

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN Y/O  
ACCESO A INTERNET No \_\_\_\_\_**

En la ciudad de \_\_\_\_\_, el día de hoy \_\_\_\_\_, comparecen, a la suscripción del presente acuerdo, en adelante "EL CONTRATO", por una parte, la persona jurídica, \_\_\_\_\_, al que en adelante y para efectos del presente contrato se le denominará "EL PRESTADOR"; y, por otra parte, el/la señor (a) \_\_\_\_\_ con Cédula \_\_\_\_\_ a la que en adelante y para efectos de este convenio se le denominará el "SUSCRIPTOR", al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: DATOS DE LOS COMPARECIENTES**

El PRESTADOR declara la siguiente información:

Nombre/Razón

Social: \_\_\_\_\_

Nombre

Comercial: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ (Av. Principal No. Y Calle secundaria)

Provincia: \_\_\_\_\_, Ciudad: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_

RUC: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Web: \_\_\_\_\_

El SUSCRIPTOR declara la siguiente información:

Nombre/Razón

Social: \_\_\_\_\_

Cédula/RUC: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ (Av. Principal No. Y Calle secundaria)

Provincia: \_\_\_\_\_, Ciudad: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_

Dirección donde será prestado el servicio: \_\_\_\_\_ Número telefónico de

referencia fijo/móvil: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

SUSCRIPTOR es de la tercera edad o discapacitado?

SI  NO

Accede a tarifa preferencial

SI  NO

**SEGUNDA: OBJETO**

EL PRESTADOR se compromete a proporcionar al SUSCRIPTOR el/los siguiente (s) SERVICIO (s), para lo cual el PRESTADOR dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente:

- Audio y video por suscripción bajo la modalidad de cable físico, o;

SI  NO

- Acceso a Internet.

SI  NO

Las condiciones del/los servicio (s) que el SUSCRIPTOR va a contratar se encuentran detalladas en el ANEXO A, el cual forma parte integrante del presente contrato..

**TERCERA: DOCUMENTOS DEL CONTRATO**

Forman parte integrante y total del presente CONTRATO los siguientes documentos:

3.1 El Anexo A "Condiciones de Contratación".

- 3.2 El Anexo B "Compra o arriendo de equipos".
- 3.3 El Anexo C "Aceptación de uso de datos personales"
- 3.4 El Anexo D "Servicios adicionales, suplementarios y promociones"
- 3.5 Las Actas de instalación y activación, de todos los servicios que se presten y que respaldarán los servicios ofrecidos.

**CUARTA: 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 para cada uno de los servicios contratados será la de activación del servicio.

Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el SUSCRIPTOR pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo disponen las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.

El SUSCRIPTOR 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 a la fecha de renovación, su decisión de no renovación.

SI		NO	
----	--	----	--

**QUINTA: PERMANENCIA MÍNIMA**

El SUSCRIPTOR se acoge al período de permanencia mínima de \_\_\_\_\_ en la prestación del servicio contratado.

SI		NO	
----	--	----	--

Los beneficios de la permanencia mínima son:

- 5.1 \_\_\_\_\_
- 5.2 \_\_\_\_\_
- 5.3 \_\_\_\_\_
- 5.4 \_\_\_\_\_
- 5.5 \_\_\_\_\_
- 5.6 \_\_\_\_\_
- 5.7 \_\_\_\_\_
- 5.8 \_\_\_\_\_

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el SUSCRIPTOR 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.

**SEXTA: TARIFA Y FORMA DE PAGO**

Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el SUSCRIPTOR se describe en la ficha del servicio del ANEXO A y, el pago se realizará, de la siguiente forma:

	SI	NO
- Pago en cajas del PRESTADOR del servicio .....		
- Débito automático cuenta de ahorros o corriente.....		
- Pago en ventanilla de locales autorizados .....		
- Débito con tarjeta de crédito .....		
- Transferencia vía medios electrónicos .....		
- Recaudación en domicilio .....		

La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estarán siempre por debajo de los techos tarifarios señalados por la ARCOTEL y en los títulos habilitantes correspondientes, en caso de que se establezcan, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

En el caso de suspensión de servicios por las causales descritas en el CONTRATO, el PRESTADOR no cobrará por el período en el que no se ha prestado el servicio.

En caso de que el SUSCRIPTOR desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicar al prestador de servicio con quince (15) días de anticipación. El prestador del servicio, luego de haber sido comunicado, instrumentará la nueva forma de pago.

