



**TELEFONICA MOVILES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**  
**SOLICITUD DE CRÉDITO PARA SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**

0

DATOS PERSONALES											
Nombre de cliente:			Estado civil:			Edad:					
No de Documento:		No de NIT:		Nombre del vendedor		Código		0			
Dirección de residencia:				Departamento:		Municipio:		No. Contacto:			
Dirección de Cobro:				Departamento:		Municipio:		No. Contacto:			
Correo electrónico:				Factura Electrónica:							
TARJETA DE CREDITO											
Deseo cargo automático de mi servicio en mi tarjeta de crédito o debito:											
Nombre del Emisor:				Nombre del tarjetahabiente			Número de la tarjeta		0	Fecha de vencimiento	
OCUPACIÓN O NEGOCIO PROPIO											
Lugar de trabajo o Nombre del Negocio:						Teléfono:					
Dirección de oficina o Negocio:						Departamento:		Municipio:			
SOLO EMPLEADOS											
Profesión:			Cargo que ocupa:			Jefe inmediato:			Sueldo Mensual: \$0	Antigüedad en el cargo:	
NEGOCIO PROPIO											
Ingreso Mensual neto: \$0		Antigüedad del negocio:		No de IVA: 0		Giro del Negocio:		Clasificación tributaria: 0			
REFERENCIAS											
Nombre			N° Teléfono Casa			N° Teléfono Oficina					

**CONDICIONES COMERCIALES CONTRATADAS**

# de Línea	No. de Tel	Seriado	Plan contratado*	Cargo Básico	Plazo mínimo contratado
1	0	0		\$ 0.00	0
2	0	0		\$ 0.00	0
3	0	0		\$ 0.00	0
4	0	0		\$ 0.00	0
5	0	0		\$ 0.00	0

\*El plan contratado incluye

	Línea 1	Línea 2	Línea 3	Línea 4	Línea 5
Datos Incluidos					
Navegación Streaming					
Apps Ilimitadas					
Llamadas a toda red, USA/Canadá					
Llamadas y SMS a Movistar					
Roaming					
Prima del terminal					
Cuota mensual de terminal					
Numero de cuotas a pagar					
Plan de protección de equipo	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Cuota mensual de protección de equipo					
Tipo de equipo					
Garantía					
Mobile Security					
Marca y Modelo del terminal					
Total a apagar					
Observaciones					

Tarifas excedentes: Móvil a móvil otros operadores \$ 0.12, Móvil a fijas otros operadores \$0.08 y Móvil a Movistar Centroamérica \$0.12. Tarifas de planes y Cargos básicos adquiridos incluyen IVA.

**Condiciones Comerciales y de uso de planes con beneficios ilimitados**

Los planes con beneficios ilimitados son todos aquellos que contienen llamadas y/o datos ilimitados para consumo personal por parte del CLIENTE, pudiendo ser utilizados únicamente dentro del territorio salvadoreño, los cuales poseen las siguientes condiciones de uso:

**Beneficio de data ilimitada:** El beneficio de datos ilimitados incluido en el plan Datos Ilimitados que en esta fecha adquiere el CLIENTE, estará vigente hasta que concluya el plazo mínimo obligatorio contratado, una vez concluido este plazo, el servicio de datos ilimitados no se encontrará disponible, migrando el servicio a uno de los planes que se encuentren disponibles dentro de la oferta comercial vigente de TELEFÓNICA con datos limitados, siempre conservando el precio del plan que a esa fecha posea y el resto de los beneficios. Con el beneficio de datos ilimitados el cliente podrá navegar de forma ilimitada durante el plazo contratado, no obstante, Telefónica podrá redistribuir la capacidad de las celdas a fin de garantizar la conectividad de la totalidad de usuarios, pudiendo reflejarse una variación de la velocidad de transferencia, sin que el cliente deje de navegar de forma ilimitada. La velocidad de transferencia y resolución de video en dicho plan puede variar de acuerdo con factores como la capacidad de la terminal móvil utilizada, el uso de la red, el nivel de señal que posea el terminal en el momento de la conexión y la tecnología a la cual se conecte el terminal (EDGE/HSPA/HSPA+/LTE). Los datos compartidos son para uso dentro del territorio salvadoreño. Este beneficio no es acumulable. **IMPORTANTE:** El servicio es únicamente para la línea titular y que esta sujeto a políticas de uso justo.

**APPS ilimitadas:** WhatsApp, Facebook (También Facebook Lite y Facebook watch), Twitter, Instagram, Waze y Spotify (música y descargas). En la App de WhatsApp aplica chat y voz sobre Ip. Aplica únicamente para ser utilizado en la línea contratada, es decir, que no aplica para compartir con otros dispositivos y para uso dentro del territorio salvadoreño. El consumo de datos por el uso de otras aplicaciones será debitado de la capacidad de datos incluida en el plan contratado. Este beneficio de Apps ilimitadas no es acumulable.

**Bono de Navegación Streaming:** Bonos de navegación streaming son exclusivos para el uso de Youtube y TikTok, y varían según el plan contratado. Los bonos aplican para ser utilizados únicamente en la línea contratada, es decir, que los gigas incluidos no aplican para compartir con otros dispositivos y son para uso dentro del territorio salvadoreño. El consumo de datos por el uso de otras aplicaciones será debitado de la capacidad de datos incluida en el plan contratado. Este beneficio no es acumulable.

**Minutos incluidos:** Los planes poseen una cantidad limitada de minutos aplican para todas las redes locales, USA y Canadá

**Acumulación de minutos y datos:** Los planes que posean una cantidad de minutos y datos limitada podrán acumular hasta por 90 días los minutos a toda red, USA/Canadá y navegación incluida en plan no consumidos al finalizar el ciclo de facturación. Los minutos acumulados del ciclo anterior tendrán prioridad de consumo. En caso que el cliente no se encuentre al día en el pago de sus facturas, no podrá utilizar los minutos y navegación acumulada.

**Minutos y capacidad Roaming:** Los minutos incluidos en el plan contratado pueden ser utilizados para uso en modalidad Roaming únicamente en los países de USA, Canadá, México, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica, Honduras, Panamá, Venezuela, Colombia, Perú, Ecuador, Argentina, Chile, Uruguay y Brasil. Los planes que incluyan un bono de navegación para uso en modalidad Roaming podrá utilizarlo en los destinos indicados anteriormente. No aplica los destinos Bolivia, Paraguay, Belice y Guyana.

**Paquetes roaming:** En caso de agotar la capacidad de datos Roaming incluida en los planes, el CLIENTE podrá adquirir cualquiera de los paquetes de datos Roaming disponibles, los cuales varían según el destino. La compra puede realizarse por medio de la App o por WhatsApp. El costo del paquete será reflejado en el siguiente ciclo de facturación. El cliente puede comprar un máximo de dos paquetes de datos roaming por ciclo de facturación.

