

El Usuario puede solicitar la **Suspensión, Cesión o Terminación** de su servicio / contrato, de acuerdo con los siguientes parámetros:

**(A) Suspensión.**

**1. ¿Por cuánto tiempo el Usuario puede solicitar la suspensión del servicio?**

Hasta por dos (2) meses (ciclos de facturación), continuos o discontinuos, durante el transcurso de cada año calendario, a su elección.

En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses (ciclos de facturación) consecutivos.

**2. ¿Cuándo el Usuario puede solicitar la suspensión del servicio?**

Antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender.

**3. ¿Qué sucede si el Usuario que desea suspender el servicio tiene la cláusula de permanencia vigente?**

Se prorrogará la cláusula de permanencia por el tiempo que duró la suspensión.

**(B) Cesión**

**¿Qué debe hacer el Usuario que desee ceder a un tercero el contrato que celebró con CABLEMAS?**

- ✓ Debe informar a CABLEMAS por escrito, su intención de ceder el contrato a un tercero acompañado de la aceptación de dicho tercero.
- ✓ El operador dará respuesta a su solicitud dentro de los 15 días hábiles siguientes, la cual solo podrá ser rechazada por las siguientes razones:
  - a) Cuando no cumpla con los requisitos del Régimen de Protección al Usuario;
  - b) Cuando el tercero al cual se va ceder el contrato, no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones del contrato;
  - c) Cuando por razones técnicas no sea posible la prestación del servicio.
- ✓ Si CABLEMAS acepta la cesión del contrato, el usuario cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir de dicho momento.

**(C) Terminación**

**1. ¿Cuándo el Usuario puede presentar la solicitud de terminación del contrato?**

El usuario puede terminar el contrato en cualquier momento a través de los medios de atención al usuario con los que cuenta CABLEMAS.

El Usuario debe hacer esta solicitud al menos tres (3) días hábiles antes del corte de facturación.

**2. ¿Qué sucede si el Usuario presenta la solicitud con una antelación menor a los tres (3) hábiles?**

La terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

**3. ¿CABLEMAS puede oponerse o solicitar documentación o requisitos adicionales?**

No.

**4. ¿Qué sucede si el Usuario que desea terminar el contrato tiene la cláusula de permanencia vigente?**

El Usuario deberá pagar las sumas que debe asociadas a dicha cláusula<sup>1</sup>, proporcional al tiempo que falta para que termine la misma.

**5. Terminado el contrato, ¿qué sucede con los elementos de propiedad del operador que usaba el Usuario para la prestación del servicio?**

El operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro.

---

<sup>1</sup> La cláusula de permanencia procede cuando el operador le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le difiera el pago del mismo.