



## Resolución de Disputas con Frontier Mediante Arbitraje Vinculante

TAL COMO SE EXPLICA DE MANERA MÁS COMPLETA A CONTINUACIÓN Y EN LOS DOCUMENTOS DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS BRINDADOS A USTED POR FRONTIER, LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE FRONTIER ESTABLECEN DETALLES IMPORTANTES ACERCA DE SU RELACIÓN CON FRONTIER, INCLUIDO EL REQUISITO DE QUE CUALQUIER DISPUTA SE DEBE RESOLVER MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE DE MANERA INDIVIDUAL EN LUGAR DE HACERLO MEDIANTE JUICIOS, JUICIOS POR JURADO O ACCIONES COLECTIVAS, SEGÚN LO EXPLICADO DE MANERA MÁS COMPLETA A CONTINUACIÓN. SI NO ACEPTA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE FRONTIER, NO PODRÁ UTILIZAR EL SERVICIO DE FRONTIER Y DEBERÁ FINALIZAR EL SERVICIO DE INMEDIATO. AL USAR O PAGAR POR LOS SERVICIOS DE FRONTIER, USTED ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

**\*\*\*LEA ESTA INFORMACIÓN ATENTAMENTE. YA QUE AFECTA SUS DERECHOS\*\*\***

Frontier lo invita a comunicarse con nuestro departamento de Servicio al cliente si tiene alguna inquietud o queja sobre el Servicio o Frontier. Por lo general, las quejas de los clientes pueden resolverse satisfactoriamente de esta manera. En el caso improbable de que usted no pueda resolver sus inquietudes a través de nuestro departamento de Servicio al cliente, usted y Frontier acuerdan resolver todas las disputas mediante arbitraje vinculante o en un tribunal de reclamos menores en lugar de hacerlo mediante juicios en tribunales de jurisdicción general, juicios por jurado o acciones colectivas. El arbitraje es una instancia más informal que una demanda judicial. En el arbitraje se utiliza un árbitro neutral en lugar de un juez o jurado, lo que permite una revelación de pruebas más limitada que en un tribunal, y está sujeto a una revisión muy limitada por parte de los tribunales. Los árbitros pueden otorgar los mismos remedios individuales o por daños y perjuicios a las partes individuales que aquellas que puede otorgar un tribunal, incluido un fallo aplicable a los honorarios de abogados, si la ley lo permite. En el caso de cualquier reclamación justificada que no supere los \$75,000, Frontier cubrirá todos los costos del arbitraje. Por otra parte, en el arbitraje usted tendrá derecho a que Frontier le pague los honorarios de abogados aplicables a su disputa en la misma medida en la que usted tendría derecho en un tribunal. Además, en determinadas circunstancias (como se explica a continuación), Frontier le pagará a usted un monto superior al del fallo del árbitro en caso de que el



árbitro le conceda un monto que supere el que Frontier se ofreció a pagarle para resolver la disputa.

#### Acuerdo de arbitraje

(a) Usted y Frontier aceptan someter a arbitraje todas las disputas y reclamaciones entre nosotros relacionadas con el Servicio. Este acuerdo de arbitraje debe interpretarse en un sentido amplio. Incluye, entre otras, todas las reclamaciones que surjan o estén relacionadas con cualquier aspecto de nuestra relación, ya sea que estén basadas en contrato, agravio, estatuto, fraude, declaración falsa o cualquier otra teoría legal, que surgieron antes o durante este o cualquier Contrato anterior, o que puedan surgir después de la terminación del presente Contrato. También incluye reclamaciones que actualmente sean objeto de una acción colectiva o de un supuesto litigio mediante acción colectiva en los que usted no sea un miembro de una acción colectiva. Las referencias a “Frontier”, “usted” y “nosotros” incluyen nuestras respectivas subsidiarias, filiales, agentes, empleados, predecesores en interés, sucesores y cesionarios, así como todos los usuarios o beneficiarios autorizados o no autorizados de los Servicios de banda ancha de Frontier en virtud del presente Contrato o de Contratos anteriores entre nosotros.

