



Código del Consumidor sobre los Servicios de Telecomunicaciones de CLARO

Puerto Rico Telephone Company, Inc. h/n/c CLARO establece el presente Código del Consumidor de los Productos y Servicios de CLARO (Código del Consumidor) en cumplimiento con su compromiso de proveer productos de la más avanzada tecnología y calidad dentro de su variada oferta de servicios de telefonía fija y móvil.

El propósito del Código del Consumidor es brindarle a los clientes existentes y potenciales de CLARO la información necesaria para que puedan tomar una decisión informada al momento de elegir sus servicios de telecomunicaciones.

A continuación se presentan los principios adoptados por CLARO para el beneficio de todos sus clientes:

I. PROVEER EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A TODO PUERTO RICO

A través de los programas de Servicio Universal, tanto local como federal, CLARO tiene como meta, el proveer servicios de telecomunicaciones de calidad comparable a todos los segmentos de la ciudadanía y en todas las áreas geográficas de Puerto Rico, a precios justos y razonables. Los servicios avanzados de telecomunicaciones estarán disponibles en todos los municipios y comunidades, así como en toda instalación de servicios de salud públicas o sin fines de lucro que opere en áreas rurales; así como en escuelas y bibliotecas públicas o sin fines de lucro de Puerto Rico.

Además, CLARO contribuirá sobre una base equitativa y no discriminatoria, a la preservación y al desarrollo del Servicio Universal en Puerto Rico. El Servicio Universal provee el subsidio de "Lifeline" (clientes residenciales que cualifican), subsidio a escuelas y bibliotecas, e instituciones de servicios de salud pública de zonas rurales o sin fines de lucro.

II. OFRECER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD CON GARANTÍA DE SATISFACCIÓN

CLARO reconoce la importancia que tienen los servicios de telecomunicaciones en la vida diaria de sus clientes. Los clientes de CLARO recibirán servicios de alta calidad y de manera ininterrumpida. Desde esa perspectiva, CLARO otorgará garantías de servicio a los nuevos clientes de acuerdo con lo siguiente:

- a. **Servicio fijo** - El cliente será facturado por el servicio realmente suministrado, excepto cuando el servicio sea desconectado dentro de los treinta (30) días desde la fecha de la conexión inicial, por cualquier razón, ya sea por la Compañía o a petición de los clientes, según la tarifa aplicable. La obligación máxima de CLARO como consecuencia de interrupciones o cualquier otro problema con los servicios prestados bajo la tarifa establecida, es la cancelación de los cargos por el servicio o producto en cuestión por el período durante el cual la interrupción, el defecto o el problema ocurrieron. La cancelación será proporcional a la reducción en eficacia del producto o servicio durante el período de tiempo relevante en que ocurrió la interrupción, el defecto o el problema.
- b. **Servicio móvil** – CLARO brindará la pronta activación del servicio y otorgará un periodo de siete (7) días para cancelar el servicio por contrato sin ninguna penalidad. No obstante,

aplicarán cargos fraccionales y/o cargos por uso. En ventas de equipo telefónico la garantía será de siete (7) días, siempre que el cliente cumpla con la práctica establecida sobre devoluciones de equipo.

Además, CLARO ha adoptado un modelo para el manejo de disputas y la suspensión de servicios, mediante el cual los clientes podrán objetar cualquier cargo facturado por concepto de los servicios ofrecidos garantizando un proceso de investigación y resolución de disputas ágil y eficiente.

III. OFRECER INFORMACIÓN SOBRE SUS TARIFAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS PROVISTOS

Para cada una de las tarifas o planes de servicios que son provistos por CLARO, se ofrecerá información detallada a los clientes, ya sea a través de los centros de llamadas, así como en sus localidades y también mediante su página electrónica, clarotodo.com. Según aplique a cada servicio, CLARO hará disponible la siguiente información de sus productos: (a) los precios de las tarifas y planes ofrecidos; (b) las descripciones y cantidades que aplican por conceptos de cargos recurrentes, no recurrentes, pago adelantado, penalidades y depósitos, entre otros; (c) las descripciones y cantidad de los cargos por instalación, activación, y/o procesamiento de órdenes de servicio; (d) los impuestos (estatales y federales) aplicables, y otros cargos o recobros adicionales por los servicios prestados; (e) la cantidad y el tipo de unidad a la cual tiene derecho al utilizar los servicios de: voz, mensajes o datos, incluidos en la tarifa o plan; (f) el cargo correspondiente a la penalidad por balance vencido; (g) el área de cobertura local del servicio adquirido; (h) los cargos aplicables por el consumo del exceso de las unidades a las cuales tiene derecho el cliente o por el consumo del servicio fuera del área de cobertura; (i) el periodo de tiempo que tiene disponible de uso al verificar el balance o cuando realice un pago en planes de servicio pre-pagado; (j) las restricciones y/o limitaciones que existan en el uso del servicio de datos; (k) detalle de aquellas tarifas o planes de servicio que requieran un contrato a término y la duración del mismo; (l) si el servicio conlleva una penalidad por la cancelación anticipada del contrato y la cantidad correspondiente; y (m) el periodo de garantía que está disponible cuando el cliente desea cancelar el servicio sin tener que pagar la penalidad por cancelación anticipada, siempre que se cumpla con las disposiciones del procedimiento de devolución vigente.