**Suscripción Roaming diaria:** Los planes que no incluyen datos en Roaming, para hacer uso de su plan de datos local deben pagar una suscripción diaria, para USA, Canadá y Latinoamérica el precio de la suscripción es de \$5 y para países de Europa en los que Movistar tenga operaciones es de \$10. Esta suscripción puede activarla el CLIENTE por medio de la App Mi Movistar o marcando \*131#.

**Mobile Security:** Es un servicio de seguridad y control para dispositivos electrónicos como smartphones, computadoras, smart TV y tablets. Aplica para planes 18GB, 25GB, 35GB y planes de Datos Ilimitados. Brinda protección hasta en 3 dispositivos. Para conocer más sobre los beneficios y funciones de este servicio ingresa a: [www.movistar.com.sv](http://www.movistar.com.sv). Para activar el beneficio de Mobile Security, debes ingresar a: [mobilesecurity.movistar.com.sv](http://mobilesecurity.movistar.com.sv)

**Beneficios por pronto pago:** Aplican a un bono de navegación de 5GB con vigencia de 8 días los clientes que realicen el pago de su factura por cualquier medio de pago antes de la fecha de vencimiento. El beneficio se acredita en automático al momento de realizar el pago. El bono tiene prioridad de consumo y no es acumulable. Los clientes con plan de datos ilimitados también recibirán el bono, estos podrán regalar a otro número por medio de un SMS al 700 con la palabra REGALO seguida del número MOVISTAR pospago a quien regalarán el bono.

**Suspensión del servicio:** En caso de mora, los beneficios incluidos en el plan contratado serán suspendidos y activados una vez el cliente se encuentre al día con sus pagos. Cliente inicia días mora al día siguiente de vencida su factura no pagada. Para Planes SOLO SIM pasan a plan espejo y pueden recargar aplicando a las tarifas del plan. Planes con Smartphone se aplicará un bloqueo por mora y no podrán utilizar los servicios, ni recargar o comprar paquetes hasta cancelar la factura en mora.

**Condiciones especiales aplicables a Equipos usados adquiridos en Telefónica:** Es del conocimiento del CLIENTE que estos equipos pasaron por una revisión y validación de funcionamiento, por lo que el (los) equipo (s) entregado (s) se encuentran en óptimas condiciones de funcionamiento, garantizándolos por un plazo máximo de 6 meses, contados a partir de la fecha de entrega. La garantía ofrecida cubre desperfectos de fábrica; no procederá la garantía, cuando sea evidente que el equipo refleja mal uso, golpes, o estado de humedad, que ha sido manipulado por el usuario o por un tercero, o que las deficiencias han sido producidas por la utilización de accesorios genéricos, según dictamen del taller autorizado por el fabricante de los equipos. Estos equipos no incluyen accesorios de fábrica y el plazo máximo de financiamiento es de 18 meses.

Adicionalmente a lo anterior, el uso del plan ilimitado, debe sujetarse a la Política de Uso Justo y Razonable de los Servicios, de la cual el cliente recibe en esta misma fecha una copia.

Queda enterado el cliente que: a) Según la oferta comercial vigente de Telefónica, el plan de consumo que en ésta fecha ha contratado incluye beneficios y servicios extras, los cuales se han detallado en el cuadro anterior. "Beneficios incluidos en los planes Flex", b) Estos extras estarán disponibles a partir de la fecha del alta del servicio, c) Al consumir el límite asignado a los beneficios incluidos, se aplicará la tarifa vigente de minutos excedentes, para más navegación cliente deberá contratar un paquete adicional. Si el cliente utiliza servicios adicionales a su plan se aplicará la tarifa vigente que corresponda a cada servicio, la cual se detalla en la sección de servicios suplementarios de esta solicitud, d) En caso de mora, los beneficios incluidos en el plan contratado serán suspendidos y activados una vez se encuentre al día con sus pagos, e) Algunos de estos beneficios únicamente aplican para destinos locales hacia redes Movistar.

TARIFAS DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS POSPAGO

Servicios Suplementarios	Tarifa	Tarificación	Servicios Suplementarios	Tarifa	Tarificación
Buzón de Voz	\$ 0.06	Por Minuto	Mensajes internacionales	\$ 0.08	Por Minuto
Mensajes de texto	\$ 0.08	Por Evento	Atención al cliente Movistar *119	Sin costo	
Larga distancia	Costo depende del destino y operador que se conecte la llamada		Roaming	Costo depende del destino y operador que se conecten	

**SERVICIO SUPLEMENTARIOS.** EL CLIENTE Manifiesta estar enterado que la línea Telefónica cuya contratación solicita a TELEFONICA, se encuentra conformada además de los siguientes servicios suplementarios, intermedios o de valor agregado, los cuales están activos y a su disposición para ser utilizados por este, de acuerdo a las funcionalidades del Terminal que el CLIENTE adquiera para la utilización del servicio telefónico contratado: Servicios suplementarios básicos, notificación de llamadas perdidas, llamada en espera, " llámame no tengo saldos ", identificador de llamadas, conferencia a tres, desvío de llamadas, mensajes de texto, mensajes de texto Premium, descarga de contenidos, Roaming, larga distancia internacional. En caso que EL CLIENTE en esta fecha desee solicitar una modificación a la configuración inicial de la línea Telefónica retirando alguno de los servicios suplementarios y de valor agregado antes indicado, deberá manifestarlo claramente en esta solicitud en el campo destinado para tal efecto. Sin embargo, queda enterado EL CLIENTE que durante la vigencia del contrato, podrá activar o desactivar los servicios suplementarios, intermedios y/o de valor agregado de acuerdo al procedimiento establecido en el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones suscrito por EL CLIENTE, EL CLIENTE deberá, previo a la utilización de los servicios, informarse sobre las tarifas y cargos aplicables así como de las posibles configuraciones que deban realizarse en el (los) Terminal (es) asignado (s) a efecto de asegurar su adecuado funcionamiento. Para obtener esta y otra información de su interés TELEFONICA pone a su disposición el numero \* 119, 2244-0144 o al WhatsApp 7611-7611 Servicios intermedios, suplementarios y/o de valor agregado que EL CLIENTE no desea tener activos.

