



CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE ALTA VELOCIDAD

Contrato No.:

Código:

La Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP, (en adelante "ETAPA EP") se encuentra legalmente facultada para la prestación del servicio de Acceso a Internet; en esta virtud, conviene en suscribir el presente Contrato para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet de Alta Velocidad, (en adelante "CONTRATO"), con EL ABONADO/SUSCRIPTOR, (en adelante "ABONADO") que para efectos del presente contrato es la persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que celebra el presente contrato.

Los Contratantes, de forma libre y voluntaria, convienen en celebrar el presente contrato conforme al contenido de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: DATOS DEL ABONADO.-

PERSONA*	Natural ☐	Jurídica ☐
Razón Social/Nombres Apellidos*		
Nombre Representante Legal**		
R.U.C (Personas Jurídicas)**	C.I./Pasaporte*	Nacionalidad*
Dirección para Notificaciones*		
E-mail para Notificaciones	Telf. Fijo*	Telf. Móvil*
DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO*		
Provincia	Cantón	Parroquia
Calle	Intersección	
Número de Domicilio	Distrito	
Referencia/ Observaciones		

*Obligatorio

**Obligatorio en caso de que sea una persona jurídica la que contrate el servicio

EL ABONADO autoriza expresamente a ETAPA EP a realizar consultas periódicas de su historial crediticio, así como a reportar las obligaciones económicas que se deriven de la relación comercial, en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos a cargo del Registro de Datos Crediticios, o cualquier otra entidad legalmente autorizada para guardar la información crediticia. EL ABONADO autoriza además a ETAPA EP hacer uso de los datos proporcionados en el presente contrato única y exclusivamente para fines comerciales y registros de ETAPA EP; la información obtenida será utilizada por ETAPA EP de manera confidencial y la entregará a terceros únicamente en atención de requerimientos de autoridad competente, conforme al ordenamiento jurídico vigente y particularmente de los Órganos de Control y Regulación de las Telecomunicaciones del país, para el cumplimiento de sus funciones.

SEGUNDA: OBJETO.- El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de acceso a Internet de Alta Velocidad, con el Plan y una capacidad de kbps de bajada y kbps de subida, y dentro de la Categoría , con las siguientes características: Tecnología , Compresión: , conforme a la Solicitud Nro , presentada por EL ABONADO.

El desglose de los valores a pagar por parte del ABONADO es el siguiente:

Tarifa Mensual	\$	Costo Instalación	\$	Configuración/Módem	\$
IVA	\$	IVA	\$	IVA	\$
Valor Total a Pagar	\$	Valor Total a Pagar	\$	Valor Total a Pagar	\$

Tipo de Módem:

Fijo	☐
Inalámbrico	☐
Otro/¿Cuál? ONT	

Aplica Promoción:

(Se adjunta promoción y adendum)

TERCERA: INSTALACIÓN.- ETAPA EP se obliga a realizar la instalación, previa la inspección técnica cuando esta sea necesaria para constatar cobertura de la tecnología y verificar que el ABONADO cuente con la infraestructura adecuada; luego de lo cual se suscribirá la correspondiente orden de instalación y puesta en servicio. En caso de no ser factible la instalación, se comunicará al ABONADO para que se acerque a retirar la documentación y/o "pagaré a la orden" en caso de existirlo (para equipos que se entreguen a comodato).

Para la prestación del servicio con tecnología inalámbrica (WiFi, EVDO, WiMAX, etc.) ETAPA EP realizará una inspección previa a la firma del presente contrato, para determinar la factibilidad técnica de la instalación y la tecnología más apropiada para ofrecer los mejores niveles de calidad del servicio que sea posible, debiendo el ABONADO prestar las facilidades para tal efecto.

Debido a que la tecnología WiFi utiliza una banda libre (sin licenciamiento), su rendimiento y continuidad se pueden ver afectados por interferencias generadas por otros usuarios de esta tecnología, así como por interferencias propias de un sistema inalámbrico (bloqueo de la línea de vista, lluvias intensas, tormentas eléctricas, entre otras). Por este motivo, ETAPA EP garantiza el servicio en las instalaciones que sean factibles, siempre que no se presenten los factores antes indicados. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato si se presentan este tipo de situaciones exógenas, sin que puedan ser estas circunstancias motivo alguno de reclamo y/o solicitud de indemnización.

EL ABONADO pagará todos los gastos inclusive los de cableado interno para dotación del servicio, así como de los materiales utilizados, valores que serán determinados por ETAPA EP al momento de la instalación en la orden de trabajo, los mismos que serán incluidos en la primera factura que se emita por utilización del servicio.