IV. FACTURAR A SUS CLIENTES SÓLO POR LOS CARGOS SOLICITADOS, AUTORIZADOS Y CONTRATADOS

CLARO tiene el compromiso de fomentar la honesta práctica de brindarle a sus clientes los servicios tal y cual han sido contratados. De esta forma, CLARO reconoce su obligación de cobrarle a sus clientes exclusivamente por los servicios que éstos le solicitan, autorizan y contratan con CLARO. Cumpliendo con esta obligación y compromiso, CLARO protegerá el derecho de sus clientes a que no se les facture por un servicio no solicitado, no autorizado y ni contratado (“cramming”) con CLARO.

CLARO entregará a los clientes copia de los términos y condiciones de sus contratos, incluyendo las renovaciones. CLARO confirmará con el cliente que fue debidamente orientado sobre los términos y condiciones del contrato requiriendo que firme el mismo en todas sus partes.

V. PRESENTAR LA INFORMACIÓN DE LOS CARGOS FACTURADOS EN FORMA CLARA Y PRECISA

De conformidad con las reglas sobre la veracidad en la facturación (“Truth-in-Billing”), CLARO presentará en sus facturas mensuales la información de los servicios provistos mediante un lenguaje claro y preciso. Asimismo, CLARO identificará el proveedor de servicio asociado a cada servicio facturado e incluirá los números de contacto libre de cargos donde los clientes pueden llamar para preguntar u objetar cualquier cargo facturado.

VI. PROVEER UN FÁCIL ACCESO A LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CLIENTE

Para satisfacer las necesidades y expectativas en el servicio, CLARO mantendrá diversas alternativas que faciliten la comunicación con las distintas áreas que atiendan las distintas situaciones de sus clientes. De esta forma, los clientes de CLARO podrán comunicarse a través de los siguientes medios: (a) centros de atención al cliente convenientemente localizados alrededor de todo Puerto Rico; (b) centros de llamadas con teléfonos libre de cargos y horarios extendidos; (c) dirección postal específica para servicio al cliente; (d) página electrónica con acceso a la información más reciente sobre ofertas, productos e información de contacto; (e) apoyo en línea con agentes en vivo (“chat”); y a través de correo electrónico.

VII. INCLUIR EL DETALLE DE LAS OFERTAS EN LOS ANUNCIOS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE PRENSA ESCRITA

CLARO ofrecerá a sus clientes la siguiente información sobre sus planes, equipos y ofertas disponibles: (a) los cargos aplicables por el proceso de activación, instalación y/o procesamiento de órdenes; (b) el precio de la renta mensual, descripciones de la tarifa o plan y las distintas cantidades que aplican por conceptos de cargos recurrentes, no recurrentes, pago adelantado, penalidades y depósitos; (c) la cantidad de consumo que se tiene derecho dentro del plan de telefonía móvil, si el servicio es limitado o ilimitado, cantidad de minutos de voz y la cantidad de mensajes de texto o datos incluidos dentro y fuera de Puerto Rico; (d) la cantidad de consumo que se tiene derecho dentro de la tarifa de telefonía fija, si el servicio es por unidades, minutos o ilimitado, y si incluye minutos de larga distancia dentro y/o fuera de Puerto Rico; (e) los impuestos aplicables (estatales, municipales y/o federales) y recobros autorizados; (f) si el servicio requiere un contrato por un término determinado, la duración del mismo y la cantidad correspondiente a la penalidad por cancelación anticipada; (g) los términos y condiciones de servicio relacionados con los productos o servicios catalogados como “gratuitos”/ “gratis”; e (h) si los precios o beneficios se aplican sólo por tiempo limitado o por un periodo de promoción.

VIII. PROTEGER LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE SUS CLIENTES

CLARO establecerá procedimientos internos eficaces para asegurar el cumplimiento de las leyes y reglamentos, tanto estatales como federales, dirigidos a la protección de la información confidencial de los consumidores. Como parte de ello, CLARO ha implementado los mecanismos necesarios para proteger la información propietaria (“CPNI”, por sus siglas en inglés) de sus clientes y para la protección de su identidad.

IX. EVITAR Y DESALENTAR EL CAMBIO NO AUTORIZADO DE PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CLARO protegerá el derecho de sus clientes a escoger su propio proveedor de servicio de telecomunicaciones mediante el establecimiento de procesos que eviten el cambio no autorizado de proveedores de servicios (“slamming”).

X. OFRECER SERVICIOS DISEÑADOS PARA CLIENTES CON NECESIDADES ESPECIALES

CLARO tiene el compromiso de proveer a todos sus clientes servicios de telecomunicaciones con la más avanzada tecnología y calidad, incluyendo a aquellos clientes que tengan necesidades especiales.

Cumpliendo con ese compromiso, CLARO ofrece a sus clientes con discapacidad auditiva y que utilizan aparatos auxiliares de audición (audífonos), una variada selección de teléfonos móviles que son compatibles con tales dispositivos auditivos. Además, CLARO ofrece planes diseñados exclusivamente para la comunidad sorda de Puerto Rico.