

## CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO

**Cláusula uno. Objeto del contrato.** EL CLIENTE ha solicitado a RACSA la prestación del servicio según lo indicado en la carátula de este contrato, por lo que las partes acuerdan establecer las condiciones para dicha prestación según las siguientes cláusulas.

**Cláusula dos. Descripción del servicio.** La solución de conectividad a internet inalámbrico fijo brindada por RACSA se soporta en la red 5G, la misma utiliza una arquitectura tecnológica destinada a suministrar servicios fijos de conectividad por medio inalámbrico.

RACSA asignará, como parte del servicio, 1 dirección IP estática pública. En caso de que EL CLIENTE requiera más direcciones IP, deberá realizar solicitud formal a RACSA y cancelar el precio indicado en la página WEB de RACSA. RACSA se reserva el derecho de asignar el número de direcciones IP que estime conveniente basado en las aplicaciones del CLIENTE, disponibilidad de direcciones en RACSA y en otros criterios adicionales.

**Cláusula tres. Derechos y obligaciones del cliente y RACSA del servicio de telecomunicaciones.** El cliente y RACSA tienen todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Igualmente cuentan con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la SUTEL y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión.

**Cláusula cuatro. Plazo contractual.** El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el usuario final solicite a RACSA la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas durante el plazo contractual.

**Cláusula cinco. Modificación contractual.** Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la SUTEL, RACSA notificará al cliente cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones se apliquen a múltiples usuarios finales, además, se publicarán en el sitio WEB y redes sociales de RACSA en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, EL CLIENTE podrá rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

En los casos que el CLIENTE solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, RACSA registrará este consentimiento, hasta dos meses posteriores a la terminación contractual.

Para lo anterior, RACSA indica en su sitio WEB <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/#canalesdeatencion>, los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

**Cláusula seis. Precios o tarifas del servicio.** EL CLIENTE deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice, en caso de que aplique. RACSA notificará a la SUTEL cualquier modificación en el precio e informará a EL CLIENTE con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el cliente podrá rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

**Cláusula siete. Equipos terminales.** RACSA brindará los equipos terminales en la modalidad de alquiler y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato, conforme la normativa vigente.

En caso de fallo o deterioro del equipo terminal (CPE) por causas no atribuibles al cliente durante la vigencia del contrato, se aplicará el cambio del bien por otro de la misma especie, de similares características o especificaciones técnicas, que no podrán ser inferiores a las del producto que originó la contratación del servicio.

Los equipos terminales podrán ser aportados por EL CLIENTE, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por RACSA en su página WEB en la sección de Preguntas Frecuentes: <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/#preguntas-frecuentes> Si EL CLIENTE aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, RACSA no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones ante la SUTEL por este particular. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

Los equipos terminales móviles o que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por RACSA, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. Cuando el equipo terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia.

RACSA tiene la obligación de asegurar la conexión a sus redes de terminales que cuenten con códigos válidos, es decir IMEI no irregulares.

**Cláusula ocho. Tasación y facturación de los servicios.** RACSA garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente.

En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, RACSA reintegrará al usuario final afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre el RACSA y el usuario final.

Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún usuario final que presente una reclamación ante RACSA sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada RACSA podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

**Cláusula nueve. Entrega y pago de la factura.** La factura por concepto de los servicios de telecomunicaciones se notificará en formato digital al medio señalado por el usuario final en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. RACSA deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo.

Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a sesenta (60) días naturales a partir de su registro o utilización. RACSA podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, esto no sustituye el envío de facturación al medio señalado.

El cliente deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío generará la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, equivalente a un 3% sobre el saldo de su cuenta conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato.

**Cláusula diez. Medios de pago.** EL CLIENTE podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB de RACSA <https://www.racsa.go.cr/medios-de-pago/>

**Cláusula once. Suspensión temporal del servicio.** Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del cuarto 4° día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. RACSA deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado.

Antes de proceder con la suspensión temporal, RACSA deberá informar al cliente, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo.

**Cláusula doce. Suspensión definitiva del servicio.** Posterior a la suspensión temporal, RACSA deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del cliente.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte de RACSA en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si RACSA omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del cliente.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, RACSA procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el cliente incurra en una práctica prohibida.

**Cláusula trece: Depósito de Garantía:** Para el servicio de internet inalámbrico fijo 5G no aplica el depósito de garantía.

**Cláusula catorce. Condiciones y plazos de instalación/conexión.** La prestación del servicio de internet inalámbrico fijo está supeditada a la factibilidad técnica positiva del mismo, previa a la suscripción del contrato. De lo contrario RACSA deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado. Posterior a la firma del contrato, en un plazo no mayor a 4 días hábiles, se hará entrega al cliente del equipo terminal CPE (Equipo local del cliente, por sus siglas en inglés) con el servicio de internet inalámbrico fijo 5G debidamente habilitado, en la ubicación definida por EL CLIENTE. Este equipo terminal tiene la característica de ser plug and play, por lo que podrá ser instalado por EL CLIENTE sin costo, dada su facilidad de conexión y uso, para lo cual se le proporcionará el manual respectivo.

