

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE ACCESO A INTERNET No.

Intervienen en la celebración del presente contrato de prestación de servicios, por una parte

\_\_\_\_\_,  
a quien podrá denominarse simplemente como "EL PERMISIONARIO", "EL PROVEEDOR", y por otra parte \_\_\_\_\_,

(si es persona jurídica) representada por \_\_\_\_\_, con número de cédula/RUC \_\_\_\_\_, con email \_\_\_\_\_, domiciliado en \_\_\_\_\_ cantón \_\_\_\_\_, provincia \_\_\_\_\_, a quien podrá denominarse simplemente como "EL CLIENTE", quienes de manera libre, voluntaria y por mutuo acuerdo celebran el presente contrato de prestación de servicios, contenido en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- ANTECEDENTES.-** "EL PROVEEDOR" se encuentra autorizado para prestar Servicios de Valor Agregado de Acceso a Internet de acuerdo a la Resolución No. \_\_\_\_\_ CONATEL expedida el \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 201\_\_ y del Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado de fecha \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_, inscrito en el Tomo \_\_\_\_\_ a Fojas \_\_\_\_\_ del Registro Público de Telecomunicaciones, en la misma fecha.

**SEGUNDA.- OBJETO, CARACTERISTICAS.-** El presente contrato tiene por objeto que "EL PERMISIONARIO" proporcione a EL CLIENTE la Prestación de servicios de Valor Agregado de Acceso a Internet conforme a las características pactadas, que se describen en los Anexos Técnico y Comercial que debidamente firmados por las partes, son integrantes de este instrumento.

Las partes aceptan que este instrumento constituya un contrato marco general, y que, en adelante los servicios, cambios en los servicios, y cualquier otra modificación que se implemente; se realizará mediante la suscripción de nuevos Anexos Técnico (s) y Comercial (es) correspondientes, que debidamente firmados por las partes, serán integrantes de este Contrato, que se seguirán las condiciones generales de este instrumento con las especificaciones de los respectivos Anexos que suscriban las partes. "EL PROVEEDOR", guardará cronológicamente, para efectos de prueba, los Anexos que llegaren a suscribirse entre las partes.

**TERCERA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO.-**

a) El precio acordado por la instalación y puesta en funcionamiento por el Servicio de Acceso a Internet es el que consta en el ANEXO 2 (comercial) denominado "ORDEN DE SERVICIO", y que firmado por las partes, es integrante del presente contrato.

b) El precio mensual acordado por la prestación del Servicio de Acceso a Internet, es el que corresponde al Plan contratado, y cuyo valor mensual y descripción consta en el ANEXO 2 (Comercial), denominado ORDEN DE SERVICIO, que debidamente firmado por las partes, es integrante del presente contrato.

c) En el caso de prestarse servicios adicionales y suplementarios con costo, el PROVEEDOR deberá contar con la aceptación previa del CLIENTE; si el PROVEEDOR oferta los citados servicios como gratuitos, no podrán generarse obligaciones de retribución para el CLIENTE de ninguna clase. Tanto para la suscripción como para el término de la prestación de servicios adicionales y suplementarios, el CLIENTE deberá hacer conocer su decisión al PROVEEDOR, según el caso, a través de cualquier medio.

d) El Plan contratado se pagará en mensualidades, pagaderas por el CLIENTE a "EL PROVEEDOR" por mes adelantado, dentro de los 5 primeros días de cada mes calendario; previo la entrega de la factura por el servicio contratado. En caso que, el CLIENTE no cancele los valores hasta el vigésimo día dentro del mes calendario que se encuentre en curso, "EL PROVEEDOR" tiene la facultad de suspender la prestación del servicio en cualquier momento, de no producirse el pago del plan dentro del plazo antes señalado, sin que implique terminación de contrato. En los casos que corresponda, se cobrarán los rubros antes indicados y la mensualidad en lo proporcional del mes de facturación en curso.

"EL PROVEEDOR" respetará la intervención de operadores de servicios finales o de servicio portador para el acceso de sus abonados; no está permitida la creación o levantamiento de redes de acceso directas a sus abonados; salvo obtención del contrato habilitante (reventa) para prestar el servicio de enlaces e incluir en un solo rubro mensual el cobro de los servicios en los planes de acceso a Internet que ofrezca. En este último caso el PERMISIONARIO presentará, el contrato de reventa debidamente registrado en la SENATEL, tanto al organismo técnico de control en caso de inspección, o al abonado, que así lo requiera.

**CUARTA.- DERECHOS DEL CLIENTE.-**

1.- A recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el presente contrato.

2.- A un reconocimiento económico que corresponda al tiempo que el servicio no ha estado disponible, cuando la causa fuese imputable al prestador del servicio.

3.- A que no se varíe el precio estipulado en el contrato o sus Anexos, mientras dure la vigencia del mismo o no se cambien las condiciones de la prestación a través de la suscripción de nuevos Anexos Técnico (s) y Comercial (es).