#### **SÉPTIMA: INSTALACIÓN**

- 7.1 Todos los equipos con que se prestan EL SERVICIO son de propiedad de EL PRESTADOR. EL SUSCRIPTOR los tiene en calidad de custodio, por tal motivo es su obligación velar por ellos y cuidar que se conserven en buen estado. Sin perjuicio de su responsabilidad.
- 7.2 Si en las fechas establecidas de común acuerdo no pudieran llevarse a cabo las actividades programadas para la instalación y puesta en marcha del SERVICIO por causas atribuibles a EL SUSCRIPTOR, esta se reprogramará conforme la disponibilidad de trabajos del PRESTADOR.
- 7.3 Realizada la instalación del SERVICIO, EL PRESTADOR levantará un Acta de instalación del o de los servicios y le notificará al SUSCRIPTOR.
- 7.4 Si EL SUSCRIPTOR introduce cambios que varíen el diseño físico, mecánico o eléctrico de los equipos, EL PRESTADOR quedará facultado para interrumpir el servicio que involucre a la unidad afectada y retirar el equipo instalado. EL SUSCRIPTOR deberá responder por las consecuencias y daños que los cambios y/o la adición y/o modificación hayan ocasionado a EL PRESTADOR, y el reembolso de todos los gastos que resulte necesario efectuar.
- 7.5 Las modificaciones en los lugares de instalación o en las obras de infraestructura que se hagan necesarias para la instalación, serán realizadas por EL SUSCRIPTOR conforme descripción del PRESTADOR.
- 7.6 Será de exclusivo cargo y responsabilidad de EL SUSCRIPTOR el suministro de energía eléctrica para los equipos instalados. Dicho suministro se efectuará en un todo de acuerdo con las especificaciones consignadas en el ANEXO A.

#### **OCTAVA: COMPRA, ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS**

Adicional al servicio contratado, objeto de este contrato y sin que este sea requisito para la prestación del servicio, el PRESTADOR entrega en calidad de arrendamiento o venta, equipos accesorios para ser usados con el servicio, conforme el detalle, especificaciones y precio que se describen en el ANEXO B.

En todos los casos de terminación de EL CONTRATO, EL SUSCRIPTOR, dentro del término de siete (7) días calendario, contados desde la fecha de terminación del CONTRATO, pondrá a disposición del PRESTADOR todos los equipos provistos en virtud del mismo en buen estado de conservación y funcionamiento, considerando el deterioro normal y depreciación del mismo, para su retiro de las instalaciones de EL SUSCRIPTOR. EL SUSCRIPTOR renuncia en forma expresa e irrevocable a ejercer derecho de retención sobre los mismos. En caso de incumplimiento de esta obligación, EL SUSCRIPTOR pagará el valor íntegro del equipo no entregado.

#### **NOVENA: USO DE INFORMACIÓN PERSONAL**

Los datos personales que el SUSCRIPTOR ha consignado, podrán ser utilizados para la gestión técnica, administrativa, de recaudación, servicio al cliente y demás actividades relacionadas a la prestación del servicio contratado.

La autorización de uso de los datos personales e información aquí consignada para fines de promoción y comercial de los productos y servicios que la empresa oferta exclusivamente a sus SUSCRIPTORES, así como para consultar y referir la información crediticia del SUSCRIPTOR, consta expresamente en el ANEXO C.

#### **DÉCIMA: RECLAMO Y SOPORTE TÉCNICO**

El SUSCRIPTOR puede solicitar soporte técnico o la formulación de reclamos por el servicio contratado a través de los siguientes medios:

- Medio electrónico: [Página web](#), [Correo electrónico](#)
- Oficinas de atención a usuarios: [Dirección](#)
- Horarios de atención: [08:00 – 18:30](#)
- Teléfonos: [Número Fijo/Celular](#)

Para la atención de reclamos NO resueltos por el PRESTADOR, el SUSCRIPTOR 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 y oficinas:

Oficina Matriz: Diego de Almagro entre Wimper y Alpallana  
Coordinación Zonal 2: Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

- Teléfono Oficina matriz: 02-2947800
- Teléfono Coordinación Zonal: 02-2272180
- Call Center 1800 567-567
- Página web:  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
<http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

#### **DÉCIMA PRIMERA: NORMATIVA APLICABLE**

En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los SUSCRIPTORES, establecidos en las normas jurídicas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o radiodifusión por suscripción, dispuestos en el marco regulatorio.