CUARTA: VALOR Y FORMA DE PAGO.- El precio que deberá cancelar el ABONADO es el que consta en el presente contrato y conforme a la modalidad, planes, tarifas y demás condiciones pactadas, más las tasas, impuestos y recargos que legalmente corresponden. El ABONADO se obliga a pagar por mensualidades vencidas en los puntos de pago de ETAPA EP, instituciones financieras debidamente autorizadas o mediante débito bancario. En cualquiera de los casos se enviará al ABONADO la correspondiente factura por el servicio prestado a la dirección de correo electrónico señalada tanto en la solicitud, como en la cláusula primera del presente contrato.

QUINTA: PLAZO.- El presente contrato tendrá vigencia de meses y se contará a partir de la fecha de la instalación del servicio. El plazo del contrato se renovará automáticamente por períodos iguales pudiendo las partes darlo por terminado conforme lo establece la cláusula DECIMOQUINTA del contrato.

Los comparecientes podrán dar por terminado el contrato anticipadamente en cualquier momento, sin que tal hecho dé lugar al pago de ninguna clase de indemnización. En el caso de que la terminación sea solicitada por el ABONADO deberá realizarlo por escrito de conformidad con lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente, debiendo para ello cancelar todos los valores adeudados por el servicio prestado, además los valores correspondientes a las promociones aplicadas con respecto a la instalación del servicio, cuando aplicare, debiendo entregar los equipos de propiedad de ETAPA EP (cuando sea el caso) en perfectas condiciones salvo los deterioros normales de su uso.

SEXTA: EQUIPO A COMODATO.- (APLICA PARA MEDIOS: COBRE, FIBRA ÓPTICA e INALÁMBRICO).- ETAPA EP podrá entregar en calidad de comodato el equipo terminal a ser utilizado en los diferentes medios: COBRE, FIBRA ÓPTICA e INALÁMBRICO con su respectiva tecnología, las especificaciones técnicas del equipo se encuentran detalladas en la solicitud de servicio. El ABONADO declara recibir el equipo en perfecto estado de funcionamiento y en calidad de comodato, suscribiendo un "pagaré a la orden" por el valor detallado en la Cláusula Segunda del presente contrato, el mismo que será devuelto al ABONADO al finalizar el presente contrato. El equipo tiene una garantía técnica por fallas de fábrica de 1 año desde la fecha de instalación al ABONADO; pasado ese tiempo ETAPA EP no se responsabiliza por ningún tipo de daño en el equipo. Si algún daño se produjere antes del año de uso y corresponda a una falla de fábrica certificada por el proveedor del equipo, ETAPA EP proporcionará al ABONADO un equipo de similares características.

El equipo entregado en comodato es de propiedad de ETAPA EP. En caso de que el ABONADO solicite la terminación del contrato, el equipo deberá ser devuelto a satisfacción de ETAPA EP con todos sus accesorios, previa la cancelación de otros valores que tenga pendientes con ETAPA EP por la prestación del servicio objeto del presente contrato. En caso de que el ABONADO no devolviera el equipo o éste estuviera dañado por causas imputables al ABONADO, éste deberá cancelar el precio del equipo registrado en el pagaré. Si el ABONADO no cancela a ETAPA EP el costo correspondiente al equipo, ETAPA EP efectivizará el pagaré a la orden firmado, facturará su valor y realizará las gestiones de cobro que le amparen. El ABONADO se compromete a conservar el equipo en el mismo estado en el que lo recibe, siendo responsable hasta por culpa leve en su deterioro o daño, caso contrario pagará el valor del equipo o se procederá a efectivizar el pagaré.

SÉPTIMA: EQUIPO A VENTA.- (APLICA PARA MEDIOS: COBRE, FIBRA ÓPTICA e INALÁMBRICO).- A petición expresa del cliente, ETAPA EP podrá vender el equipo terminal a ser utilizado en los diferentes medios: COBRE, FIBRA e INALÁMBRICO con su respectiva tecnología, las especificaciones técnicas del equipo se encuentran en la solicitud de servicio, el precio del equipo vendido al ABONADO consta en el presente contrato en la Cláusula Segunda. El ABONADO declara recibir el equipo nuevo y en perfecto estado de funcionamiento. El equipo tiene una garantía técnica por fallas de fábrica de 1 año desde la fecha de instalación al ABONADO; pasado ese tiempo ETAPA EP no se responsabiliza por ningún tipo de daño en el equipo. De presentarse una falla en el equipo por causas imputables al ABONADO o luego de cumplido el plazo de garantía, el ABONADO, para poder continuar con su servicio, deberá adquirir un nuevo equipo.