4.- A reclamar respecto de la calidad del servicio, cobros no contratados, elevaciones de tarifas, irregularidades en relación a la prestación del servicio ante la Defensoría del Pueblo y/o al Centro de Atención y Reclamos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

5.- A reclamar de manera integral por los problemas de calidad tanto de la Prestación de servicios de Valor Agregado de Acceso a Internet, así como por las deficiencias en el enlace provisto para brindar el servicio. En particular en los casos en que aparezca el "EL PROVEEDOR" como revendedor del servicio portador. En este último caso, responderá EL PERMISIONARIO plenamente a su abonado conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (independientemente de los acuerdos existentes entre los operadores o las responsabilidades ante las autoridades de telecomunicaciones).

6.- EL PERMISIONARIO reconoce a sus clientes todos los derechos que se encuentran determinados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento; el Reglamento para la prestación de Servicios de Valor Agregado y la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009.

7.- El PROVEEDOR no podrá bloquear, priorizar, restringir o discriminar de modo arbitrario y unilateral aplicaciones, contenidos o servicios, sin consentimiento expreso del CLIENTE o de autoridad competente. Sin embargo, si el CLIENTE así lo requiere, el PROVEEDOR podrá ofrecer el servicio de control y bloqueo de contenidos que atenten contra la Ley, la moral o las buenas costumbres, debiendo informar al usuario el alcance, precio y modo de funcionamiento de estos y contar con la anuencia expresa del CLIENTE.

8.- Cuando se utilicen medios electrónicos para la contratación, se sujetarán a las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

**QUINTA: PLAZO DE VIGENCIA.-** El presente contrato, tendrá un plazo de vigencia de 12 meses, contados a partir de la instalación y prestación efectiva del servicio, para dicho efecto, las partes suscribirán una Acta de Entrega – Recepción. En caso que, ninguna de las partes, notifique su deseo de dar por terminado el contrato, con 30 días de anticipación a la fecha de su vencimiento, se renovará únicamente bajo aceptación expresa del cliente, en iguales términos y condiciones que se encontraren vigentes a menos que las partes, de común acuerdo, elijan nuevas condiciones.

**SEXTA: CALIDAD DEL SERVICIO.-**

EL PROVEEDOR cumplirá los estándares de calidad emitidos y verificados por los organismos regulatorios y de control de las telecomunicaciones en el Ecuador, no obstante detalla que prestará sus servicios al cliente con los niveles de calidad especificados en el Anexo 1 (Técnico "Acuerdo de Prestación de Servicio Contratado") que debidamente firmado por las partes forma parte integrante de este contrato. Así como declara que el SERVICIO DE INTERNET DEDICADO tendrá: Disponibilidad 99,6% mensual calculada sobre la base de 720 horas al mes.

Para el cálculo de no disponibilidad del servicio no se considerará el tiempo durante el cual no se lo haya podido prestar debido a circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor o completamente ajenas al proveedor. Para trabajos en caso de mantenimiento, en la medida de lo posible, deberán ser planificados

en períodos de 4 horas después de la media noche, debiéndose notificar previamente el tiempo de no disponibilidad por mantenimiento y siguiendo lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

El Departamento Técnico del PERMISIONARIO recibirá requerimientos del Cliente, las 24 horas del día, a través de los números \_\_\_\_\_ o los que se haga conocer en el futuro a los abonados; o mediante e-mail: \_\_\_\_\_ se lo registrará en el sistema haciendo la apertura de un registro y lo dirigirá al personal indicado.

El Departamento Técnico de EL PROVEEDOR realizará el seguimiento de los requerimientos y el cumplimiento de la corrección del problema, en un plazo máximo de 24 horas contadas desde que se notifique el problema.

Las características técnicas y de calidad de servicio constan en el Anexo 1 denominado "Acuerdo de prestación de Servicios Contratado" que debidamente firmado por las partes es integrante del presente contrato y cumple con lo exigido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.

**SEPTIMA.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y UTILIZACIÓN DE LA**

**INFRAESTRUCTURA:** El mantenimiento preventivo y correctivo, ordinario y extraordinario corren por cuenta de éste; mientras que el CLIENTE será responsable del manejo, mantenimiento, reparación y/o adecuación de los equipos que son parte de la red del CLIENTE. El CLIENTE, es responsable que las instalaciones eléctricas dentro de su infraestructura cuenten con energía eléctrica aterrizada y estabilizada; adicionalmente, el(los) equipo(s) que EL PROVEEDOR instale en la ubicación contratada por el CLIENTE debe(n) ser conectados a un toma de UPS provista por el CLIENTE.

En casos de interrupción en la prestación del servicio se reintegrará o compensará al abonado conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento.

**OCTAVA.- TERMINACION:** El presente contrato terminará por las siguientes causas:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes
- b) Por incumplimiento de las obligaciones contractuales.
- c) Por vencimiento del plazo de vigencia previa comunicación de alguna de las partes;
- d) Por causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado;
- e) Por falta de pago de 2 mensualidades por parte del Cliente.
- f) El Cliente podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, previa notificación por escrito con la menos quince días de anticipación a la finalización del período en curso, no obstante el Cliente tendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por los servicios prestados hasta la fecha de la terminación unilateral del contrato, así como los valores adeudados por la adquisición de los bienes necesarios para la prestación del servicio de ser el caso. En

este caso, el Proveedor no podrá imponer al Cliente: multas, recargos o cualquier tipo de sanción, por haber decidido dar por terminado el contrato.

