

OCTAVA.- RECLAMOS Y SOPORTE TECNICO.- El ABONADO O SUSCRIPTOR podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los diferentes medios que ofrece la AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL.

Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el ABONADO O SUSCRIPTOR podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la AGENCIA DE REGULACION 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, en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, página web de la Arcotel www.arcotel.gob.ec <<http://www.arcotel.gob.ec>> o al correo http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket

NOVENA.- DERECHOS DE LAS PARTES.- DERECHOS DEL ABONADO O SUSCRIPTOR.-

- 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 O SUSCRIPTOR 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 O SUSCRIPTORES 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 SUSCRIPTOR o de autoridad competente. Sin embargo, si el ABONADO O SUSCRIPTOR 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 O SUSCRIPTOR.
- 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 O 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 O SUSCRIPTORES, previa notificación 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 O SUSCRIPTORES, las tarifas conforme al ordenamiento jurídico vigente, y los pliegos tarifarios aprobados por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

DECIMA.- CALIDAD DEL SERVICIO.- 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 O SUSCRIPTOR 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 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 PRESTADOR recibirá requerimientos del Cliente, las 24 horas del día, a través de los números **052764134 / 052761963 / 0968540576** ó los que se haga conocer en el futuro a los abonados; o mediante e-mail: **soporte@airnet.ec** 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.

De ser aplicable la compensación al ABONADO O SUSCRIPTOR, se realizará de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

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

DECIMA SEGUNDA.- 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.
- 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.
- Al pago de indemnizaciones por no cumplimiento de niveles de calidad estipulados en el presente contrato.
- El Prestador deberá cumplir con las disposiciones y normativa vigente relacionada a descuentos, exoneraciones, rebajas y tarifas preferenciales para EL ABONADO O SUSCRIPTOR con discapacidad y tercera edad de conformidad al ordenamiento jurídico vigente y sus futuras reformas.

EL ABONADO O SUSCRIPTOR SE OBLIGA A:

- 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.
- Asumir la responsabilidad por los actos de sus empleados, contratistas o subcontratistas por el mal uso que eventualmente diere a los servicios que se les presten; en especial si se usare los servicios o enlaces prestados en actividades contrarias a las leyes y regulaciones de telecomunicaciones.