

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET No.

Intervienen en la celebración del presente contrato de prestación de servicios, por una parte, **PRO@NET**, representada por el señor **CARLOS NAPOLEÓN PROAÑO AYALA**, en su calidad de **EL PROVEEDOR**, con dirección en **ROCAFUERTE**, entre las calles **ELOY ALFARO S/N, 30 DE SEPTIEMBRE Y PEDRO CARBO**, a quien podrá denominarse simplemente como "**EL PRESTADOR**", y por otra parte

_____,
(si es persona jurídica) representada por _____, con número de cédula/RUC _____, con email _____, domiciliado en _____ cantón _____, provincia _____, número telefónico _____ con correo _____ a quien podrá denominarse simplemente como "**ABONADO**", siendo mayor de edad (en el caso de personas naturales), quienes de manera libre, voluntaria y por mutuo acuerdo celebran el presente contrato de prestación de servicios, contenido en las siguientes cláusulas:

DEFINICION.-

PRESTADOR: es la persona Natural o Jurídica que posee el título habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones.

ABONADO: El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de telecomunicaciones".

PRIMERA. - ANTECEDENTES. - "EL PRESTADOR" "EL PRESTADOR" se encuentra autorizado para la prestación de servicios de Acceso a Internet de acuerdo a la Resolución No. SNT-2008-046 expedida el 20 de marzo de 2008, y del Permiso para la prestación de Servicios de Acceso a Internet de fecha 07/01/2012, inscrito en el Tomo 97 a Fojas 9718 del Registro Público de Telecomunicaciones.

SEGUNDA.- OBJETO, CARACTERISTICAS.- El presente contrato tiene por objeto que "EL PRESTADOR" proporcione a EL ABONADO la Prestación de servicios de Acceso a Internet conforme a las características pactadas, que se describen en el Anexo 1, 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 nuevo Anexo correspondiente, 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 PRESTADOR", guardará cronológicamente, para efectos de prueba, los Anexos que llegaren a suscribirse entre las partes.

TERCERA.- TARIFA 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 1 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 1, que debidamente firmado por las partes, es integrante del presente contrato.

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

d) En el caso de que el plan contratado sea de modalidad post pago, pagara mensualmente al PRESTADOR, luego de haber recibido el servicio contratado y la correspondiente factura por el consumo mensual del servicio contratado.

e) En el caso de que el plan contratado sea de modalidad pre-pago, el ABONADO pagara por adelantado al PRESTADOR, el valor acordado de los servicios que recibirá previa presentación de la factura del servicio contratado.

CUARTA.- "DERECHOS DE LAS PARTES".- "DERECHOS DEL ABONADO"

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

2.- A obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados.

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 AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL

5.- A reclamar de manera integral por los problemas de calidad tanto de la Prestación de servicios 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 PRESTADOR" como revendedor del servicio portador. En este último caso, responderá EL PRESTADOR 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 PRESTADOR reconoce a sus ABONADOS todos los derechos que se encuentran determinados en Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento, Ley del Anciano y su reglamento, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento; Ley Orgánica de Discapacidades y su reglamento, Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción.

7.- EL PRESTADOR no podrá bloquear, priorizar, restringir o discriminar de modo arbitrario y unilateral aplicaciones, contenidos o servicios, sin consentimiento expreso del ABONADO o de autoridad competente. Sin embargo, si el ABONADO así lo requiere, EL PRESTADOR 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 ABONADO.

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.

9.- A que el PRESTADOR le informe oportunamente sobre la interrupción, suspensión o averías de los servicios contratados y sus causas.

DERECHOS DEL PRESTADOR.-

1.- A percibir el pago oportuno por parte de los abonados, clientes, suscriptores, por el servicio prestado, con sujeción a lo pactado en el presente contrato.

2.- A suspender el servicio propuesto por falta de pago de los abonados, clientes, suscriptores, previa notificación a los abonados, clientes, suscriptores, con dos días de anticipación, así como por uso ilegal de servicio calificado por autoridad competente, en este último caso con suspensión inmediata sin necesidad de notificación previa.

3.- Cobrar a los abonados, las tarifas conforme al ordenamiento jurídico vigente, y los pliegos tarifarios aprobados por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

4.- El PRESTADOR podrá cobrar un valor por reconexión del servicio, siempre y cuando se haya producido por falta del pago del abonado o por un hecho imputable a este, dicho cobro por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por periodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión, por cada reactivación del servicio.

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 ABONADO, en iguales términos y condiciones que se encontraren

vigentes a menos que las partes, de común acuerdo, elijan nuevas condiciones.