OBSERVACIONES



## CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

En lo sucesivo "el **CLIENTE**", por medio del presente instrumento **OTORGO**: Que en esta fecha he (mos) convenido en suscribir con la sociedad **TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.** y **TELESAL, S.A. DE C.V.**, en lo sucesivo "TELEFÓNICA", un **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, el cual se regirá bajo las cláusulas siguientes:

**1) OBJETO.** En virtud de este contrato, el **CLIENTE** recibirá de **TELEFÓNICA** el servicio de telefonía móvil así como los servicios suplementarios o de valor agregado solicitados. El servicio de telefonía móvil es prestado dentro de las áreas de cobertura previamente determinadas por **TELEFÓNICA**, por medio de líneas telefónicas identificadas con un número, el cual es asociado a una tarjeta SIM y a un terminal telefónico específico. Para la prestación del (de los) servicio (s) objeto del presente contrato, es necesario que **EL CLIENTE** cuente con un terminal móvil, el cual podrá ser adquirido de **TELEFÓNICA** según las modalidades de venta que a la fecha tenga vigentes, cuyas condiciones se encuentran establecidas en el "CONTRATO DE COMPRAVENTA DE TERMINAL(ES) Y ACCESORIOS". De igual manera, el **CLIENTE** podrá utilizar un terminal de su propiedad, en cuyo caso se aplicará o dispuesto en la cláusula 25 de este contrato. El servicio de telefonía móvil y los servicios de telecomunicaciones que presta **TELEFÓNICA** y que sean contratados por el **CLIENTE**, se regirán por los términos y condiciones de este Contrato. Es del conocimiento del cliente que **TELEFÓNICA** podrá implementar políticas que desarrollen el uso, consumo y/o funcionamiento de los diferentes servicios, planes y/o promociones que **TELEFÓNICA** de acuerdo a su oferta comercial ponga a disposición del **CLIENTE**, condiciones que de forma previa y por cualquier medio **TELEFÓNICA** pondrá a disposición del **CLIENTE**.

**2) PRECIO DE LOS SERVICIOS.** Como contraprestación de los servicios prestados, el **CLIENTE** pagará mensualmente a **TELEFÓNICA**: a) Los cargos básicos correspondientes al plan contratado; b) Los cargos aplicables según las tarifas correspondientes a llamadas salientes desde la red móvil de **TELEFÓNICA**, las cuales se detallan en la solicitud de servicios y en las condiciones comerciales de este contrato; c) Los cargos originados por las llamadas de larga distancia internacional salientes y/o entrantes, d) Los cargos derivados del uso de los Servicio(s) de valor agregado, Roaming, Datos y de cualquier otro servicio que el **CLIENTE** haya solicitado en esta fecha o durante la vigencia de este contrato.

**3) FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.** Los servicios serán facturados en dólares, moneda de los Estados Unidos de América, por períodos mensuales vencidos de acuerdo al ciclo de facturación que corresponda. El **CLIENTE** deberá realizar el pago correspondiente a más tardar en la fecha indicada en el documento de cobro, en el caso que la fecha de vencimiento corresponda a un día no hábil, el pago podrá realizarse el día hábil inmediato siguiente sin recargo alguno. **TELEFÓNICA** podrá modificar la fecha de pago de los servicios previo acuerdo con el **CLIENTE**. El **CLIENTE** deberá pagar las sumas adeudadas en efectivo o autorizar que se carguen en las tarjetas de crédito o débito que el **CLIENTE** posea como titular y que sean autorizadas por **TELEFÓNICA** o por medio de cheque. **TELEFÓNICA** se obliga a enviar el documento de cobro a la dirección física o electrónica indicada por el **CLIENTE**, según lo solicitado por éste, con anticipación no menor de diez días calendario a la fecha de vencimiento de la factura, de no recibir dicho documento, **EL CLIENTE** deberá notificarlo a **TELEFÓNICA**, a efecto de obtener los datos correspondientes para realizar el pago y para que **TELEFÓNICA** pueda tomar las medidas correctivas. La facturación de las llamadas salientes y/o entrantes locales, se facturarán al segundo exacto, no obstante, el **CLIENTE** y **TELEFÓNICA** podrán acordar una modalidad diferente a favor del **CLIENTE**. En caso de las llamadas internacionales y las generadas bajo la modalidad Roaming atenderán a los métodos de redondeo conforme los estándares internacionales y a los datos que resulten de los registros electrónicos que llevarán el control de las llamadas del **CLIENTE**. Es especialmente convenido por **TELEFÓNICA** y el **CLIENTE** que, para efectos de liquidación de los saldos adeudados, la factura emitida, el comprobante de saldos en el caso de extravío de la referida factura o la certificación expedida por la Gerencia de Contabilidad de **TELEFÓNICA** serán prueba fehaciente.

**4) RECARGO POR MORA.** El **CLIENTE** se constituirá en mora, al día siguiente de la fecha indicada en el documento de cobro, sin que haya efectuado el pago de las sumas que está obligado a pagar. En este caso el **CLIENTE** pagará a **TELEFÓNICA** un recargo de TRES DÓLARES, IVA incluido, por cada factura que se encuentre en mora.

**5) SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** 5.1. **TELEFÓNICA** podrá suspender el servicio de telefonía, sin previo aviso, en los siguientes casos: a) Cuando estén pendientes de pago los derechos de instalación o las facturaciones o cuotas de dos o más meses, derivadas de la prestación del servicio; b) Cuando se ocasione mal funcionamiento o daño a la red de **TELEFÓNICA**; c) Cuando el cliente se encuentre conectado a la red de **TELEFÓNICA** sin contar con su autorización, d) A solicitud de autoridad competente. 5.2. El **CLIENTE** autoriza a **TELEFÓNICA** para que le sea suspendido el servicio, bastando la comunicación de **TELEFÓNICA** por cualquier medio a su alcance, en caso de: a) Mora de conformidad con la cláusula 4 de este contrato, b) Sospechas de fraude en el tráfico cursado o en los documentos que motivaron la aprobación del servicio contratado, y c) Exceso en los consumos por encima del ochenta por ciento de la línea de consumo concedida para el pago de los mismos y d) Cualquier otro caso que hagan suponer un uso indebido del servicio. En todos estos casos la suspensión se mantendrá hasta que el **CLIENTE** deje de incurrir en infracción de las obligaciones mencionadas, sin perjuicio de la facultad expedida a **TELEFÓNICA** de dar por terminado el contrato.

