



POLÍTICA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES

GRUPO PSINET

2 de enero de 2026

CONTENIDO

I. OBJETIVO	3
II. ALCANCE	3
III. DEFINICIONES RELEVANTES	3
IV. DERECHOS DE LOS USUARIOS	4
1. Derecho de la Información de los Usuarios	4
2. Derecho a Comparar los Precios y Servicios Ofrecidos	4
3. Derecho a Contratar Servicios Individuales	5
4. Derecho a Conocer el Contrato por parte de los Usuarios	5
5. Derecho a Recuperar el Saldo	5
6. Derecho a la Indemnización por Suspensión de los Servicios	5
7. Deshabilitar y Habilitar el Roaming Internacional	5
8. Derecho a la Mantención de los Servicios Durante Reclamos	6
9. Derecho al Recibo de la Cuenta	6
10. Derecho al Reclamo y Respuestas	6
11. Terminar del Contrato en Cualquier Momento	6
12. Cambio de Domicilio	6
V. CANAL DE CONSULTA	6
VI. VIGENCIA Y DIFUSIÓN	6

I. OBJETIVO

Psinet Chile SpA y sus filiales, tales como Comunicación y Telefonía Rural S.A. y Fibra Óptica Austral S.A., (en adelante indistintamente como “Psinet”, “Grupo Psinet” o la “Empresa”) cuenta con una política de protección de los derechos de los usuarios (en adelante, la “Política de los Derechos de los Usuarios” o la “Política”) respecto de los servicios que se prestan por la Empresa.

El presente documento tiene por objeto regular los términos, condiciones y procedimientos bajo los cuales los usuarios pueden hacer uso de sus derechos, en conformidad a lo dispuesto por la Ley N°18.168 y el Decreto 18 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

II. ALCANCE

Esta Política el propósito de orientar a todos los gerentes, ejecutivos, y a los trabajadores o trabajadoras de Grupo Psinet (en adelante, los “Colaboradores”), estén vinculados a ésta de forma directa o indirecta, con carácter indefinido o temporal; y a cualquier tercero con que se vincule la Empresa como proveedores, vendedores, clientes, usuarios, socios de negocio, asesores, consultores, contratistas, entre otros (en adelante, “Terceras Partes”).

El presente documento describe la Política, estableciendo el alcance y los procedimientos que tanto la Empresa como las Terceras Partes deben seguir.

III. DEFINICIONES RELEVANTES

1. Canal de Atención: Medio formal y por escrito habilitado por Psinet para gestionar consultas, solicitudes, reclamos y trámites relacionados con sus servicios, formularios web.
2. Canal de Denuncia: Medio por el cual los Colaboradores, pueden realizar sus denuncias mediante la entrega de información relevante detectada respecto a cualquier hecho, circunstancia o situación irregular que digan relación a hechos que pudiesen ser indiciarios de algún incumplimiento a la Ley N°20.393, así como aquellos incorporados por la Ley N°21.595, y/o que se refieran a infracciones o potenciales infracciones al modelo de prevención del delito y/o las políticas y procedimientos del Grupo Psinet, con el objeto de contribuir a la investigación de éstos.
3. Comité de Cumplimiento: Órgano cuya función es velar por la dirección, supervisión de la implementación y cumplimiento del Modelo de Prevención y las políticas y procedimientos de la Empresa. Estará compuesto por el Gerente de Recursos Humanos, el Gerente de Administración y Finanzas, la Gerencia Legal y dos Directores, y en caso de ausencia de alguno de ellos, será reemplazado por otro integrante del Directorio.

4. Ofertas Conjuntas: Ofertas comerciales que incluyen la provisión de dos o más servicios de telecomunicaciones, tales como telefonía local, telefonía móvil, acceso a Internet y [televisión de pago u otros].
5. Servicios de Telecomunicaciones o Servicios: Servicios que prestan los proveedores de telecomunicaciones, en el marco de lo dispuesto en la Ley N°18.168, de 1982, Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria, independientemente del tipo de tecnología utilizada para su provisión.
6. Servicio de Postpago: Servicio de telecomunicaciones provisto en virtud de un contrato de suministro de tracto sucesivo, cuyo cobro se realiza de forma periódica, mediante el respectivo documento de cobro.
7. Servicio de Prepago: Servicio provisto en virtud de un contrato de suministro, que no tiene asociado cobros periódicos.
8. Usuarios: La persona natural o jurídica que, en virtud de un contrato con un proveedor de servicios de telecomunicaciones, utiliza o se beneficia de dichos servicios, ya sea como abonado, suscriptor o destinatario final del servicio.

IV. DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Derecho de la Información de los Usuarios

Psinet tendrá a disposición de los Usuarios la información actualizada respecto de las condiciones, precios y cobertura geográfica de los Servicios, información actualizada relativa a las condiciones, características técnicas y comerciales, Servicios de Postventa y precios y tarifas de cada uno de los Servicios ofrecidos por Grupo Psinet y las prestaciones asociadas, a través de las siguientes vías:

- i) Canal de Atención: denuncias@psinet.cl.
- ii) Página web: www.ctr.cl.

Asimismo, los documentos de cobros, emitidos por la Empresa, indicarán en un lugar visible, los mecanismos para la interposición de reclamos y para consultar sobre la tramitación de estos.

