

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

Contrato N°: \_\_\_\_\_

**1) CLASULA PRIMERA. – LUGAR Y FECHA. – DATOS DE LOS COMPARECIENTES:** Comparecen a la celebración del presente contrato para la Prestación del Servicio de Internet, libre y voluntariamente, por una parte, la Empresa SIETCOM S.A.S con RUC 1891806481001, ubicada en provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, dirección Vía a Pastocalle y Panamericana E35, debidamente representada por Mgs. Cristian Mauricio Chinchuña Iza con número de cédula 0503347585, en adelante “**EL PRESTADOR**” y por otra parte la persona (Natural/Jurídica) \_\_\_\_\_ (Nombres y apellidos/Razón Social) \_\_\_\_\_ Portador de la (Cédula de Ciudadanía/R.U.C) \_\_\_\_\_, con Correo Electrónico \_\_\_\_\_ y con Dirección domiciliaria \_\_\_\_\_, en adelante “**EL ABONADO**”; quienes de mutuo acuerdo convienen en celebrar el presente contrato al tenor de las siguientes cláusulas que a continuación se detallan.  
¿El abonado es de la tercera edad o discapacitado? Si (....) No (....)

**2) CLAUSULA SEGUNDA. - OBJETO, CARACTERÍSTICAS.** - El presente contrato tiene como objeto que “EL PRESTADOR” proporcione a “EL ABONADO” la Prestación de Servicios de Valor Agregado de Acceso a Internet conforme a las características pactadas, que se describen en los Anexo 1f debidamente firmados por las partes, son integrantes de este instrumento, para lo cual “EL PRESTADOR” dispone del título habilitante otorgado por la ARCOTEL con la Resolución ARCOTEL-2021-1175 expedida el 12 de diciembre de 2021, inscrito en el Tomo 159 a Foja 15916 del Registro Público de Telecomunicaciones expedida el 14 de diciembre de 2021.  
Las condiciones del servicio que el abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo 1f, el cual forma parte integral del presente contrato.

**3) CLAUSULA TERCERA.- Vigencia del contrato:** El presente contrato tendrá una duración de \_\_\_\_\_ y entrará en vigencia a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. La fecha inicial considerada para facturación es la de la activación del servicio de Internet.  
Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el abonado pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y sin que para ello este obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.  
El abonado acepta la renovación automática sucesiva del contrato en las mismas condiciones de este contrato, independientemente de su derecho a terminar la relación contractual conforme la legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta quince (15) días de antelación de la fecha de renovación, su decisión de no renovación: Si (....) No (....)

**4) CLAUSULA CUARTA.- Permanencia mínima:**

¿El abonado se acoge al periodo de permanencia mínima de \_\_\_\_\_ en la prestación del servicio contratado? Si (....) No (....).  
Los beneficios de la permanencia son: mantenimiento predictivo y preventivo en los equipos de telecomunicaciones (router) por parte del “PRESTADOR” al menos una vez por año fiscal.  
La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) 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.

**5) CLAUSULA QUINTA. – Tarifa y forma de pago:** Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por el servicio contratado por el abonado estará determinada en la ficha de servicio, que constan en el Anexo 1f y el pago se realizará de la siguiente forma:

- Pago directo en cajas del prestador del servicio. Si (....) No (....)
  - Débito automático cuenta de ahorro o corriente. Si (....) No (....)
  - Pago en ventanilla de locales autorizados. Si (....) No (....)
  - Transferencia vía medios electrónicos. Banco Pichincha Cta. Ahorros 2209118592 Katherine Lisbeth Chinchuña Iza Si (....) No (....)
- a) La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estará dentro de los techo tarifarios señalados por la ARCOTEL y en el título habilitante correspondiente, en caso de que se establezcan, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
- b) En el caso de que el abonado desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá

comunicar al prestador del servicio con quince (15) días de anticipación. El prestador del servicio, luego de haber sido comunicado, instrumentara la nueva forma de pago.