#### **DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

Las partes acuerdan recíprocamente que EL CONTRATO se terminará por la ejecución total de las obligaciones derivadas del mismo; por acuerdo mutuo y que conste por escrito, o cuando ocurra alguna de las siguientes causales:

12.1 Si cualquiera de las partes no cumple con las obligaciones del presente contrato, como son la calidad y disponibilidad del servicio acordados, el pago del precio convenido, mal uso de los equipos instalados y/o servicios prestados, etc., siempre que la parte responsable no adopte las soluciones pertinentes dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de requerimiento escrito per la otra.

12.2 Cuando EL SUSCRIPTOR use los servicios y/o los equipos para fines distintos a los contratados, cuando permita el use de los mismos a terceros y/o cuando explote con ellos servicios de telecomunicaciones ilegales, y/o no autorizados por el Estado ecuatoriano, sin perjuicio de la denuncia del cometimiento de infracciones que se comentan a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y que deban ser sancionadas por ARCOTEL.

12.3 En el evento de terminar el Permiso otorgado a EL PRESTADOR por el Estado Ecuatoriano. Sí el Contrato termina anticipadamente por causas atribuibles al SUSCRIPTOR, EL SUSCRIPTOR deberá pagar a EL PRESTADOR los servicios efectivamente prestados o los bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

#### **DÉCIMA TERCERA: MANTENIMIENTO O REPOSICIÓN**

##### **13.1 Equipos de propiedad del SUSCRIPTOR**

El servicio de mantenimiento de los equipos de propiedad del SUSCRIPTOR empleados en la prestación del servicio estará a cargo de su propietario y por lo tanto EL PRESTADOR no está obligado a realizar mantenimiento o reposición, salvo el caso de obligaciones de garantía por venta de equipos previamente acordada por las partes.

##### **13.2 Equipos de propiedad de EL PRESTADOR entregados en calidad de arrendamiento**

El servicio de mantenimiento no tendrá cargo alguno para el SUSCRIPTOR y contemplará toda reparación, ajuste, cambio de partes, reemplazo o reposición de los equipos cuyas fallas no resulten del transcurso del tiempo, del desgaste por el uso normal y apropiado del mismo y de vicios en los equipos, sin perjuicio de las consecuencias previstas en EL CONTRATO para los casos de incumplimiento de las obligaciones por parte del SUSCRIPTOR, respecto al buen uso, cuidado de los equipos y cumplimiento de las obligaciones relacionadas al canon de arrendamiento y devolución al finalizar el período de servicio.

##### **13.3 Equipos de propiedad de EL PRESTADOR entregados en calidad de préstamos**

El servicio de mantenimiento no tendrá cargo alguno para el SUSCRIPTOR y contemplará toda reparación, ajuste, cambio de partes, reemplazo o reposición de los equipos cuyas fallas no resulten del transcurso del tiempo, del desgaste por el uso normal y apropiado del mismo y de vicios en los equipos, sin perjuicio de las consecuencias previstas en EL CONTRATO para los casos de incumplimiento de las obligaciones por parte del SUSCRIPTOR, respecto al buen uso, cuidado de los equipos entregados en custodia y devolución al finalizar el período de servicio.

#### **DÉCIMA CUARTA: MORA**

En todos los casos, la mora de EL PRESTADOR y/o del SUSCRIPTOR en el cumplimiento de alguna o de algunas de las obligaciones a su cargo, se producirá en forma automática y de pleno derecho por el solo vencimiento de los plazos pactados, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno. Se deja expresa constancia que la falta de pago de una de las cuotas mensuales, y/o la mora en algunos de los valores que el SUSCRIPTOR deba pagar a EL PRESTADOR será causa suficiente para que se suspenda la prestación del SERVICIO, y/o para que se dé por terminado el CONTRATO por causas atribuibles al SUSCRIPTOR, con las consecuencias que de ello se derivan, lo cual no originará reclamo alguno por parte del SUSCRIPTOR.

#### **DÉCIMA QUINTA: SUSPENSIÓN Y REACTIVACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio podrá suspenderse, únicamente por las siguientes causas:

15.1 Por falta del pago del SUSCRIPTOR.

15.2 Caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a la suspensión del servicio, calificado por ARCOTEL.

15.3 Por uso indebido de los servicios contratados, o uso ilegal de mis mismos

15.4 Por mandato judicial

- Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente

En caso de falta de pago o mora, el PRESTADOR está autorizado a suspender el servicio al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago.