El ABONADO podrá acogerse al periodo de permanencia mínima del servicio de acceso a internet y recibir beneficios que serán establecidos en el ANEXO 1, sin perjuicio de que conforme lo determina la ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, con por lo menos 30 días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibidos hasta la terminación del contrato

SEXTA: CALIDAD DEL SERVICIO.-

EL PRESTADOR 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 ABONADO con los niveles de calidad especificados en el Anexo 1, 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 EL PRESTADOR. Para trabajos en caso de mantenimiento, en la medida de lo posible, deberán ser planificados en periodos 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 PRESTADOR recibirá requerimientos del ABONADO, las 24 horas del día, a través del número 0996265710; o mediante e-mail: proanet@proanet.net; cobranza@proanet.net lo registrará en el sistema haciendo la apertura de un registro y lo dirigirá al personal indicado.

El Departamento Técnico de EL PRESTADOR 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 2, que debidamente firmado por las partes es integrante del presente contrato y cumple con lo exigido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.

De ser aplicable la compensación a los abonados, clientes, suscriptores, se realizara de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

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 ABONADO será responsable del manejo, mantenimiento, reparación y/o adecuación de los equipos que son parte de la red del ABONADO. El ABONADO, es responsable que las instalaciones eléctricas dentro de su infraestructura cuenten con energía eléctrica

aterrizada y estabilizada; adicionalmente, el(los) equipo(s) que EL PRESTADOR instale en la ubicación contratada por el ABONADO debe(n) ser conectados a un toma de UPS provista por el ABONADO.

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 ABONADO.
- f) El ABONADO podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, previa notificación por escrito con la menos quince días calendario de anticipación a la finalización del período en curso, no obstante el ABONADO 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 PRESTADOR no podrá imponer al ABONADO: multas, recargos o cualquier tipo de sanción, por haber decidido dar por terminado el contrato.
- g) Si el ABONADO 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 PRESTADOR.

NOVENA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

EL PRESTADOR 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.
- A lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento; Ley Orgánica de Discapacidades y su reglamento, Ley del Anciano y su Reglamento, el reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, así como lo dispuesto en las resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente Título habilitante.
- A implementar mecanismos que permitan precautelar la seguridad en sus redes.
- Los valores que no sean reclamados al prestador de servicios, dentro del plazo previsto para el

ejercicio de los derechos de los abonados, se procederá de acuerdo a los procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico vigente.

- Al pago de indemnizaciones por no cumplimiento de niveles de calidad estipulados en el presente contrato.
- Garantizarán la privacidad, confidencialidad y protección de los datos personales entregados por los ABONADOS. para los cual implementaran mecanismos necesarios para precautelar la seguridad de dicha información, incluyendo el secreto e inviolabilidad del contenido de sus comunicaciones, con las excepciones previstas en la ley.
- A manejar de manera confidencial el uso, conservación y destino de los datos personales del ABONADO, siendo su obligación entregar dicha información, únicamente, a pedido de autoridad competente de conformidad al ordenamiento jurídico vigente. A través de este instrumento, el ABONADO _____ (SI o NO) autoriza al EL PRESTADOR a utilizar la información a él entregada con fines comerciales.
- A implementar mecanismos eficaces para que los ABONADOS reciban la exoneración o rebaja en sus tarifas, según el ordenamiento jurídico vigente.
- Los abonados con discapacidades, recibirán las rebajas establecidas en la Ley Orgánica de Discapacidades vigente y sus futuras reformas. Adicionalmente deberán cumplir con la Resolución TEL-072-04-CONATEL-2013 y sus futuras reformas.
- El Prestador deberá cumplir con las disposiciones y normativa vigente relacionada a descuentos, exoneraciones, rebajas y tarifas preferenciales para abonados, clientes, suscriptores con discapacidad y tercera edad de conformidad al ordenamiento jurídico vigente y sus futuras reformas y garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados.

EL ABONADO SE OBLIGA A:

- Manejo, mantenimiento, reparación y/o adecuación de los equipos que son parte de su red;
- A pagar oportunamente los valores facturados por el servicio recibido, con sujeción a lo pactado en el presente contrato.
- A no realizar alteraciones a los equipos que puedan causar interferencias o daños a las redes.
- 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.
- Los ABONADOS que tienen reclamos que no han sido atendidos oportunamente por el prestador de servicios pueden comunicarse al Centro de Información y Reclamos de la AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL al

1800-567567 o para una atención personalizada directamente a las oficinas de las coordinaciones Zonales de la Arcotel, correo tradicional o página web de la Arcotel.

DECIMA.- CAMBIOS EN EL CONTRATO.-

Se mantendrán las condiciones de prestación de los servicios contratados, los cambios unilaterales en los contratos se consideran nulos y no tendrán ningún valor.

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 – ABONADO s – Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, emitido por la EX –CONATEL. De mediar alguna reforma al Reglamento o la Ley que regula la prestación de los servicios de acceso a internet, el presente contrato deberá ser modificado en función de los cambios que se dieran previa aprobación y registro de la AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL.

UNDÉCIMA.-RESPONSABILIDAD

EL ABONADO 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 PRESTADOR 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.

CARLOS NAPOLEÓN PROAÑO AYALA

cproano@proanet.net

EL PRESTADOR

PRO@NET

RUC: 1001013539001

www.proanet.net

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 MANABÍ 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 ABONADO

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

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 ABONADO , 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.