OCTAVA: EQUIPO PROVISTO POR EL ABONADO.- En el caso de que los equipos sean provistos por el ABONADO, solo podrán instalarse aquellos cuyas características y especificaciones técnicas cumplan con las condiciones técnicas previstas por ETAPA EP, siendo esto indispensable para garantizar la calidad del servicio. En estos casos, ETAPA EP no asume responsabilidad sino únicamente por el servicio brindado.

El ABONADO en cualquier momento podrá solicitar un equipo de mejores características que ETAPA EP disponga para la venta, el cual tendrá una garantía por defectos de fábrica de un año a partir de la compra. El precio del equipo será cobrado en la primera factura, conjuntamente con el valor correspondiente a la visita técnica in situ.

En el caso de presentarse problemas en el módem de propiedad del ABONADO tales como: ROUTERS, SWITCHS, MÓDEMS etc., será de responsabilidad del ABONADO correr con los costos de reparación efectuada por el personal técnico enviado por ETAPA EP a sitio, valor que será cobrado por la Empresa en la siguiente factura.

NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO.- La mora en el pago de una factura emitida y vencida por más de 30 días, dará derecho a ETAPA EP para suspender el servicio contratado; para la reactivación del servicio deberá cubrir los valores adeudados. Si la mora en el pago corresponde a tres facturas vencidas, se iniciará el proceso de terminación del contrato, retiro definitivo del servicio, recuperación del puerto e inicio de la acción de coactiva para recuperación de valores. ETAPA EP cobrará por la vía coactiva, el total adeudado más el interés legal establecido por el ente regulador Banco Central del Ecuador, desde la fecha de su exigibilidad hasta la de su extinción.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO A PETICIÓN DEL ABONADO: A petición escrita del ABONADO, ETAPA EP podrá suspender el servicio durante un mes, hasta dos veces por año, tiempo en el cual ETAPA EP no facturará por el servicio, entendiéndose que una vez concluido este período automáticamente se efectuará la reconexión, habilitación del servicio y generación de valores por el mismo. El ABONADO podrá también acogerse a este tipo de suspensión del servicio cuando, al realizar un traslado, éste no fuere posible por cobertura o habilitación de red interna del ABONADO, por el tiempo especificado. Pasado el tiempo de suspensión del servicio, ETAPA EP no se responsabiliza por los valores generados.

DÉCIMA: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE ETAPA EP.- a) Prestar el servicio en las mejores condiciones técnicas y mantener la continuidad del mismo, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, salvo en caso fortuito o de fuerza mayor y de conformidad con las regulaciones aplicables. b) Exigir el pago por los servicios prestados, bajo las condiciones estrictamente especificadas y contratadas. c) Desconectar en forma inmediata el servicio por el uso indebido del mismo por parte del ABONADO. d) Desconectar el servicio si el equipamiento o sistemas del ABONADO causan mal funcionamiento a la red o afectan su rendimiento; además si no se cumplen las recomendaciones técnicas efectuadas oportunamente por el personal de ETAPA EP o si se ha establecido que se está dando un uso diferente al servicio contratado. e) El servicio suspendido por las causales determinadas en los dos literales anteriores, será reactivado una vez que el ABONADO acate las disposiciones impartidas por ETAPA EP y se superen dichas causales. f) En caso de que ETAPA EP utilice medios electrónicos para la contratación, modificación, ampliación del servicio, etc., estos se sujetarán a lo que establece las disposiciones legales aplicables. g) ETAPA EP brindará el servicio de telecomunicaciones de acuerdo a la factibilidad técnica, en el ámbito de cobertura que consta en el respectivo Título Habilitante; en ningún caso el plazo de instalación excederá de 10 días calendario a partir de la firma del contrato; de la instalación se dejará constancia en una acta entrega-recepción del servicio. h) El servicio de telecomunicaciones se prestará conforme a los parámetros de calidad establecidos por la autoridad competente en materia de telecomunicaciones. i) ETAPA EP pone a disposición del ABONADO los siguientes canales de atención de reclamos: Centros de Atención al Usuario en el siguiente horario 08:00 a 16:30; Contact Center las 24 horas del día (número 100 o aquel número que en un futuro la Empresa determine para el efecto) y su página web (<http://www.etapa.net.ec>). Adicionalmente, el ABONADO podrá presentar su reclamo al Centro de Información y Reclamos de la ARCOTEL al número 1800 567-567 o en el link correspondiente de su página web. j) ETAPA EP, en cumplimiento de lo que establece la Ley Orgánica de Discapacidades y la Ley del Anciano, aplicará las exoneraciones o rebajas que correspondan; para lo cual implementará los mecanismos necesarios para que el ABONADO acceda a dichos beneficios.