**6) LÍNEA DE CONSUMO.** **TELEFÓNICA** en esta fecha le ha concedido al **CLIENTE** una línea de consumo para el pago de los servicios prestados hasta por la suma inicial establecida en las condiciones comerciales de este contrato, para cada servicio contratado. Cualquier consumo que en un periodo exceda el monto de la línea de consumo aprobada, deberá ser cancelado por **EL CLIENTE** dentro del día siguiente al aviso que **TELEFÓNICA** le realice. En garantía de la línea de consumo concedida, sus incrementos y para responder por el pago de sus obligaciones económicas respecto a los servicios contratados, el **CLIENTE** otorgará una garantía o suscribirá un Pagaré, título valor o cualquier otro documento que **TELEFÓNICA** crea conveniente por el importe estimado de cuatro cargos básicos por cada línea telefónica o servicio contratado, en ningún caso dicho importe será menor a Cuarenta dólares de los Estados Unidos de América, lo que sea mayor. Adicionalmente, **TELEFÓNICA** ha habilitado en esta fecha, o podrá habilitar posteriormente al **CLIENTE** una línea de consumo adicional, destinada para los montos a ser generados bajo la modalidad de Roaming, pudiendo requerir al **CLIENTE** una garantía, o la suscripción de un Pagaré o cualquier otro título valor que **TELEFÓNICA** crea conveniente hasta por el importe de la línea de consumo adicional que **TELEFÓNICA** le haya aprobado para este servicio, la cual se indica en las condiciones comerciales de este contrato. El importe de las líneas de crédito aprobadas podrá variar a solicitud del **CLIENTE** y previo análisis de **TELEFÓNICA** con base su comportamiento crediticio.

**7) CESIÓN DEL SERVICIO.** El **CLIENTE** podrá solicitar a **TELEFÓNICA** la cesión de sus servicios de manera escrita, indicando a la persona natural o jurídica a la que se le cederá dicho servicio. **TELEFÓNICA** sólo aceptará la cesión si el cesionario reúne los requisitos del **CLIENTE**, a juicio de **TELEFÓNICA**, especialmente los crediticios. En caso que la cesión fuese denegada, el **CLIENTE** se obliga a continuar el servicio por el plazo acordado. **TELEFÓNICA**, por su parte, queda facultada para ceder su posición contractual a un operador autorizado, bastando notificación o comunicación al **CLIENTE**, para que surta plenos efectos.

**8) PLAZO.** El plazo del presente contrato es por tiempo indefinido, contado a partir de la fecha de entrega de los servicios, la cual estará sujeta al cumplimiento de los requisitos crediticios y parámetros establecidos por TELEFÓNICA, una vez aprobado el servicio, TELEFÓNICA se obliga a entregar los servicios en un plazo de cinco días hábiles, salvo que se hubiere acordado con EL CLIENTE un plazo distinto. En el caso de optar por un plan de consumo de un plazo mínimo obligatorio, el CLIENTE deberá mantener vigente el presente contrato, durante un plazo igual o mayor en meses facturados y pagados al plazo mínimo obligatorio correspondiente a la línea/plan contratado, contados a partir de esta fecha. El plazo mínimo asociado a cada servicio se encuentra relacionado en la solicitud de servicios suscrita por el CLIENTE y en las condiciones comerciales de este contrato. Además, al vencimiento del plazo mínimo obligatorio de cualquier plan que haya contratado, el CLIENTE podrá solicitar a TELEFÓNICA la renovación del referido plan de consumo, por un período similar y bajo términos y condiciones similares, salvo que el plan contratado ya no forme parte ya de la oferta comercial de TELEFÓNICA. acciones correspondientes para exigir el pago

**9) TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato podrá terminarse anticipadamente en los siguientes casos: A) MUTUO CONSENTIMIENTO entre las partes, para ello, será necesario una solicitud personal, que por escrito haga el CLIENTE a TELEFÓNICA, con diez días hábiles de anticipación a la fecha en que desee que el contrato se dé por terminado, en cuyo caso deberá cancelar las facturas que a la fecha se encuentren pendientes de pago, así como aquellos servicios que se hayan prestado previo a la fecha de desconexión y que no hayan sido aún facturados; adicionalmente, en caso que la terminación sea solicitada antes de concluir el plazo mínimo contratado, deberá pagar a TELEFÓNICA el cargo por terminación anticipada según se establece en la cláusula 10 de este contrato. Una vez pagado lo anterior, procederá la terminación del Contrato. De no mediar la referida comunicación por escrito, TELEFÓNICA no se encuentra autorizada a desactivar el servicio y el CLIENTE se encontrará en la obligación de pagar los cargos subsiguientes. En caso existan servicios como Roaming, Larga Distancia Internacional, Datos y otros, que hayan sido utilizados, pero aún no hayan sido facturados, el Cliente deberá proceder al pago de los mismos dentro del plazo establecido en el documento de cobro que se le hará llegar al cliente. La terminación del Contrato será efectiva una vez que el Cliente haya pagado a TELEFÓNICA la totalidad de los cargos generados en concepto de servicios suministrados con motivo de este Contrato. B) TELEFÓNICA podrá dar por terminado este contrato sin intervención judicial cuando, EL CLIENTE ha dejado transcurrir más de noventa días calendario sin hacer efectivo el pago por los servicios prestados, quedando a salvo el derecho de TELEFÓNICA a ejercer las acciones correspondientes para exigir el pago. C) El CLIENTE podrá dar por terminado el presente contrato sin responsabilidad: i) Por desistimiento de su parte, en cuyo caso deberá manifestar por escrito su intención de desistir, siempre y cuando los servicios no hayan sido entregados o instalados por TELEFÓNICA al CLIENTE.; ii) Cuando sin causa legal, TELEFÓNICA modifique unilateralmente las cláusulas de este contrato, siempre que con ello se ocasione un perjuicio manifiesto y razonable para el CLIENTE, esto no aplicará, cuando la modificación tenga su origen en el cumplimiento de la ley, o de una disposición dictada por autoridad administrativa o judicial competente; iii) Por incumplimiento de las condiciones ofertadas o por deficiencia en los servicios contratados, una vez comprobado el incumplimiento de la oferta o de los parámetros de calidad establecidos en la normativa vigente, el CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento y por cualquier medio que permita comprobar la titularidad del servicio, la terminación de este contrato sin penalidad por terminación anticipada. TELEFÓNICA se obliga a aplicar la baja de los servicios contratados a más tardar cinco días hábiles contados a partir de la fecha del requerimiento realizado por el CLIENTE, en caso que el CLIENTE desee portarse, deberá realizar dicha gestión ante el operador durante este mismo plazo.