Cuando EL CLIENTE aporta su propio CPE RACSA solo le suministrará el SIM debidamente configurado y este se encargará de su instalación, o bien, RACSA realizará la instalación con costo, en caso de que el cliente así lo solicite.

El cliente podrá solicitar a RACSA la instalación del o los equipos entregados por RACSA o los propios, lo cual tendrá un costo por concepto de instalación los cuales se encuentran debidamente publicados en la sección de "Consideraciones" el sitio WEB <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/#consideraciones>

Para entrega, ya sea del equipo terminal (CPE) o del SIM correspondiente, se coordinará con EL CLIENTE su disponibilidad de atención para recibir a RACSA, si fuera el caso.

Cuando RACSA por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación o entrega acordados con el cliente en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el cliente, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Si por causas atribuibles al cliente resulta imposible realizar la instalación del servicio, RACSA tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB: <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/#consideraciones>

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, RACSA, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/#consideraciones>

**Cláusula quince. Reactivación.** La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual RACSA dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

**Cláusula dieciséis. Reconexión del servicio.** Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB en la sección de <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/#consideraciones>

RACSA reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil. Si transcurrido este plazo RACSA no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

**Cláusula diecisiete. Calidad del servicio.** RACSA se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad establecidos por la Superintendencia de Telecomunicaciones:

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Retardo local (ID-16)	50 ms
Retardo internacional (ID-17)	150 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%

El servicio brinda la opción para ser nómada, por lo que permite al cliente trasladar el equipo de manera temporal a otra localidad física distinta de la zona en la que se instaló el servicio principal, sin costo adicional al plan contratado, para lo cual aplican las siguientes condiciones:

1. La disponibilidad y velocidad del servicio en otra localidad estarán sujetas a las condiciones técnicas en dicha zona, de ser positiva su factibilidad se garantizará al usuario una velocidad mínima de 20 Mbps/ 10 Mbps, pudiendo experimentar velocidades superiores según las condiciones de la radio base que brinde servicio en el punto temporal indicado por el cliente.
2. Para verificar la disponibilidad de la solución en la nueva localidad, el cliente deberá notificar a RACSA mediante correo electrónico [ventas5G@racsa.go.cr](mailto:ventas5G@racsa.go.cr) indicando la ubicación, coordenadas geográficas, así como el periodo de tiempo que requerirá el servicio en la ubicación temporal. RACSA brindará respuesta al correo del cliente en un periodo de 2 días hábiles, indicando si la factibilidad del traslado es positiva o en su caso si existe una factibilidad negativa para la solicitud planteada.

**Cláusula dieciocho. Compensaciones y reembolsos.** RACSA brindará el servicio contratado con eficiencia y de forma continua y aplicará las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, RACSA contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según la fórmula establecida en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

$$\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o periodo de facturación}}$$

“Donde:

Tarifa recurrente: la tarifa recurrente del servicio corresponde al precio mensual (o del período de facturación) del servicio bajo condiciones óptimas de operación, establecido contractualmente entre el usuario y el operador, la cual no contempla los montos facturados bajo la modalidad de cobros por consumo.

Tiempo total de interrupción: corresponde tiempo total de falla del servicio acumulado a lo largo de todo el mes o del período de facturación del servicio. Este tiempo total se expresa en horas y fracciones de hora, y la unidad mínima de medición es un minuto.

Tiempo total del mes o período de facturación: corresponde a la cantidad total de horas del mes o del período de facturación del servicio.”

Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en la cláusula Calidad del Servicio tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB de RACSA: <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/#consideraciones>

**Cláusula diecinueve. Atención y solución de fallas que afecten el servicio.** RACSA tiene habilitado la línea telefónica gratuita 800-NEGOCIO (6346246), para que el cliente interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado. RACSA deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil.

El cliente permitirá que RACSA realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el cliente y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por RACSA. En caso de que el cliente no permita que se realicen dichas visitas técnicas, RACSA se encontrará exento

de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la SUTEL.

Si la falla fue ocasionada por el cliente, RACSA realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al cliente los montos indicados en el sitio WEB de RACSA: <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/#consideraciones>

**Cláusula veinte. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.**

RACSA, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios finales sobre los servicios que se verán afectados, así como las zonas y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB de RACSA o comunicación electrónica directa. Para estos efectos, podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

**Cláusula veintiuno. Eximentes de responsabilidad.** Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales RACSA demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la SUTEL que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

**Cláusula veintidós. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios.** En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a treinta y seis (36) horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa para que el cliente proceda a rescindir el contrato con RACSA sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago de las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.