DECIMOPRIMERA: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ABONADO.- a) Recibir el servicio en las mejores condiciones técnicas durante las 24 horas del día, los 7 días a la semana, los 365 días del año, salvo en caso fortuito o de fuerza mayor y de conformidad con las regulaciones aplicables. b) Utilizar el servicio cumpliendo estricta y obligatoriamente lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los Reglamentos y demás normativa que regula la materia, comprometiéndose a acatar todas las mencionadas normas en forma obligatoria, eximiendo de toda responsabilidad a ETAPA EP en caso de eventuales infracciones a las mencionadas normas por parte del ABONADO y/o terceros. c) EL ABONADO, a la suscripción del contrato, se compromete al cumplimiento tanto de las obligaciones como de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente. d) Pagar los valores correspondientes por los conceptos establecidos en el presente contrato y sus Anexos. El ABONADO es el único responsable por el uso del servicio sea cual fuere la persona que lo hubiere utilizado. e) EL ABONADO se responsabiliza por los datos consignados en el formato de "Ingreso de datos previos a la suscripción del contrato"; de verificarse que los mismos no son reales, ETAPA EP unilateralmente procederá a la terminación del contrato. f) Es obligación del ABONADO, operar y mantener su equipamiento de manera adecuada y bajo las recomendaciones realizadas por ETAPA EP y el fabricante de los equipos. Además es responsabilidad del ABONADO el que las condiciones ambientales y eléctricas del sitio de instalación sean las recomendadas, el aterramiento de la red



eléctrica de su domicilio, para el correcto funcionamiento de los equipos terminales en caso de descargas eléctricas, rayos, tormentas, variación de voltaje, entre otros. **g)** EL ABONADO podrá utilizar cualquier equipo terminal destinado para la prestación del servicio objeto de este contrato, siempre y cuando se encuentre homologado por el Organismo competente de las Telecomunicaciones y cumpla con las especificaciones técnicas determinadas por ETAPA EP. **h)** El ABONADO debe permitir el ingreso a sus instalaciones al personal de ETAPA EP, debidamente identificado, para efectuar tareas de verificación y operación relacionadas con el servicio. **i)** El ABONADO no puede conectar los equipos de ETAPA EP a otras redes de comunicación sin la autorización expresa y por escrito de ETAPA EP. **j)** En caso de que ETAPA EP suspendiese el servicio por causas que no sean de caso fortuito o fuerza mayor, el ABONADO tendrá derecho a la compensación que establece la normativa para el efecto; adicionalmente, ETAPA EP efectuará al ABONADO las compensaciones que disponga la autoridad competente en materia de telecomunicaciones, de ser el caso. **k)** Los valores no reclamados a ETAPA EP dentro del plazo previsto para el ejercicio de los derechos del ABONADO, según el ordenamiento jurídico vigente, serán incorporados contablemente de acuerdo a las normas aplicables a las Instituciones del sector público y específicamente a las Empresas Públicas. **l)** El ABONADO se compromete a prestar las facilidades cuando se comunica a nuestro CONTACT CENTER para una atención de primer nivel, antes de ser enviado el personal de ETAPA EP al sitio para atender su reclamo. En caso de que el ABONADO no prestase las facilidades del caso, ETAPA EP enviará al personal técnico al sitio, con el consecuente cobro al ABONADO por el valor vigente correspondiente a la visita técnica.

DECIMOSEGUNDA: MODIFICACIONES AL CONTRATO.- En caso de que el Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones expidiese regulación en la que se reconozca al ABONADO, derechos, obligaciones y beneficios de cualquier clase, éstos se incorporarán de manera automática al presente contrato.

ETAPA EP podrá realizar modificaciones tarifarias y técnicas al servicio objeto del presente contrato y notificarlas al Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, de acuerdo con la Ley, Reglamento y demás normativa vigente. Adicionalmente ETAPA EP publicará estas modificaciones en su página Web.