**10) CARGO POR TERMINACIÓN ANTICIPADA.** En atención al servicio, plazo y modalidad contratada, solamente procederá la terminación del contrato por mutuo acuerdo, manifestada tal intención de la forma expuesta en la cláusula 9 de este contrato. En el supuesto que EL CLIENTE solicite la terminación anticipada del servicio previo al vencimiento del plazo mínimo contratado y/o cualquiera de las prórrogas convenidas, éste deberá pagar a TELEFÓNICA en concepto de penalidad, la cantidad resultante de multiplicar el precio del cargo básico contratado, por la cantidad de facturas que se encuentren pendientes de generar para cumplir con el plazo mínimo contratado, monto que se multiplicará por el porcentaje indicado en la siguiente tabla, según el mes facturado en que el CLIENTE solicite la terminación anticipada:

Plazo de contrato	Mes facturado en el que el cliente solicita la terminación del contrato																								
	Meses	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
3	81%	28%	0%																						
6	81%	57%	42%	28%	14%	0%																			
9	81%	66%	57%	47%	38%	28%	19%	9%	0%																
12	81%	71%	64%	57%	50%	42%	35%	28%	21%	14%	7%	0%													
18	81%	75%	71%	66%	61%	57%	52%	47%	42%	38%	33%	28%	24%	19%	14%	9%	5%	0%							
24	81%	78%	74%	71%	67%	64%	60%	57%	53%	50%	46%	42%	39%	35%	32%	28%	25%	21%	18%	14%	11%	7%	4%	0%	

**11) RESPONSABILIDAD POR USO.** El CLIENTE adquiere total responsabilidad por el uso que se genere de la (s) línea (s) telefónica (s) asignada (s), por medio de la tarjeta SIM a la cual se le programe el referido número telefónico, debiendo cancelar todos los cargos que se produzcan del uso del mismo, independientemente que el consumo facturado haya sido realizado por el CLIENTE o por un tercero, directamente desde la línea móvil asignada al CLIENTE, con o sin su autorización.

**12) IMPUESTOS.** Serán de cuenta del CLIENTE el impuesto de transferencia de bienes muebles y prestación de servicio que graven el presente servicio y cualquier otro que le sea aplicable.

**13) COBERTURA DEL SERVICIO.** El servicio de telefonía móvil será habilitado al CLIENTE a nivel nacional, en las áreas donde TELEFÓNICA posea cobertura en sus diferentes tecnologías, por lo tanto, en zonas o áreas fronterizas en las cuales TELEFÓNICA no posee cobertura pueden existir señales de telefonía móvil provenientes de operadores extranjeros, por medio de las cuales, de poseer el servicio de Roaming activo y de utilizar el servicio en esta modalidad, se generarán los cargos aplicables a este servicio, según lo establecido en la cláusula 23 de este contrato. La cobertura no comprende espacios aéreos ni marítimos. TELEFÓNICA pondrá a disposición del CLIENTE los medios para que conozca sus áreas de cobertura, tales como su página Web, Centros de Atención al Cliente, etc. Queda enterado el CLIENTE en cumplimiento a lo ordenado en la normativa vigente, TELEFÓNICA podrá modificar las áreas de cobertura durante la vigencia de este Contrato.

**14) CALIDAD DEL SERVICIO.** TELEFÓNICA suministrará los servicios de telefonía móvil conforme a los niveles de calidad establecidos en la legislación vigente y conforme a los estándares internacionales de operación, a manera de asegurar la continuidad del servicio al CLIENTE. Las fallas de red, interrupción de la interconexión y otros, originados en las redes de destino no serán considerados a efectos de determinar la calidad del servicio. TELEFÓNICA no garantiza el adecuado funcionamiento del servicio, en caso que el terminal utilizado por el CLIENTE no haya sido adquirido directamente de TELEFÓNICA

**15) DESPERFECTOS.** Cuando existan fallas en el servicio, imputables a TELEFÓNICA, TELEFÓNICA efectuará la reparación del sistema en el menor tiempo posible y adoptará las medidas de compensación que estime pertinentes de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, según el grado y tiempo de afectación, tales como bonificaciones especiales, descuentos en la facturación entre otros, en todo caso, el cliente podrá interponer su reclamo según se dispone en la cláusula 17 de este contrato

**16) CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.** El CLIENTE reconoce que pueden existir situaciones o acontecimientos impredecibles, imprevistos o que previstos no puedan evitarse y que imposibiliten el cumplimiento de las obligaciones contractuales para ambas partes. En este supuesto, ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones por incumplimiento o demora de sus obligaciones.

**17) RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO; CONSULTAS; SOLICITUDES.** A) Los reclamos motivados por posibles incumplimientos al presente contrato, deberán ser presentados por escrito en las oficinas de atención al cliente de TELEFÓNICA. La respuesta favorable o desfavorable, será comunicada al CLIENTE por escrito, ya sea a la dirección de cobro o a un correo electrónico autorizado por el cliente para recibir notificaciones, dentro del plazo máximo de cinco días hábiles siguientes a la fecha de presentación del reclamo. B) TELEFÓNICA pondrá a disposición de sus clientes diferentes medios de atención a través de los cuales el CLIENTE podrá realizar consultas, aclaraciones o solicitar información adicional sobre los servicios contratados, tales como Centros de Atención Presencial, Call center por medio de su número \*119, página Web [www.movistar.com](http://www.movistar.com), correo electrónico: [atencionalcliente.sv@telefonica.com](mailto:atencionalcliente.sv@telefonica.com), aplicaciones como Mi Movistar El Salvador, Atención WhatsApp por medio del número 7611 – 7611, lo cual no será considerado como reclamos para los efectos establecidos en la Ley de Telecomunicaciones. C) TELEFÓNICA pondrá a disposición de sus clientes diferentes medios, tales como, Centros de Atención Presencial, Call Center por medio de su número \*119, y Atención WhatsApp por medio del número 7611 – 7611, para que pueda realizar solicitudes relacionadas con el servicio, activar o desactivar servicios de valor agregado, entre otros, en cuyo caso, el CLIENTE reconoce y acepta que el registro ingresado por el ejecutivo de atención o los registros electrónicos que se generen, serán prueba plena y fehaciente para documentar la solicitud realizada por el CLIENTE, salvo prueba en contrario.

**18) CAMBIOS EN LA NUMERACIÓN.** TELEFÓNICA no será responsable por los cambios en la numeración, o cualesquiera otras modificaciones que sufriere el Plan de Numeración Nacional y que afectare el número asignado al CLIENTE.

**19) SERVICIOS INTERMEDIOS.** EL CLIENTE acepta pre suscribirse a los servicios intermedios suministrados por TELEFÓNICA, es decir, que no será necesaria la marcación de la clave de selección "144". No obstante lo anterior, EL CLIENTE tendrá acceso a los servicios intermedios ofrecidos por el resto de operadores interconectados con TELEFÓNICA y que se encuentren habilitados en su red, previa marcación de la clave de selección que corresponde al operador de servicios intermedios de que se trate. A solicitud del CLIENTE, TELEFÓNICA podrá restringir el acceso a servicios intermedios desde la(s) línea(s) telefónicas que éste tenga asignadas y sobre las cuales haya solicitado dicha restricción. La restricción a ser aplicada por TELEFÓNICA se refiere única y exclusivamente a la marcación directa internacional.