**Cláusula veintitrés. Formas de extinción del contrato.** El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del cliente. Para este último caso RACSA tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el cliente manifiesta a RACSA su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por RACSA para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta RACSA para finiquitar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con RACSA, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

La no devolución de los equipos terminales de RACSA y la existencia de deudas por parte del cliente, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

**Cláusula veinticuatro. Devolución de equipos terminales.** Para la devolución de los equipos terminales, RACSA cuenta con las siguientes alternativas: gestión presencial que puede hacer el cliente en Oficinas Centrales de RACSA, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte RACSA en la ubicación de EL CLIENTE.

Si el cliente no devuelve los equipos terminales de RACSA, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición. Adicionalmente RACSA podrá realizar el bloqueo del equipo a través del IMEI del equipo no recuperado.

La información y los respectivos costos asociados al retiro de equipos terminales, así como los costos por reposición, se encuentran publicados en el sitio WEB de RACSA, visibles en el siguiente

enlace: <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/#consideraciones>

**Cláusula veinticinco. Interposición de reclamaciones ante RACSA.** Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final: Línea Telefónica 800-NEGOCIO (6346246), y el sitio web de RACSA en el siguiente URL: <https://www.racsa.go.cr/gestion-de-reclamos-sobre-servicios-quejas-denuncias-y-sugerencias-de-clientes-empresariales-y-publico-en-general/>, los cuales son de carácter gratuito para el cliente.

RACSA cuenta con los mecanismos que permiten que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención a EL CLIENTE

Para cada gestión, RACSA brindará al cliente el número consecutivo de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión habilitado. RACSA atenderá, resolverá y brindará respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

**Cláusula veintiséis. Bloqueo de terminales.** RACSA procederá con el bloqueo de manera inmediata el IMEI del terminal reportado como hurtado, robado o extraviado, o cuando medie un incumplimiento de pago del subsidio o pago en tramos de un terminal ligado a un contrato de permanencia mínima o si la autoridad judicial lo solicita directamente. A su vez, RACSA procederá de inmediato a incorporar en la lista negativa, el IMEI bloqueado, el cual debe corresponder al último IMEI registrado en la red del operador.

Adicionalmente, cuando EL CLIENTE realiza el reporte de hurto, robo o extravío a RACSA suspenderá temporalmente el servicio hasta por un máximo de dos (2) meses consecutivos, responsabilizándose por cualquier consumo generado después de realizado dicho reporte. Superado dicho plazo, RACSA procederá con la suspensión definitiva del servicio.

RACSA no activará o permitirá el funcionamiento en su red de equipos terminales que no cuenten con un código IMEI unívoco y válido.

En caso de recuperación del terminal EL CLIENTE deberá presentarse al Centro de Atención del Usuario Final de RACSA para la validación física de sus datos y las características del terminal para la eventual eliminación del IMEI de la lista negativa.

Una vez desaparecidos los motivos por los que se realizó el bloqueo y, a solicitud de EL CLIENTE, se podrá desbloquear el equipo terminal o habilitar el servicio según sea el caso, en un plazo máximo de un (1) día hábil después de realizada la solicitud.

Para el reporte de terminales robados, hurtados o extraviados RACSA estará en la obligación de disponer en su Centro de Atención al Usuario Final con un sistema de verificación y validación de datos del usuario final.

**Cláusula veintisiete. Procedimiento de intervención de la SUTEL.** En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de RACSA, el cliente podrá acudir a la SUTEL, cuya atención será conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones que se presenten ante la SUTEL no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita, según lo publicado en el sitio WEB de la SUTEL. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en la normativa.

**Cláusula veintiocho. Caducidad de la acción para reclamar.** La acción para reclamar ante RACSA y la SUTEL caducará en un plazo de dos (2) meses, contados a partir del acaecimiento de

la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comenzará a correr a partir del último hecho.

**Cláusula veintinueve. Tratamiento de datos personales.**

En caso de que el usuario final autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, RACSA garantiza que tales datos recopilados serán utilizados únicamente para la contratación o aplicación a otros productos y servicios que presta RACSA, así como para estrategias de mercadeo y comercialización de dichos productos y servicios.

RACSA garantiza la seguridad de los datos personales para lo cual adopta las medidas de índole técnica y administrativas necesaria que garantice dicha seguridad y eviten su alteración, pérdida, sustracción, tratamiento o acceso no autorizado, independientemente de la tecnología y de la naturaleza de los datos almacenados.

**Cláusula treinta. Cesión del contrato.** No es permitida la cesión del presente contrato.

**Cláusula treinta y uno. Canales de atención.** El cliente podrá contactar a RACSA mediante los canales de atención al Usuario Final señalados en la carátula del contrato.

En este acto al cliente se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite de forma digital al medio señalado para notificaciones en la carátula del presente contrato, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Firma del cliente: \_\_\_\_\_

Firma RACSA: \_\_\_\_\_

**Nota: Contrato Homologado mediante acuerdo número 029-042-2024 tomado en sesión ordinaria 042-2024 del Consejo de la SUTEL, celebrada el 11 de setiembre del 2024**