



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 NOVACOM ?**

- ✓ Debe informar a NOVACOM 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 NOVACOM 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 NOVACOM

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. ¿NOVACOM 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.