**20) DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** 20.1) DERECHOS. a) Recibir los servicios contratados bajo los niveles de calidad y tarifas ofrecidas en virtud de este contrato; b) Interponer sus reclamos por escrito según lo establecido en la normativa vigente; c) A que no se le desconecte arbitrariamente el servicio; d) Solicitar la restricción a servicios intermedios y de valor agregado, en la forma aquí establecida; e) A la portabilidad de su número telefónico según lo establecido en la normativa vigente. 20.2) OBLIGACIONES. a) Pagar puntualmente las facturas derivadas de la prestación de los servicios adquiridos. b) Responder por el mal funcionamiento o daño que causen a la red de TELEFÓNICA; c) Responsabilizarse por todo el consumo generado desde la(s) línea(s) asignada(s) al CLIENTE, así como del uso fraudulento del servicio; d) Mantener vigente el presente contrato, durante un plazo igual o mayor en meses facturados y pagados al plazo mínimo obligatorio correspondiente a la línea/plan contratado, contados a partir de esta fecha.; e) A interponer sus reclamos y a dirigir sus solicitudes en la forma indicada en la Cláusula 17 de este Contrato; f) A solicitar la habilitación o des habilitación de los servicios intermedios, suplementarios o de valor agregado, que sean del interés del CLIENTE; g) A informarse de forma oportuna y diligente, respecto de las condiciones aplicables a las promociones vigentes en TELEFÓNICA, así como de las condiciones asociadas a los servicios que el CLIENTE tenga habilitados, o cuya habilitación solicite a TELEFÓNICA; y h) A cumplir las demás obligaciones señaladas en el presente contrato y sus anexos.

**21) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE TELEFÓNICA** 21.1.) DERECHOS. a) Exigir el pago de los servicios en la fecha correspondiente; b) Suspender la prestación de los servicios al CLIENTE en caso de incumplimiento a los términos y condiciones establecidos en este Contrato; c) Exigir al CLIENTE el pago de cualquier monto que se haya generado previo a la desconexión del servicio. 21.2) OBLIGACIONES. a) A suministrar los servicios contratados bajo los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente, y tarifas ofrecidas en virtud de este contrato; b) Recibir los reclamos del CLIENTE, motivados por incumplimiento al presente contrato y a proporcionar una respuesta dentro del plazo aquí señalado; c) A no desconectar arbitrariamente el servicio al CLIENTE; d) Restringir el acceso a servicios intermedios y de valor agregado, en la forma aquí establecida.

**22) SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y/O DE VALOR AGREGADO.** Los servicios suplementarios y/o de valor agregado estarán a disposición del CLIENTE desde la activación del servicio telefónico, salvo que en la solicitud haya manifestado su decisión de no habilitar alguno, pudiendo solicitar durante el transcurso de este contrato la habilitación de aquellos servicios que sean de su interés o de los nuevos que TELEFÓNICA ponga a su disposición, o la desactivación de estos servicios, a través de los medios que TELEFÓNICA haya dispuesto e informado previamente para tales efectos. El CLIENTE deberá, previo a la utilización de los servicios, informarse sobre las tarifas y cargos aplicables, así como de las condiciones de uso, a efecto de asegurar su adecuado funcionamiento. La activación y utilización de cualesquiera de los servicios suplementarios y/o de valor agregado, implicará una aceptación expresa a los términos y condiciones de operación, incluyendo el valor de los cargos y o tarifas que se generen.

**23) ROAMING AUTOMÁTICO INTERNACIONAL ("ITINERANCIA").** El servicio de Roaming estará a disposición del CLIENTE desde la activación del servicio para que pueda utilizarlo de forma automática, salvo que en la solicitud correspondiente el CLIENTE haya manifestado lo contrario, pudiendo solicitar durante el transcurso de este contrato su habilitación para su uso de forma automática o por períodos específicos, en este último supuesto EL CLIENTE deberá activarlo cada vez que desee hacer uso de este servicio de acuerdo al procedimiento establecido y a los medios que TELEFÓNICA habilite para tal efecto. El servicio de Roaming le posibilita al CLIENTE la continuidad del servicio de voz y los servicios de valor agregado que hayan sido previamente contratados en su línea móvil, en las redes de terceros operadores en el extranjero. En la operación de esta modalidad de servicio, son sujetas de tarificación las llamadas entrantes y salientes desde la(s) línea(s) asignada(s) al CLIENTE, los Kbs de transferencia y de descarga, y mensajes de texto enviados y recibidos, entre otros servicios de valor agregado, dichos cargos son tarificados por el operador de la red de visita, por consiguiente la información será enviada a TELEFÓNICA para ser facturada al CLIENTE después de realizar los procesos de validación correspondientes según lo indica la normativa internacional. Los beneficios que existan entre líneas asociadas o planes especiales con límite de consumo y servicios de datos nacionales no son aplicables bajo la modalidad Roaming, salvo que el plan de consumo contratado le permita consumir su plan de datos disponible pagando un monto diario adicional, según el destino. TELEFÓNICA notificará al CLIENTE por cualquier medio cuando éste se encuentre a punto de llegar al límite de la línea de consumo concedida para el servicio de Roaming, monto que se encuentra indicado en las condiciones comerciales contratadas, debiendo el CLIENTE notificar a TELEFÓNICA por el mismo medio a más tardar veinticuatro horas después de recibido el aviso, si desea continuar con el servicio, de no recibir ninguna comunicación de parte del CLIENTE, el servicio de Roaming será suspendido. El CLIENTE deberá previo a la utilización del servicio, informarse sobre las condiciones de uso, tarifas y cargos aplicables al país de destino, así como de las funciones del terminal y de las posibles configuraciones que deban realizarse, a efecto de asegurar su adecuado funcionamiento. La utilización de este servicio implicará una aceptación expresa a los términos y condiciones de operación, incluyendo el valor de los cargos y o tarifas que se generen.

**24) DATOS EN LÍNEA MÓVIL.** El CLIENTE podrá solicitar en esta fecha o durante la vigencia de este contrato el servicio de valor agregado de Datos en la línea móvil, el cual, es prestado por medio de la red móvil de TELEFÓNICA y por lo tanto, existen diversas tecnologías por medio de las cuales el servicio podrá ser prestado, pudiendo diferir la velocidad según la tecnología a la cual el CLIENTE se conecte. Para la utilización de este servicio el CLIENTE podrá contratar un plan de datos con beneficios y tarifas especiales, según la oferta comercial vigente. En caso de utilizar el servicio de datos móviles sin haber contratado un plan de datos o aún y cuando posea un plan de datos pero sobrepase la cantidad de megabytes asignados, se generarán los cargos de acuerdo a las tarifas vigentes por cada megabyte utilizado. La velocidad máxima de transferencia en los distintos planes de navegación puede variar de acuerdo a factores como la capacidad de la terminal móvil utilizada, el uso de la red, el nivel de señal que se posea, la tecnología a la cual se conecte el terminal (EDGE/HSPA/HSPA+/LTE) y el extra o plan de datos contratado. La utilización de este servicio implicará una aceptación expresa a los términos y condiciones de operación, incluyendo el valor de los cargos y o tarifas que se generen.

