

### ¿Quieres solicitar la baja de tu servicio?

- El canal mediante el cual podrás solicitar la baja de tu servicio es el siguiente:
  - o Telefónico: 01 7484226

Para solicitar la baja de tu servicio contratado, bastará que te comuniques por el canal dispuesto para ello.

Uno de nuestros asesores validará tu condición de abonado del servicio (titular) y te pedirá algunos datos para ejecutar correctamente tu solicitud. En caso actúes por medio de representante, será de aplicación lo previsto en la la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

### ¿Tu servicio es postpago?

Ten presente lo que dice el artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso:

El contrato de abonado de duración indeterminada termina por decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 118, estando esta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2.

Del mismo modo, las causales para la terminación del contrato de abonado a **plazo forzoso** son las siguientes:

**COMPUNETWORK podrá resolver unilateralmente el contrato a plazo forzoso** sustentándose en las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

- (i) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio.
- (ii) Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas.

- (iii) Por fallecimiento del abonado en caso de ser persona natural. En este caso, los sucesores del abonado podrán solicitar el respectivo cambio de titularidad.
- (iv) Por uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por el OSIPTEL;
- (v) Por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios
- (vi) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.

El abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin expresión de causa, debiendo cursar comunicación escrita a la empresa operadora. En este supuesto, el abonado será responsable de las penalidades que hubiere pactado, de ser el caso.

El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Asimismo, **el abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso**, en caso la empresa operadora incurra en las siguientes causales:

- (i) Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL;
- (ii) Cuando la empresa operadora aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado;
- (iii) En caso la empresa operadora incumpla con instalar o activar el servicio en la oportunidad, a pesar de que el abonado cumpla con sus obligaciones asumidas.
- (iv) En caso la empresa incumpla con realizar el traslado o declare que este no sea factible.
- (v) Cuando la empresa operadora del servicio público de distribución de radiodifusión por cable, deje de transmitir alguna de las señales de programación previamente contratadas.

De optar el abonado por la resolución del contrato por alguna de las causales antes señaladas, deberá cursar comunicación escrita a la empresa operadora, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente. El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva, conforme a lo dispuesto en el párrafo precedente. La empresa operadora no podrá imponer penalidades o cobros similares por la terminación del contrato, cuando ésta se produzca por decisión del abonado, sustentada en las causales enumeradas anteriormente. Esta disposición también resulta aplicable a los casos en

que el abonado, sobre la base de las causales antes mencionadas, solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales, pudiendo devolver los equipos que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal.