

**1.- Antecedentes**

El presente instrumento regula las condiciones particulares del *Servicio de Telefonía sobre Internet* (el "Servicio"), prestado por VTR y definido en las siguientes cláusulas.

El Contrato de Suministro de Servicios de VTR, las Condiciones Generales de Contratación de Suministro de Servicios por Banda Ancha VTR N°10-2008 (en adelante "CGC") y las Condiciones de Uso, rigen plenamente complementando las condiciones particulares que aquí se establecen.

**2.- Naturaleza del Servicio.**

El Servicio de Telefonía sobre Internet es un servicio público de Voz sobre Internet que es compatible con la red pública telefónica permitiendo las comunicaciones de voz sobre la red Internet desde y hacia la red pública telefónica, tanto de telefonía fija como telefonía móvil, y hacia otras redes de servicio público del mismo tipo.

**3.- Características del Servicio.**

**3.1.** El Servicio opera sobre una conexión de Servicio de Acceso a Internet, Banda Ancha, suministrado por cualquier proveedor. Permite acceder a los números de emergencia, realizar llamadas locales dentro de una misma ciudad; llamadas de larga distancia nacional, sin uso de portador; Llamadas de larga distancia internacional con uso de portador; Llamadas a números 600, 800, 700, 606, 609 y 300.

Para el funcionamiento del Servicio, se requiere de energía eléctrica, por lo que ante una falla o corte del suministro eléctrico el Servicio puede interrumpirse o verse afectado, al igual que en caso de una falla o degradación en la provisión del Servicio de Acceso a Internet o en caso de corte por morosidad de este último servicio. En todos estos casos, no se podrán efectuar ni recibir llamadas, incluyendo llamadas a números de emergencia.

**3.2. Llamadas a Números de Emergencia.**

El acceso a este tipo de comunicaciones, está asociado a la dirección de facturación indicada por el suscriptor. Estas comunicaciones no cuentan con el servicio de inscripción de localización, establecido en el artículo 3 transitorio, del Decreto Supremo N°484 de 2008. Por lo tanto, las comunicaciones realizadas desde un domicilio distinto, serán enrutadas a la dirección de facturación indicada por el cliente.

**3.3. Calidad del Audio.** Si el Servicio de Acceso a Internet, sobre el cual opera el "Servicio", cumple con requisitos mínimos indicados en este anexo, el MOS (Mean Opinion Score) será igual o superior a 3.

**4.- Pago y Condiciones Adicionales del Servicio.**

**4.1.- Facturación y Pago.** La habilitación del servicio tiene un cargo asociado. El servicio será facturado mediante una Cuenta emitida mensualmente, la que incluirá los cargos correspondientes a las comunicaciones efectuadas por el Suscriptor, sean las comunicaciones de Telefonía sobre Internet, las comunicaciones destinadas a la red pública telefónica local o móvil, a la red de servicios públicos del mismo tipo y las comunicaciones a los servicios complementarios, si se hubieren habilitado por el suscriptor, de acuerdo al plan comercial contratado.

Si el Suscriptor tiene contratado otros servicios VTR, el Servicio de Telefonía sobre Internet será facturado en la misma Cuenta, permitiéndose su pago en forma separada de aquellos.

**4.2.- Suspensión.** El no pago de la Cuenta 5 días después de la fecha de vencimiento, facultará a VTR para suspender la posibilidad de efectuar llamadas a través del Servicio de Telefonía sobre Internet, quedando habilitado sólo para efectuar llamadas de emergencia.

**4.3.- Terminación por Mora.** VTR podrá dar término al contrato de suministro del Servicio, en caso de mora en el pago de su renta mensual, 120 días después de la fecha de emisión de la primera Cuenta impaga.

**4.4.- Terminación.** De acuerdo con lo establecido en las CGC, el usuario podrá poner término al contrato del Servicio y de los servicios de VTR asociados al mismo, en cualquier momento por medio de un aviso escrito entregado personalmente en cualquiera de las Sucursales Comerciales de VTR. En tal caso, VTR pondrá término al suministro del Servicio y lo deshabilitará dentro del plazo de 10 días corridos contado desde la fecha en que solicite su terminación del servicio, sin perjuicio del deber del Suscriptor de no tener obligaciones pendientes de pago para con VTR a la fecha de la terminación.

**4.5.-** Si por fuerza mayor o por hechos de terceros VTR no puede continuar suministrando el servicio de Telefonía sobre Internet, lo comunicará a sus usuarios mediante carta certificada o un correo electrónico dirigido a la dirección que haya suministrado al momento de contratar o a la que posteriormente indique, con una anticipación mínima de 30 días corridos a la fecha en que deba terminar la prestación de tales servicios.

**5.- Indicaciones Particulares sobre el Servicio.****5.2. El servicio incluye:**

- Un número de telefonía sobre Internet, el que corresponde a un rango de numeración nacional;
- Un software (softphone) que permite efectuar y recibir llamadas desde un PC usando una conexión a Internet de cualquier proveedor. Este software está disponible en [www.vtr.com](http://www.vtr.com) y puede descargarse las veces que el cliente lo requiera. Las condiciones de uso de este software están publicadas en [vtr.com](http://vtr.com) y deben ser aceptadas en el momento de su descarga.

**6.- Retracto.** Para los efectos del artículo 3 Bis letra b) de la Ley 19.496 de Protección al Consumidor, VTR dispone expresamente que no habrá lugar al derecho de retracto.

**7.- Responsabilidad de VTR.**

**7.1.** El Suscriptor libera a VTR de toda responsabilidad por problemas de continuidad o fallas en el Servicio de Acceso a Internet provisto por otros proveedores.

**7.2.** VTR no responderá por hechos que paralicen, impidan, interrumpan o afecten la calidad de los Servicios que no le sean imputables, provengan de actos o hechos del Suscriptor o de terceros ajenos a VTR.

**Requisitos mínimos necesarios de la conexión del Servicio de Acceso a Internet**

Para la correcta operación del Servicio el ancho de banda mínimo sobre el que opera es de 2 Mbps, la latencia o retardo máximo es de 150 ms y para la adecuada prestación del servicio los puertos que deben estar habilitados en la conexión son el Puerto 5060, para Señalización, y el Puerto 40.000 al 65.000, para Voz.

El servicio puede degradarse por el uso que se le de al servicio de Internet (peer to peer, determinadas descargas, entre otros).