**25) TERMINALES.** En caso que EL CLIENTE aporte un terminal de su propiedad para la utilización de los servicios contratados, éste deberá encontrarse liberado y cumplir con las especificaciones técnicas necesarias que garanticen un adecuado acoplamiento a la red de TELEFÓNICA, de no cumplir con este requisito, TELEFÓNICA no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio. El CLIENTE reconoce que: a) El mantenimiento, reparación o reposición del terminal aportado por el CLIENTE, no serán responsabilidad de TELEFÓNICA, por tanto correrán íntegramente por cuenta del CLIENTE y b) La Garantía del terminal y sus accesorios no podrá ser exigida a TELEFÓNICA.

**26) DECLARACIONES ESPECIALES.** En el supuesto que el CLIENTE pertenezca a determinadas empresas, instituciones públicas o privadas, que se encuentren vinculadas comercialmente con TELEFÓNICA en atención a un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones suscrito entre dicha institución/empresa y TELEFÓNICA, ésta podrá otorgar al CLIENTE ciertos beneficios que dichas empresas o instituciones hayan negociado para sus empleados. En tal caso, será necesario que la institución/empresa de que se trate, autorice tal beneficio a favor del CLIENTE. Finalmente, el CLIENTE reconoce que tales beneficios serán aplicables únicamente durante el tiempo en que éste se encuentre laborando para dicha institución/empresa. Al finalizar dicho vínculo, y en el supuesto que se encuentre aún vigente un plazo mínimo asociado a la línea contratada, el CLIENTE deberá, dentro de los 10 días calendario siguientes a la finalización del referido vínculo, migrar la línea contratada al plan de consumo que más se ajuste a sus necesidades, de transcurrir dicho plazo sin realizar la migración, el CLIENTE autoriza a TELEFÓNICA a migrar la línea contratada, al plan de consumo que se ajuste a sus patrones de consumo. Los plazos anteriores se verificarán atendiendo al aviso que al efecto envíe la referida empresa/institución a TELEFÓNICA.

**27) DOMICILIO.** Para los efectos legales del presente contrato, las partes señalan como domicilio especial el de la ciudad de \_\_\_\_\_, República de El Salvador, a cuyos tribunales se someten. Será depositario de los bienes que se embarguen, la persona que TELEFÓNICA designe, a quien el CLIENTE lo libera de rendir fianza y cuentas.

**28) INTEGRACIÓN DEL CONTRATO.** Forman parte integrante de este contrato la solicitud de servicios y los anexos, debidamente suscritos por el CLIENTE, los cuales constituyen el acuerdo total entre TELEFÓNICA y el CLIENTE y sustituyen y dejan sin efecto cualquier entendimiento previo verbal o escrito entre las partes. En caso de controversia entre el contenido de este Contrato y sus Anexos, prevalecerá lo dispuesto en los Anexos respectivos.

Yo el CLIENTE, i) Manifiesto que acepto el contenido íntegro de este contrato, así como sus anexos y demás documentos que forman parte de éste, declarando que refleja y contiene la manifestación fiel de mi voluntad y la de TELEFÓNICA; ii) Hago constar: a) Que leí el presente contrato y sus anexos el cual consta de tres folios, los cuales fueron explicados por la fuerza de ventas de TELEFÓNICA en sus partes pertinentes, y consciente de sus contenidos, objeto, validez y efectos legales, lo acepto, ratifico y firmo; b) Que en esta fecha he recibido de TELEFÓNICA, un ejemplar del presente Contrato y sus anexos.

En la ciudad de \_\_\_\_\_ a los 15 días del mes de AGOSTO de 2023

_____ EL CLIENTE (Titular o Representante Legal)	_____ 0 Nombre del vendedor _____ 0 Código de vendedor
--	---

V.O – Abril 2023  
Depositado en la Defensoría del Consumidor en fecha 11 de abril de 2023

**CLÁUSULA ADICIONAL DE LIBRE DISCUSIÓN PARA CONSULTAR INFORMACION  
PERSONAL Y CREDITICIA**

Yo, \_\_\_\_\_ 0 \_\_\_\_\_  
con \_\_\_\_\_ 0 \_\_\_\_\_ Número \_\_\_\_\_ 0 \_\_\_\_\_, en adelante el CLIENTE, en el ejercicio de mi derecho de consentir en la consulta de mi información, regulado por el Artículo 15 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas y en aplicación de lo establecido en los Artículos 18 literal g) de la Ley de Protección al Consumidor autorizo a TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante TELEFÓNICA, para que pueda consultar y verificar mis datos personales y de historial crediticio con las siguientes agencias de Información de datos: Equifax Centroamerica, S.A. de C.V., Transunion El Salvador S.A. de C.V. e Información de referencias crediticas en Red S.A. de C.V. las cuales se encuentran debidamente autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero para tratar, recolectar, registrar, procesar y distribuir, compartir y transferir datos personales referente al comportamiento crediticio de las personas con base a la regulación vigente. Esta autorización la otorgo con el objeto que TELEFÓNICA pueda realizar el análisis de riesgo, previo a la contratación de sus servicios.

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

\_\_\_\_\_  
15/08/2023  
Fecha de Suscripcion

V.O. Pers. Natural – Junio 2023  
Depositado en la Defensoría del Consumidor en fecha 20 de junio 2023

COPIA ÚNICAMENTE PARA CONSULTA

COPIA ÚNICAMENTE PARA CONSULTA

**CLAUSULA ADICIONAL DE LIBRE DISCUSIÓN PARA RECOPIACIÓN Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL Y CREDITICIA**

Yo, \_\_\_\_\_, con  
\_\_\_\_\_ 0 Número \_\_\_\_\_ 0

, en adelante el CLIENTE, en el ejercicio de mi derecho de consentir en la recopilación y transmisión de mi información regulado por el Artículo 14 literal d) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas y en aplicación de lo establecido en los Artículos 18 literal g) de la Ley de Protección al Consumidor autorizo a TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante TELEFÓNICA, para que durante la vigencia de la relación contractual que se deriva de la prestación de servicios de telecomunicaciones: a) recopile o almacene, comparta, reporte o transmita, mis datos personales y de historial crediticio con las siguientes agencias de información: Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., Transunion El Salvador, S.A. de C.V. e Información de Referencias Crediticias en Red, S.A. de C.V. Lo anterior, con el objeto que dicha información pase a formar parte de mi historial crediticio, en las bases de datos que al efecto llevan las referidas agencias; y b) Recopilar o almacenar, adicionar y modificar mis datos personales y de historial crediticio, asimismo actualice cualquier información crediticia proporcionada por el usuario en esta fecha y cualquier otra información que TELEFÓNICA me requiera posteriormente con las agencias de información antes mencionadas.