No obstante el acuerdo anterior, Frontier acepta que no utilizará el arbitraje para iniciar el cobro de deudas en contra de usted, excepto en respuesta a las reclamaciones que usted haya presentado en el arbitraje. Además, al aceptar resolver las disputas mediante arbitraje, usted y Frontier aceptan renunciar incondicionalmente al derecho a un juicio por jurado o a participar en una acción colectiva, un procedimiento representativo o una acción general con abogado particular. En lugar del arbitraje, cualquiera de las partes podrá iniciar una acción individual en un tribunal de reclamos menores en el caso de controversias o reclamaciones que estén dentro del alcance de la competencia del tribunal de reclamos menores. Además, usted puede presentar cualquier problema ante las agencias federales, estatales o locales, incluida, por ejemplo, la Comisión Federal de Comunicaciones. Estas agencias pueden, si la ley lo permite, solicitar medidas contra nosotros en su nombre.

Este Contrato representa una transacción de comercio interestatal y, por lo tanto, la Ley Federal de Arbitraje rige la interpretación y aplicación de esta disposición, incluso una vez finalizado el Contrato.

(b) La parte que tenga la intención de recurrir al arbitraje primero deberá enviarle a la otra, por correo certificado, un Aviso de Disputa (“Aviso”). El Aviso a Frontier debe



dirigirse a la siguiente dirección: Frontier Communications, Legal Department, 401 Merritt 7, Norwalk, CT 06851 (“Dirección del Aviso”). El Aviso deberá (1) describir la naturaleza y el fundamento de la reclamación o disputa, y (2) establecer la reparación específica solicitada (“Demanda”). Si Frontier y usted no llegan a un acuerdo para resolver la reclamación dentro de los 30 días siguientes de recibido el Aviso, usted o Frontier pueden iniciar un procedimiento de arbitraje. Durante el arbitraje, el monto de cualquier oferta de arreglo realizada por Frontier o usted no deberá ser divulgada al árbitro hasta después de que el árbitro determine el monto, si correspondiera, al que usted o Frontier tienen derecho.

(c) El arbitraje se regirá por las Reglas de Arbitraje del Consumidor (“Reglas de la AAA”) de la Asociación Estadounidense de Arbitraje (“AAA”), según las modificaciones de los términos y las condiciones de este Contrato, y se aplicarán las disposiciones de la AAA. Para obtener información sobre el procedimiento, las reglas y los costos, puede visitar el sitio de la AAA en <http://www.adr.org>, llamar a la AAA al 1.800.778.7879 o llamar a Frontier al 1.877.462.7320, opción 3. El árbitro está obligado por los términos y las condiciones de este Contrato. El árbitro deberá decidir sobre todos los asuntos, salvo sobre aquellos relativos al alcance y la aplicabilidad de la disposición de arbitraje, incluido el alcance, la interpretación y la aplicabilidad de la sección (f) a continuación, sobre los cuales deberá decidir un tribunal. Si su reclamación es por \$25,000 o menos, usted puede elegir si el arbitraje se llevará a cabo únicamente teniendo en cuenta los documentos presentados al árbitro, a través de una audiencia telefónica o de una audiencia en persona, según lo establecido por las Reglas de la AAA. Si su reclamación es por más de \$25,000, el derecho a una audiencia estará determinado por las Reglas de la AAA. A menos que Frontier y usted acuerden lo contrario, todas las audiencias en persona se llevarán a cabo en un lugar establecido por la AAA en el estado de su residencia principal a menos que usted y Frontier acuerden lo contrario. Independientemente de la forma en que se realice el arbitraje, el árbitro deberá emitir una decisión fundamentada por escrito donde se expliquen los hallazgos y las conclusiones esenciales sobre los que se basa el fallo.

Frontier se compromete a pagar sus costos de derecho a trámite, administración y arbitraje según la AAA (“costos de la AAA”) en el caso de reclamaciones por daños y perjuicios por hasta \$75,000 y en el caso de reparaciones no económicas por un valor de hasta \$75,000, según se determine desde su punto de vista o el de Frontier (pero sin incluir los gastos y honorarios de abogados). Después de que Frontier reciba el aviso de que usted ha comenzado con el proceso de arbitraje, Frontier le reembolsará



prontamente su costo de derecho a trámite, a menos que su reclamación sea por más de \$75,000. (El costo de derecho a trámite actualmente es de \$200, pero está sujeto a cambios realizados por la AAA. Si usted no puede pagar este costo, Frontier lo pagará directamente cuando reciba una solicitud por escrito). Además, Frontier no pagará su parte de los costos de la AAA si el árbitro considera que la reclamación o la reparación solicitada son injustificadas o se presentan para un propósito inadecuado, según lo establecido por los estándares de la Regla Federal de Procedimiento Civil 11(b). En tal caso, el pago de los costos de la AAA se regirá por las Reglas de la AAA, y usted acepta reembolsarle a Frontier todos los montos que Frontier haya pagado previamente que, de otro modo, usted esté obligado a pagar en virtud de las Reglas de la AAA. Si usted inicia un proceso de arbitraje en el que solicite una reparación por más de \$75,000 (sin incluir los gastos y honorarios de abogados), según se determine desde su punto de vista o el de Frontier, el pago de los costos de la AAA se regirá por las Reglas de la AAA.