- g) Si el CLIENTE utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos, o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley, las buenas costumbres, la moral o cualquier forma que perjudique a EL PROVEEDOR.

#### **NOVENA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES:**

**EL PROVEEDOR** se obliga a lo siguiente:

- Entregar o prestar oportuna y efectivamente el servicio de conformidad a las condiciones establecidas en el contrato y normativa aplicable, sin ninguna variación.
- Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo, del servicio y la configuración respectiva.
- Las determinadas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, o las que emitiera el órgano regulador.
- A implementar mecanismos que permitan precautelar la seguridad en sus redes.
- Las partes acuerdan que los valores no reclamados serán destinados únicamente en mejoras para la prestación del servicio.
- Al pago de indemnizaciones por no cumplimiento de niveles de calidad estipulados en el presente contrato.
- Garantizarán la privacidad y confidencialidad de las telecomunicaciones en el servicio prestado al CLIENTE.
- Las que constan en el Reglamento para la Prestación de Servicios de Valor Agregado y sus modificaciones.
- A manejar de manera confidencial el uso, conservación y destino de los datos personales del Cliente, siendo su obligación entregar dicha información, únicamente, a pedido de autoridad competente de conformidad al ordenamiento jurídico vigente. A través de este instrumento, el CLIENTE \_\_\_\_\_ (SI o NO) autoriza al PROVEEDOR a utilizar la información a él entregada con fines comerciales.
- A implementar mecanismos eficaces para que los CLIENTES reciban la exoneración o rebaja en sus tarifas, según el ordenamiento jurídico vigente.
- EL CLIENTE SE OBLIGA A:
- Manejo, mantenimiento, reparación y/o adecuación de los equipos que son parte de su red;
- Que las instalaciones eléctricas dentro de su infraestructura cuenten con energía eléctrica aterrizada y estabilizada;
- Que el (los) equipo(s) sean conectado (s) a un toma de UPS provista por este último.
- Pago oportuno e íntegro de los valores pactados en el presente contrato.

#### **DECIMA.- CAMBIOS EN EL CONTRATO.-**

Las condiciones señaladas en este contrato se sujetarán a las leyes, reglamentos, resoluciones, regulaciones, decretos vigentes durante el plazo de ejecución de los títulos habilitantes. Forma parte integrante de este contrato el Reglamento para Abonados – Clientes – Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, emitido por el CONATEL. De mediar alguna reforma al Reglamento o la Ley que regula la prestación de los servicios de valor agregado a internet, el presente contrato deberá ser modificado en función de los cambios que se dieran previa aprobación y registro de la SENATEL.

#### **UNDÉCIMA.-RESPONSABILIDAD**

EL CLIENTE asume la responsabilidad por los actos de sus empleados, contratistas o subcontratistas por el mal uso que eventualmente diere a los servicios que se les preste; en especial si se usare los servicios o enlaces prestados en actividades contrarias a las leyes y regulaciones de telecomunicaciones. Por su parte EL PROVEEDOR tendrá responsabilidad por la debida prestación del servicio contratado en las características y estándares del presente contrato y las señaladas en las Leyes y regulación vigente.

#### **DUODÉCIMA.- CONTROVERSIAS:**

Las partes se comprometen a ejecutar de buena fe las obligaciones recíprocas que contraen mediante este contrato y a realizar todos los esfuerzos requeridos para superar de mutuo acuerdo cualquier controversia, los derechos u obligaciones adquiridos, mediante este contrato. En caso de no existir acuerdo entre las partes, estas se sujetarán a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

\*\* Las partes acuerdan que podrán solucionar sus controversias a través de la mediación, en el Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Milagro. Si la mediación no llegare a producirse las partes acuerdan expresamente que se someten a un Arbitraje en Derecho ante el mismo centro, para lo cual renuncian a la jurisdicción ordinaria, y se someten expresamente al arbitraje, obligándose a acatar el laudo que expida el Tribunal Arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo dictado, a más de los permitidos en la ley, para todo lo cual presentan las respectivas copias de cédulas de identidad y ciudadanía para el reconocimiento de firmas respectivo.

**Acepto Cláusula arbitral**

\_\_\_\_\_  
**Firma Cliente**

Para constancia de lo anterior las partes firman en tres ejemplares del mismo tenor, en el cantón \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de año \_\_\_\_\_.

---

Nombre  
RUC:

---

Nombre  
RUC:

**\*\* En atención a lo señalado en el numeral cuarto del artículo 168 de la Constitución de la República del Ecuador, es necesario incorporar un cuadro con pie de firma del cliente, a través del cual se exprese el consenso de someter las controversias a un Arbitraje en Derecho e incorporar dicha aceptación a través de la cláusula arbitral (según texto incluido en la cláusula Duodécima), caso contrario, es decir, si no aceptan sujetarse al Arbitraje en Derecho, se deberá señalar que las PARTES podrán recurrir a cualquiera de los medios de solución de controversias previstos en el ordenamiento jurídico vigente.**

---