2. Derecho a Comparar los Precios y Servicios Ofrecidos

La Empresa tendrá disponible a todos los Usuarios los Canales de Atención y mecanismos corporativos o cotizadores de cada uno de los Servicios y planes ofrecidos por Psinet en forma conjunta.

3. Derecho a Contratar Servicios Individuales

Los Usuarios podrán contratar de manera individual, cualquiera de los Servicios ofrecidos por la Empresa.

4. Derecho a Conocer el Contrato por parte de los Usuarios

Todos los contratos suscritos entre los Usuarios y Grupo Psinet serán debidamente informado, conocidos y respetado por las partes, sin que puedan ser modificados o dejados sin efecto de forma unilateral. Adicionalmente, la Empresa enviará a los Usuarios una copia íntegra y fiel de los contratos, ya sea por medios físico o electrónicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma o modificación del mismo, según corresponda.

5. Derecho a Recuperar el Saldo

Los Usuarios podrán recuperar los saldos no utilizados de su recarga de prepago por el solo hecho de realizar una nueva recarga en un plazo menor de ciento ochenta (180) días desde la última recarga.

6. Derecho a la Indemnización por Suspensión de los Servicios

En el caso que se suspendan los servicios, los Usuarios tendrán derecho a recibir descuentos o indemnizaciones por dicha suspensión, alteración o interrupción de los servicios.

Sin perjuicio, el no pago por los servicios dentro del plazo de noventa (90) días corridos siguientes a la fecha del vencimiento del correspondiente documento de cobro, facultará a Psinet para poner término al contrato de suministro correspondiente. Asimismo, la Empresa podrá cortar el suministro, luego de cinco (5) días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo para el pago, sin haberse verificado el mismo.

En el caso de los Servicios prestados por la modalidad de prepago, la inexistencia de recargas en un periodo de ciento ochenta (180) días corridos facultará a Psinet para poner término al contrato de suministros correspondiente.

De todas formas, en ambos casos, la Empresa informará a los Usuarios el término del contrato, con una anticipación de diez (10) días corridos a dicha fecha.

Transcurridos sesenta (60) días corridos dentro del lapso de noventa (90) días desde el vencimiento del documento de cobro, el Usuario podrá reconfigurar el servicio respectivo que operaba en modalidad de post pago para que continúe su operación en régimen de prepago y en dicho caso, los Usuarios deberán, dentro del plazo de ciento veinte (120) días corridos, contados desde la fecha de reconfiguración, realizar al menos una recarga.

7. Deshabilitar y Habilitar el Roaming Internacional

Los Usuarios podrán habilitar el servicio de roaming internacional de voz, mensajería y datos, lo que será consultado por la Empresa al momento de contratar estos Servicios. Además, se establecerán herramientas que le permiten conocer su consumo de tráfico en línea y bloquear el Servicio si supera cierto nivel de tráfico, esto último previo aviso del Usuario.

8. Derecho a la Mantención de los Servicios Durante Reclamos

La Empresa deberá respetar los servicios de los Usuarios, aun cuando estos Servicios hayan sido reclamados, y mientras la resolución aún se encuentre pendiente, siempre que se haya pagado el saldo no impugnado de dicho documento.

9. Derecho al Recibo de la Cuenta

Grupo Psinet enviará a los Usuarios, al menos diez (10) días antes de la fecha de vencimiento para el pago respectivo por el Servicio contratado.

En caso de requerirlo o de ser necesario, la Empresa enviará a los Usuarios la información sobre sus consumos de forma desagregada, la que será actualizada a lo menos con información al día hábil o inhábil, anterior a la consulta. Esta última exigencia, no aplicará tratándose de roaming internacional de voz, mensajería y datos; y larga distancia.

10. Derecho al Reclamo y Respuestas

Los Usuarios podrán, dentro del plazo de sesenta (60) días hábiles, desde que tomen conocimiento del hecho reclamado o desde la fecha de vencimiento de sus cuentas, a través de atencion.clientes@ctr.cl. Las respuestas a estos reclamos serán respondidas por la Empresa dentro del plazo de cinco (5) días desde recibida dicho reclamo.

11. Terminar del Contrato en Cualquier Momento

Los Usuarios podrán solicitar, en cualquier momento, el término del contrato de prestación de los Servicios contratados. La Empresa responderá en el plazo de un (1) día hábil desde que se solicite dicho término. Adicionalmente, las acciones para poner término y/o modificar el respectivo contrato, no podrán ser más gravosas que las requeridas para la contratación del Servicio.

12. Cambio de Domicilio

En el caso que el Usuario se cambie de domicilio, deberá solicitarlo a la Empresa, para que este informe dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes la factibilidad, oportunidad y costo del mismo.

V. CANAL DE CONSULTA

Cualquier duda que pueda surgir a raíz de la aplicación de la presente Política o en caso de requerir tomar contacto con Grupo Psinet, la Empresa dispone del siguiente correo electrónico: atencion.clientes@ctr.cl.

VI. VIGENCIA Y DIFUSIÓN

Esta Política entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Órgano Administrador, debiendo mantenerse disponible para todo el personal de Grupo Psinet en formato digital en el sistema de archivos de la Empresa y en formato físico en las oficinas de Grupo Psinet.



CONTROL DE VERSIÓN

Nº de Versión	Fecha	Responsable	Descripción
1	2 de enero de 2026	Gerencia Legal / Legal Counsel (Carolina Riadi)	Elaboración inicial del documento. Marco normativo Ley 21.595.