones o, conexiones de puntos adicionales a la red de distribución en el domicilio de instalación, sin la intervención y autorización de CLARO. Si CLARO detecta que el servicio de EL CLIENTE cuenta con más puntos a los instalados por CLARO para el acceso al servicio, esta última regularizará la instalación de dichos puntos, y EL CLIENTE deberá pagar el valor de instalación por cada punto adicional.
8. El plazo de instalación de EL/LOS SERVICIO/S será de quince (15) días calendarios a partir del día siguiente a la fecha de suscripción de EL ACUERDO, siempre que: (i) existan las facilidades técnicas y/o de instalación requeridas por CLARO; (ii) EL CLIENTE colabore con el acceso al inmueble y preste las facilidades requeridas por CLARO para que se lleve a cabo la instalación. El cómputo de este plazo se reiniciará si EL CLIENTE no permite la instalación o si EL CLIENTE o la persona encargada por éste, no se encuentre en el lugar de instalación en el momento que CLARO se apersona para tal efecto.

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

9. Al momento de la contratación del servicio de telefonía fija, CLARO podrá suministrar, planes de consumo controlado, mediante los cuales se establecerán límites de consumo y/o restricciones. Las partes convienen expresamente que en caso dichos planes contengan un sistema de control para el acceso a la larga distancia, EL CLIENTE podrá en cualquier momento, preseleccionar a terceros operadores, en cuyo caso, reconoce y acepta que los minutos multidestinos de su plan contratado podrán ser utilizados en su integridad para el consumo de llamadas locales.

**TERCERA: PRECIO, FACTURACIÓN Y PAGO DE EL/LOS SERVICIO/S.-**

1. EL CLIENTE pagará por EL/LOS SERVICIO/S la contraprestación correspondiente al plan o planes contratado/s.
2. CLARO emitirá un recibo de servicios, conforme al ciclo de facturación asignado a EL CLIENTE, el cuál incluirá el consumo de EL/LOS SERVICIO/S prestado/s por mes vencido; a excepción de los cargos fijos u otros cargos que se consideren como tales, los cuales serán facturados por adelantado.
3. En el primer recibo, CLARO incluirá, además de los conceptos señalados en el numeral 2 precedente, la retribución proporcional a los mismos correspondiente al período comprendido entre la fecha de activación efectiva de EL/LOS SERVICIO/S y el día anterior al inicio del correspondiente ciclo de facturación.
4. EL CLIENTE se obliga al pago puntual por EL/LOS SERVICIO/S prestado/s, 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/LOS SERVICIO/S. El retraso en el pago del recibo de servicios, determinará que EL CLIENTE incurra automáticamente en mora, sin necesidad de intimación alguna, hasta la fecha efectiva de pago.
5. Si EL CLIENTE se encontrara imposibilitado de realizar el pago en efectivo del íntegro de la contraprestación correspondiente a causa del retiro de circulación de ciertas monedas por disposición del Banco Central de Reserva – BCR, el saldo que no pueda pagar por dicha causa será registrado como un monto pendiente de pago; manteniendo este saldo dicha condición hasta que EL CLIENTE realice su cancelación efectiva.

**CUARTA: VIGENCIA DE EL ACUERDO.-** EL ACUERDO se pacta por tiempo indeterminado a partir de su fecha de suscripción, salvo que se pacte la contratación a plazo forzoso por los primeros seis (06) meses completos, de acuerdo con la opción elegida por EL CLIENTE y consignada en el Anexo N° 01. Tratándose de contrataciones telefónicas, EL ACUERDO quedará únicamente sujeto a plazo indeterminado.

**QUINTA: TERMINACIÓN.-**

Ambas partes convienen que CLARO tendrá la facultad de resolver EL ACUERDO:

- a. En los casos establecidos en EL ACUERDO, así como en la normativa vigente.
- b. Por causas ajenas a CLARO, en caso EL CLIENTE no brinde las facilidades requeridas por CLARO para la instalación de EL/LOS SERVICIO/S, 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 ACUERDO en caso no existan facilidades técnicas para la instalación de EL/LOS SERVICIO/S en la zona donde se encuentre ubicado el domicilio de EL CLIENTE.
- c. En caso EL CLIENTE incumpla con la obligación de utilizar debidamente EL/LOS SERVICIO/S, previa verificación conforme al procedimiento establecido en la normativa vigente.

Si EL ACUERDO es contratado a plazo forzoso y es resuelto por causas imputables a EL CLIENTE o éste decide ponerle término con anterioridad a la fecha de vencimiento del plazo forzoso, CLARO podrá requerir el pago de una penalidad equivalente al total de los cargos fijos vigentes, multiplicado por el número de meses que hasta la fecha de término de EL ACUERDO faltaran para que venza dicho plazo forzoso.

**SEXTA: ENTREGA DE INFORMACIÓN.-**

EL CLIENTE debe proporcionar la información cierta que le solicite CLARO en relación a EL ACUERDO, 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 ACUERDO, 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 ACUERDO; caso contrario, CLARO podrá dar por terminado EL ACUERDO.

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

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

suscripción de EL ACUERDO, 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 ACUERDO 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).

**SEPTIMA: INFORMACIÓN DE CONTENIDO PROMOCIONAL Y/O PUBLICITARIO.-**

EL CLIENTE autoriza a CLARO para que, durante la vigencia de EL ACUERDO, 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.

**OCTAVA: CESION.-** CLARO podrá ceder total o parcialmente su posición en EL ACUERDO 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 ACUERDO, sujetándose a los procedimientos y/o cargos que CLARO establezca.

**NOVENA: DISPOSICIONES APLICABLES.-** Serán de plena aplicación a EL ACUERDO 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 ACUERDO, 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 ACUERDO, a través de cualquiera de los mecanismos de contratación permitidos por las Condiciones de Uso; y, iv) Las condiciones y características de EL/LOS SERVICIO/S modificadas por CLARO, conforme a la legislación vigente y previa aprobación, debiendo informar a EL CLIENTE de tal/es modificación/es mediante una anotación en el recibo de servicios, o conforme lo establezca el OSIPTEL.

**DÉCIMA: DOMICILIO Y COMPETENCIA.-**

1. Toda comunicación que las partes se cursen entre sí se considerará válidamente recibida si se dirige a los domicilios señalados en EL ACUERDO 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 notificaciones por parte de CLARO en relación con EL ACUERDO, podrán ser cursadas por cualquier medio escrito, físico, electrónico u otro idóneo, siempre que sea permitido por la normativa vigente.
2. 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.

**UNDÉCIMA: ANEXO DEL ACUERDO E INFORMACIÓN PROPORCIONADA.-**

Forma parte integrante de EL ACUERDO el Anexo N° 01 adjunto que es firmado 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).

Fecha de suscripción de EL ACUERDO: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_

---

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

Nombre y Apellidos del Representante Legal  
EL CLIENTE

Firma del Representante Legal  
EL CLIENTE

Tipo y N° Doc. Ident.  
EL CLIENTE

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

**DMR-12-F**

Página 4 de 4