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

V.O. Pers. Natural – Junio-2023  
Depositado en la Defensoría del Consumidor en fecha 01 de junio de 2023

COPIA ÚNICAMENTE PARA CONSULTA

**AUTORIZACIÓN PARA RECOPIACIÓN Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN PARA NOTIFICACIÓN DE CONSULTA DE HISTORIAL CREDITICIO POR LOS DIFERENTES AGENTES ECONÓMICOS.**

Yo, \_\_\_\_\_ 0 \_\_\_\_\_, Documento

Único de Identidad número \_\_\_\_\_ 0 \_\_\_\_\_, en adelante el CLIENTE, en el ejercicio de mi derecho de información y de consentir en la recopilación y transmisión de mi información regulados en el Artículo 14 literal a) y d) respectivamente, de la Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSISHCP), autorizo a TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante TELEFÓNICA, para que: a) recopile o almacene, comparta, reporte o transmita mi número móvil de contacto y/o correo electrónico con las siguientes agencias de información: Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., Transunion El Salvador, S.A. de C.V., Información de Referencias Crediticias en Red, S.A. de C.V. y Asociación Protectora de Créditos de El Salvador. Lo anterior, con el objeto de que dicha información sea utilizada por dichas agencias para que se me notifique cuando algún Agente Económico consulte mi historial crediticio según lo establecido en el artículo 17 letra h) de la LRSISHCP.

Número telefónico: \_\_\_\_\_ 0 \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_ 0 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

COPIA ÚNICAMENTE PARA CONSULTA

## Política de Uso Justo y Razonable de los Servicios

La Política de Uso Justo y Razonable de los Servicios, tiene por objeto prevenir el uso fraudulento y abusos en la utilización de los servicios, planes o paquetes brindados por TELEFÓNICA, lo cual permite que todos los CLIENTES o USUARIOS de TELEFÓNICA dispongan de servicios óptimos confiables y de calidad.

Esta Política de Uso Justo y Razonable de los Servicios, aplica para clientes bajo la modalidad prepago y pospago

La utilización de los servicios, planes o paquetes que contrate el CLIENTE deberán encontrarse dentro de los parámetros técnicos de uso o de consumo personal de un CLIENTE o USUARIO regular, los cuales bajo ninguna circunstancia podrán dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar la red y los servicios, planes o paquetes que ofrece TELEFÓNICA o impedir la normal utilización por parte de otros usuarios, por lo tanto, patrones de uso o de consumo inusuales que no sean consecuentes con el uso normal y personal de los servicios, planes o paquetes contratados, podrán ser considerados por TELEFÓNICA como uso indebido por parte de los CLIENTES o USUARIOS, tales como, pero no limitados a:

1. Utilizar los servicios contratados para fines comerciales o reventa total o parcial.
2. Utilizar los servicios para fines delictivos o ilícitos, de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente.
3. Utilizar las líneas asignadas para cursar tráfico telefónico irregular, de acuerdo con lo establecido en los artículos 3, 48 y 49 del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones.
4. Alteración de la identificación del tráfico de datos.
5. Utilizar su terminal telefónico como hotspot o anclaje de red, para compartir datos de forma simultánea con múltiples usuarios y/o dispositivos tales como: Tablets, celulares, computadoras, entre otros, en caso contar con servicios, planes, paquetes de datos o Apps de uso ilimitado.
6. Utilizarlos los servicios, planes o paquetes contratados como servicios de monitoreo.
7. Realizar cualquier otra conducta que presuma que el servicio, plan o paquete contratado está siendo utilizado para un fin u objeto diferente al contratado.

TELEFÓNICA podrá incorporar herramientas de monitoreo que le permitan asegurar el uso Justo y Razonable de los servicios, planes o paquetes contratados por los CLIENTES o USUARIOS. En caso de detectar alguna de las prácticas detalladas en esta política u otras que se considere que atentan contra la Política de Uso Justo y Razonable de los Servicios y por lo tanto al buen funcionamiento y calidad de la Red, TELEFÓNICA podrá tomar las siguientes medidas, de acuerdo con lo establecido en el contrato suscrito (clientes pospago), Términos y condiciones de uso de la modalidad prepago y de acuerdo con lo establecido en el artículo 31, letra b) de la Ley de Telecomunicaciones:

- a. Restringir el servicio, plan, paquete o App contratada.
- b. Suspender el servicio sin previo aviso

En caso que TELEFÓNICA restrinja el servicio, plan, paquete o App contratada, lo hará basándose en parámetros técnicos de uso o de consumo personal de un CLIENTE o USUARIO regular. Tratándose de planes con llamadas ilimitadas, se tomará el promedio de duración de las llamadas de sus clientes en el segmento residencial durante el último mes, multiplicando dicha duración por diez, una vez llegado este límite TELEFÓNICA podrá cortar la llamada, pudiendo el CLIENTE o USUARIO realizar una o las llamadas que desee con el mismo límite de tiempo, sin costo alguno y sin afectarle al CLIENTE o USUARIO la continuidad de la prestación del servicio.

De ocasionar daños a la red, TELEFÓNICA se reserva el derecho de iniciar los procedimientos administrativos o judiciales respectivos.

De acuerdo con lo anterior, el CLIENTE o USUARIO se compromete a utilizar los servicios, planes o paquetes dentro de los parámetros de uso justo y razonable, es decir, que bajo ninguna circunstancia su utilización pueda impactar o menoscabar la red y los servicios de TELEFÓNICA o impedir la normal utilización de los servicios por parte de otros CLIENTES o USUARIOS.

Esta política se encuentra vigente desde el 29 de Noviembre del 2018 y se encuentra publica en [www.movistar.com.sv](http://www.movistar.com.sv) y puede ser modificada de tiempo en tiempo mediante su actualización en sitio. Es responsabilidad del usuario mantenerse informado de dichas modificaciones.

**DUI FRENTE**



**DUI REVERSO**



COPIA ÚNICAMENTE PARA CONSULTA

COMPROBANTE DE INGRESOS



COPIA ÚNICAMENTE PARA CONSULTA