- 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 PRESTADOR, según el caso, a través de cualquier medio.
- d) El plan contratado se pagará en mensualidades, pagaderas por EL ABONADO a “PRESTADOR” por mes adelantado, dentro de los 10 días contados a partir de la fecha de la instalación y activación del servicio prestado; previo la entrega de la factura por el servicio contratado. En el caso que, EL ABONADO no cancele los valores hasta el vigésimo día dentro plazo establecido, “PRESTADOR” 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 del contrato. En los casos que corresponda, se cobrarán los rubros antes indicados y la mensualidad en lo proporcional del mes de facturación en curso.
- e) “EL PRESTADOR” 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 directa 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 PRESTADOR presentará, en contrato de reventa debidamente registrado en el ARCOTEL, tanto al organismo técnico de control en caso de inspección, o al abonado, que así lo requiera.
- f) ¿El abonado es adulto mayor o con discapacidad? Si (  ) No (  ), en caso afirmativo, aplica tarifa preferencial al 50% según LA LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES.
- g) Cuando las actividades de recaudación se realicen directamente con el personal, infraestructura, aplicativos y desarrollos tecnológicos propios de la prestadora, ésta no podrá cobrar valor alguno al abonado, suscriptor o cliente por comisión de servicios y no aplica en caso de coactiva.

**6) CLAUSULA SEXTA.- Compra, Arrendamiento de equipos:** Cuando sea procedente el arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado, toda la información pertinente será detallada en el Anexo 1f, suscrito por el abonado el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados, entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición o arrendamiento, particularmente el tiempo en el que se pagará el arrendamiento o la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago.

**7) CLAUSULA SEPTIMA.- Uso de la información personal:** Los datos personales que los usuarios proporcionen a los prestadores de servicio del régimen general de telecomunicaciones, no podrán ser usados para la promoción comercial de servicios o productos, inclusive de la propia operadora; salvo autorización y consentimiento expreso del abonado, el que constará como instrumento separado y distinto al presente contrato dicho instrumento se deberá dejar constancia expresa de los datos personales o información que están expresamente autorizados; el plazo de la autorización y el objeto que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**Privacidad y protección de datos personales.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deben garantizar la privacidad y protección de los datos personales entregados o recogidos, recopilados u obtenidos por cualquier medio de los abonados, suscriptores o clientes, para lo cual implementarán 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.

**8) CLAUSULA OCTAVA.- Reclamos y soporte técnico:** El abonado podrá requerir soporte técnico o presentar a los reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios:

- Medio electrónico: [www.sietcom.net](http://www.sietcom.net)
- Oficina de atención a usuarios: A 500 metros Vía a San Juan de Pastocalle y Panamericana E35
- Horarios de atención: 08:00 a 16:00
- Celular y Whatsapp: 0987468479 ó 0979397436

Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Atención presencial: Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL.
- PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567).
- Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.gob.ec/osTicket/>

**9) CLAUSULA NOVENA.- Normativa aplicable:** En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los

derechos y obligaciones de los abonados establecidos en las normas jurídicas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicio de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, dispuestos en el marco regulatorio.

**10) CLAUSULA DECIMA.- Controversias:** Las diferencias que surjan de la ejecución del presente contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes sin perjuicio de que el abonado acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que correspondan. De no llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.

No obstante lo indicado, las partes pueden pactar adicionalmente, someter sus controversias ante un centro de mediación o arbitraje, si así lo deciden expresamente, en cuyo caso el abonado deberá señalarlo en forma expresa.

El abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje (puede significar costos en los que debe incurrir el abonado – No aplica a Empresas Públicas prestadoras de servicios de telecomunicaciones):  
SI (...) NO (....).

Aceptación – sujeción a arbitraje:
<hr/>
Firma abonado

**11) CLAUSULA DECIMA PRIMERA.- Anexos:** Es parte integrante del presente contrato el **Anexo 1f** que contiene las “Condiciones particulares del Servicio”, así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

**12) CLAUSULA DECIMA SEGUNDA.- Notificaciones y Domicilio:** Las notificaciones que corresponda, serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado en la cláusula primera del presente contrato. Cualquier cambio de domicilio debe ser comunicado por escrito a la otra parte en un plazo de 10 días, a partir del día siguiente en que el cambio se efectuó.

Para constancia de lo anterior las partes firman en dos ejemplares del mismo tenor, en el cantón Latacunga el ..... de ..... de 202\_.

-----  
**Nombre:** Mgs. Chinchuña Iza Cristian Mauricio  
**C.I:** 0503347585

-----  
**Nombre:**  
**C.I/RUC.:**

En atención a lo señalado en el numeral cuarto del Art. 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.