DECIMOTERCERA: AUTORIZACIÓN DE INSTALACIÓN.- EL ABONADO autoriza al personal de ETAPA EP, debidamente identificado, para que realice las instalaciones que sean necesarias para la prestación del servicio contratado. EL ABONADO se compromete a estar presente por sí o su representante, durante el tiempo que el personal de ETAPA EP realice la instalación del servicio. Otros servicios especiales como traslados, siempre que haya la factibilidad técnica, cambio de módems, etc. se cobrarán según el pliego tarifario vigente o de acuerdo a las promociones debidamente autorizadas.

DECIMOCUARTA: AUTORIZACIÓN DE INSPECCIÓN Y/O MANTENIMIENTO.- EL ABONADO autoriza expresamente al personal de ETAPA EP, debidamente identificado, para que ingrese al local o domicilio donde se presta el servicio y realice las inspecciones y mantenimiento, tanto de las instalaciones como de los equipos, y del sistema en general que sea necesario. EL ABONADO declara conocer que cada visita técnica de mantenimiento o inspección que él solicite a ETAPA EP será cobrada en base a los servicios realizados por el personal de ETAPA EP, aceptando EL ABONADO el pago por este concepto, siempre que la causa de la avería o daño no sea imputable a ETAPA EP.

DECIMOQUINTA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.- El presente contrato terminará por las siguientes causas: **A)** Por voluntad de una de las partes.- en el caso del ABONADO, siempre que cumpla con todas las obligaciones pendientes según las condiciones del presente Contrato; y, en caso de ETAPA EP, cuando técnicamente o económicamente sea imposible seguir brindando el servicio. **B)** Por incumplimiento de las obligaciones del ABONADO establecidas en la cláusula Novena. **C)** Por mutuo acuerdo. **D)** Por falta o retraso del pago convenido, según lo establecido en la cláusula Novena. **E)** ETAPA EP se reserva el derecho de terminar el presente contrato de manera unilateral en los siguientes casos: **1.** Por fallecimiento del ABONADO. **2.** Cuando técnica, tecnológica y/o económicamente sea imposible instalar o seguir brindando el servicio en la dirección indicada por el ABONADO o en casos de solicitud de traslado, ya sea por aspectos de cobertura, etc., para lo cual ETAPA EP deberá únicamente notificar por escrito de manera inmediata al ABONADO, indicando el motivo por el cual se debe dar por terminado el presente contrato. Esta terminación unilateral no da derecho a ninguna clase de indemnización a favor del ABONADO. **3.** Cuando el ABONADO haga mal uso del servicio, ceda los derechos sin autorización de ETAPA EP o incumpla con las demás condiciones estipuladas en el mismo, para lo cual deberá únicamente notificar por escrito de manera inmediata al ABONADO indicando la voluntad de ETAPA EP de dar por terminado el presente contrato, dentro de los siguientes quince días calendario. Esta terminación unilateral prevista en los 3 precedentes numerales, no da derecho a ninguna clase de indemnización a favor del ABONADO. El ABONADO con quien se haya terminado el contrato y desee activar nuevamente el servicio, deberá proceder a suscribir un nuevo contrato.

DECIMOSEXTA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.- En el caso de surgir controversias derivadas de la ejecución de este instrumento, las mismas serán solucionadas de mutuo acuerdo entre las partes. En el evento de que el conflicto no fuere resuelto a través de este procedimiento, las partes podrán someterse al proceso de mediación establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación, ante el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado en la ciudad de Cuenca; y, en caso de que las controversias persistieren, se someterán a solución de los jueces o tribunales competentes con jurisdicción en la ciudad de Cuenca.

DECIMOSÉPTIMA: ACEPTACIÓN Y DECLARACIÓN.- EL ABONADO, declara que ETAPA EP ha entregado información, veraz, clara, actualizada, transparente, oportuna, eficaz y adecuada, sobre las condiciones técnicas, jurídicas, económicas y comerciales, lo cual le ha permitido conocer las características esenciales tanto el presente Contrato como de sus Anexos, aceptando el contenido de todas y cada una de las cláusulas expuestas. Adicionalmente, el ABONADO, acepta que conoce todos y cada uno de los derechos y obligaciones que constan en el CONTRATO, así como sus anexos, y que ETAPA EP ha activado únicamente los servicios solicitados por el ABONADO, los cuales se encuentran a entera satisfacción del ABONADO, siendo éste responsable por el uso que pueda dar a los mismos.

GERENTE GENERAL DE ETAPA EP

ABONADO/SUSCRIPTOR