(d) En el caso de que Frontier se ofrezca a resolver su disputa antes de la designación del árbitro y usted no acepte la oferta, y si el árbitro le otorga un monto superior a la última oferta de acuerdo por escrito realizada por Frontier, Frontier le pagará la cantidad del laudo o \$5,000 (“el pago alternativo”), lo que sea mayor. Si Frontier no ofrece arreglar su disputa antes de la designación del árbitro y si el árbitro le concede una reparación en base a los méritos del caso, Frontier se compromete a pagar el monto del laudo o el pago alternativo, lo que sea mayor. El árbitro podrá tomar decisiones y resolver las disputas sobre el pago y el reembolso de costos, gastos y el pago alternativo en cualquier momento durante el procedimiento y según una solicitud presentada por cualquiera de las partes dentro de los catorce (14) días del fallo del árbitro realizado en base a los méritos del caso.

(e) Aunque Frontier puede tener derecho a obtener un reembolso en concepto de gastos y honorarios de abogado en caso de que se falle a su favor, Frontier acepta no solicitar dicho reembolso.

(f) Tanto usted como Frontier se comprometen a solicitar, y además aceptan que el árbitro podrá otorgar únicamente dicha reparación, ya sea en forma de una reparación por daños y perjuicios, una orden judicial u otra reparación no económica, según sea necesario para resolver cualquier lesión individual que usted o un miembro de Frontier hayan sufrido o puedan sufrir. En particular, si usted o Frontier solicitan una reparación no económica, incluido un desagravio declaratorio o por mandato judicial, el árbitro podrá otorgar una reparación de forma individual, y no podrá otorgar una reparación



que afecte a personas o entidades que no sean usted o Frontier. USTED Y FRONTIER ACEPTAN QUE PODRÁN PRESENTAR RECLAMACIONES CONTRA EL OTRO SOLAMENTE DE MANERA INDIVIDUAL Y NO COMO DEMANDANTE O MIEMBRO DE UNA ACCIÓN COLECTIVA EN CUALQUIER SUPUESTO LITIGIO MEDIANTE ACCIÓN COLECTIVA, EN UN PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO O EN UNA ACCIÓN GENERAL POR ABOGADO PARTICULAR. ADEMÁS, A MENOS QUE USTED Y FRONTIER ACUERDEN LO CONTRARIO POR ESCRITO, EL ÁRBITRO NO PODRÁ CONSOLIDAR MÁS DE UNA RECLAMACIÓN POR PERSONA, Y NO PODRÁ, DE OTRA FORMA, PRESIDIR SOBRE CUALQUIER FORMA DE ACCIÓN COLECTIVA, PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO O ACCIÓN GENERAL POR ABOGADO PARTICULAR. Si un tribunal decide que la ley aplicable se opone a la aplicación de cualquiera de las limitaciones de este párrafo (f) en lo que se refiere a una reclamación particular de reparación, entonces esa reclamación (y solamente esa reclamación) deberá separarse del arbitraje y podrá presentarse ante un tribunal. Además, el laudo de un árbitro y cualquier sentencia que lo confirme aplicarán solamente a ese caso en concreto y no podrán usarse en cualquier otro caso, salvo para ejecutar el laudo en sí.

(g) No obstante cualquier disposición contraria en el presente Contrato, usted y Frontier acuerdan que si Frontier realiza algún cambio a esta disposición de arbitraje durante el período en que usted reciba los servicios de Frontier, usted puede rechazar ese cambio enviándole a Frontier un aviso por escrito dentro de los 30 días del cambio a la Dirección del Aviso que se proporciona en el punto (b) anterior y solicitar que Frontier cumpla con lo establecido en la presente disposición. Al rechazar cualquier cambio futuro, usted acepta someter a arbitraje cualquier disputa entre nosotros, de acuerdo con lo establecido en esta disposición.

04252022