Si la suspensión del servicio se produce por mora, la reactivación del servicio se realizará en un plazo máximo de 24 horas, contado a partir del pago total de la suma adeudada, salvo que el PRESTADOR acuerde activación previo a la suscripción de un convenio de pago o abono a la deuda. La reactivación del servicio cuando la suspensión ha sido por mora, tendrá el costo detallado en el ANEXO A, valor que ha sido aprobado por el Director Ejecutivo de ARCOTEL.

#### **DÉCIMA SEXTA: CONDICIONES GENERALES PARA LOS SUSCRIPTORES**

Sin perjuicio de las obligaciones detalladas para los SUSCRIPTORES en el ordenamiento jurídico específico y accesorio vigente, estos se obligan a observar y respetar las siguientes condiciones generales:

16.1 Cumplir con los términos del contrato del servicio.

16.2 Informarse adecuadamente y de manera oportuna, así como utilizar la información proporcionada por el PRESTADOR del servicio

16.3 Notificar al PRESTADOR del servicio, cuando ocurra, la interrupción o daño en las instalaciones, infraestructura de comunicación o equipos sobre los cuales tuviera conocimiento y fueren directamente vinculadas con la contratación del servicio brindado.

16.4 Adoptar las medidas sugeridas por el PRESTADOR a fin de salvaguardar la integridad de la red y de las comunicaciones.

16.5 Pagar por los servicios contratados y efectivamente recibidos conforme lo determina el contrato y lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

16.6 No divulgar a terceros las condiciones de instalación y configuración de los equipos confiados al SUSCRIPTOR o el acceso, conexión o derivación de la red de acceso a las redes de terceros no autorizados.

16.7 Cumplir con las obligaciones o resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y demás que se derivan del ordenamiento jurídico vigente.

16.8 Cumplir con las obligaciones de empadronamiento, conforme la normativa aplicable

16.9 No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a su prestador o a terceros.

16.10 No hacer uso indebido de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL**

EL PRESTADOR declara que sus invenciones, ideas, conceptos, secretos comerciales, información confidencial o información no divulgada y cualquier asunto relacionado con la Propiedad intelectual (registrada o no registrada), son solamente de su propiedad. EL PRESTADOR acuerda compartir y discutir ciertas partes de sus invenciones, ideas, conceptos, secretos comerciales, información confidencial o información no divulgada y cualquier asunto relacionado con la Propiedad intelectual (registrada o no registrada) de acuerdo a las necesidades del contrato de prestación de servicios y otros documentos integrantes del mismo con el SUSCRIPTOR, sin que esto signifique de ninguna

manera una cesión, transferencia, licencia de uso o cualquier otra forma por la que EL PRESTADOR ceda o transfiera cualquiera de sus modalidades de la Propiedad intelectual (registrada o no registrada) a favor del SUSCRIPTOR.

Tanto EL PRESTADOR como el SUSCRIPTOR guardarán estricta confidencialidad sobre el contenido del presente CONTRATO. Es obligación de las mismas informar a sus funcionarios, empleados, colaboradores, subcontratistas y/o terceros relacionados con el presente CONTRATO, la obligación de mantener la reserva sobre el contenido y condiciones del mismo; sobre todo de aquellos documentos y/o información que sean calificados como confidenciales.

**DÉCIMA OCTAVA: CONTROVERSIAS**

Las diferencias que surjan de la ejecución del presente contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre la partes, sin perjuicio de que el SUSCRIPTOR acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que corresponda. De no llegar a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.

EL SUCRIPTOR, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje (puede significar costos en los que debe incurrir el SUSCRIPTOR)

SI		NO	
----	--	----	--

.....  
Firma de aceptación de sujeción a arbitraje

**DÉCIMA NOVENA: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

Las partes quedan exoneradas de responsabilidad por el incumplimiento o demora de cualquiera de sus obligaciones, cuando tal hecho sea consecuencia de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

**VIGÉSIMA: NOTIFICACIÓN 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 efectúe.

**VIGÉSIMA PRIMERA: EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS**

La contratación incluye empaquetamiento de servicios:

SI		NO	
----	--	----	--

Los paquetes de servicios y los beneficios de estos, así como sus tarifas son:

Paquete	Beneficios	Tarifa

El SUSCRIPTOR acepta el presente contrato con sus términos y condiciones y demás documentos ANEXOS para lo cual deja constancia de lo anterior y firman junto con el PRESTADOR en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de: ..... a los ..... días del mes ..... del año .....

.....  
CC: .....  
SUSCRIPTOR

.....  
CC: .....  
PRESTADOR