CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET No. OS-0022

Intervienen en la celebración del presente contrato de prestación de servicios, por una parte **NEGOCIOS Y TELEFONIA NEDETEL S. A.**, con numero de RUC: 0992182326001, representada por el **Sr. JUAN CARLOS MENENDEZ** en su calidad de Presidente, a parte a quien podrá denominarse simplemente como NEDETEL, EL PERMISIONARIO o EL PROVEEDOR, y por otra a Cliente 1, con número de cédula/RUC 0912345678001 quien podrá denominarse simplemente como EL CLIENTE, quienes de manera libre y por mutuo acuerdo y voluntariamente celebran el presente contrato de prestación de servicios contenido en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- ANTECEDENTES.- NEGOCIOS Y TELEFONIA NEDETEL S.A.,** es una Compañía Anónima, legalmente constituida en el país, cuyo Objeto Social  le permite dedicarse a la prestación de servicios de portadora En tal virtud está autorizada por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante Contrato de Concesión para la Prestación de Servicios Portadores de Telecomunicaciones,  debidamente Registrado en el tomo 33 foja 3337 del Registro que lleva a su cargo la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones, y mediante Permiso de Explotación de Servicios de Valor Agregado, que también se encuentra registrado en el tomo 35 foja 3575 del Registro que lleva a su cargo la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones.

**SEGUNDA.- OBJETO, CARACTERISTICAS.-** El presente contrato tiene por objeto que el PERMISIONARIO proporcione al CLIENTE el acceso a la red 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, y que, en adelante los servicios, cambios en los servicios, y cualquier otra modificación que se implemente; se realizará mediante la suscripción de los Anexos Técnico y Comercial correspondientes, que debidamente firmados por las partes, serán integrantes de este Contrato y que, se seguirán las condiciones generales de este instrumento con las especificaciones de los Anexos Técnico y Comerciales que suscriban las partes. EL PERMISIONARIO 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) El Plan contratado se pagará en mensualidades, pagaderas por el CLIENTE a EL PERMISIONARIO, por mes adelantado, dentro de los 5 días 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, NEDETEL tiene la facultad de suspender la prestación del servicio en cualquier momento. En los casos que corresponda, se cobrarán los rubros antes indicados y la mensualidad en lo proporcional del mes de facturación en curso.

d) En los casos de suspensión, el permisionario podrá cobrar el valor pactado como reconexión y que consta en el Anexo 2 Comercial, que debidamente suscrito, forma parte integrante del presente contrato.

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 incluir en un solo rubro mensual el cobro de los servicios en los planes de acceso a Internet que ofrezca, con el detalle pormenorizado en la factura de los rubros por servicio de internet y por el enlace o conexión desde el usuario hasta el PROVEEDOR. 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 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 Superintendencia de Telecomunicaciones.

5.- A reclamar de manera integral por los problemas de calidad tanto del Acceso a la Red Internet, así como por las deficiencias en el enlace, en los casos en que aparezca como revendedor del servicio portador. En este último caso, responderá NEDETEL 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.- NEDETEL 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 del Servicios de Valor Agregado y la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009.

**QUINTA: PLAZO DE VIGENCIA.-** El presente contrato, tendrá un plazo de vigencia de 12 meses, contados a partir de la fecha de suscripción del presente contrato. 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 automáticamente, así como de manera sucesiva, en iguales términos y condiciones que se encontraren vigentes.

**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) que debidamente firmado por las partes forma parte integrante de este contrato. Así como declara que el

SERVICIO DE INTERNET DEDICADO tenderá: 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.

Las 24 horas del día, el Departamento Técnico del PERMISIONARIO recibirá requerimientos del Cliente a través del número: 042-242015/046008192/046008193/043727250 o e-mail: soporte@nedetel.net y se registrará en el sistema haciendo la apertura de una queja y lo dirigirá al personal indicado.

El Departamento Técnico de NEDETEL realizará el seguimiento de los requerimientos o quejas registrados y el cumplimiento de la corrección del problema se atenderá, en un plazo máximo de 24 horas contados desde que se notifique, lo cual se anotará en el libro de registro de quejas.

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 corre por cuenta del PERMISIONARIO; 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 NEDETEL instale en la(s) ubicación (nes) del 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:

1. Por mutuo acuerdo de las partes
2. Por incumplimiento de las obligaciones contractuales.
3. Por vencimiento del plazo de vigencia previa comunicación de alguna de las partes;
4. Por causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado;
5. Por falta de pago por más de 60 días por parte del Cliente al Permisionario.
6. El Cliente podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, previa notificación por escrito con la menos treinta días de anticipación a la finalización del período en curso, no obstante el Cliente tendrá la obligación de cancelar las mensualidades hasta la fecha de terminación del contrato, así como los valores adeudados por la adquisición de los bienes necesarios para la prestación del servicio de ser el caso.
7. Si el CLIENTE utiliza los servicios contratados para fines comerciales, de reventa o de lucro previamente no acordados en la orden de servicio, 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:

# NEDETEL se obliga a lo siguiente:

# Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo, ordinario y extraordinario y el servicio de configuración respectivo.

* Al pago de las indemnizaciones por no cumplimiento de los niveles de calidad estipulados en el presente contrato.
* A garantizar la privacidad y confidencialidad de las telecomunicaciones en el servicio prestado al CLIENTE.
* A garantizar la privacidad y reserva de la información personal y personalísima del cliente.
* Las que constan en el Reglamento para la Prestación de Servicios de Valor Agregado y sus modificaciones.
* **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;
* Prestar las facilidades al personal de PROVEEDOR para la instalación, reparación, soporte o revisión de servicio.
* Que el (los) equipo(s) que NEDETEL entregue a EL CLIENTE debe(n) ser conectado a un toma de UPS provista por este último, así como su debida custodia y responsabilidad.
* Pago oportuno e íntegro de los valores pactados en el presente contrato.

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

Si por alguna razón se reforman el reglamento o la ley que regula la prestación de los servicios de valor agregado e internet, el presente contrato podrá ser modificado en función de los cambios que se dieren, previa aprobación y registro ante 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. NEDETEL no será responsable de actuaciones dependan de su abonado. NEDETEL tendrá responsabilidad por la debida prestación del servicio contratado en las características y estándares pactados por las partes.

**DUODÉCIMA.- CONTROVERSIAS:** Independientemente del juzgamiento deinfracciones conforme aLey Orgánica de Defensa del Consumidor, las partes acuerdan renunciar fuero y domicilio y se someten por este contrato de manera expresa a los jueces ordinarios de lo civil del Cantón GUAYAQUIL, Provincia del GUAYAS.

Para constancia de lo anterior las partes firman en dos ejemplares este instrumento, que tienen el mismo tenor y valor; en el cantón Guayaquil, jueves 22 de febrero de 2018.

**NEDETEL**

|  |  |
| --- | --- |
| **---------------------------------------------** **JUAN CARLOS MENENDEZ**  **PRESIDENTE**  **NEDETEL S. A.**  **RUC: 0992182326001** | **NOMBRE:**  **DIRECCION:**  **TELEFONO:** |