

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018-XXXX

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

- Que, la Constitución de la República, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008, dispone: “**Art. 11.-** El ejercicio de los derechos se registrá por los siguientes principios: (...) 3. Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte. Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley. Los derechos serán plenamente justiciables. No podrá alegarse falta de norma jurídica para justificar su violación o desconocimiento, para desechar la acción por esos hechos ni para negar su reconocimiento. (...) 8. El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos. (...) El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos. (subrayado fuera del texto original).
- Que, la carta magna establece: “**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a (...) 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación”. - “**Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”. - “**Art. 66.-** Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación; (...) 16. El derecho a la libertad de contratación: (...) 19. El derecho a la protección de los datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de ese carácter así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley; (...) 21. El derecho a la inviolabilidad y el secreto a la correspondencia física y virtual; esta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación; (...) 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuesta motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo. (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características; (...) 29. Que ninguna persona pueda ser obligada a hacer algo prohibido o a dejar de hacer algo no prohibido por la ley”.
- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones-LOT, publicada en el Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, dispone: “Son objetivos de la presente Ley: **Art. 3.-. Objetivos** (...) 9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (...) 14. Garantizar que los derechos de las personas, especialmente de aquellas que constituyen grupos de atención prioritaria, sean respetados y satisfechos en el ámbito de la

presente Ley.”- **Art. 4.- Principios.**- “La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia”. (...)
Art. 20.- Obligaciones y Limitaciones.- “La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.-Las empresas públicas que presten servicios de telecomunicaciones y las personas naturales o jurídicas delegatarias para prestar tales servicios, deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general y las normas emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos”.- (...)
Art. 21.- Definición y tipo de usuarios.- Usuario es toda persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones. El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de Telecomunicaciones, se denomina abonado o suscriptor y el usuario que haya negociado las cláusulas con el Prestador se denomina Cliente.- En la negociación de las cláusulas con los clientes no se afectará ninguno de los derechos de los usuarios en general, ni se podrán incluir términos en menoscabo de las condiciones económicas de los usuarios en general. (...).”.

Que, la LOT en los artículos 22, 23, 24; y, 25 establece los derechos y obligaciones de los abonados, clientes y usuarios; así como las obligaciones y derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, respectivamente. Estas normas son desarrolladas en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los artículos: 55, de los derechos de los usuarios; 56, de consideraciones generales de los derechos de los usuarios; 57, de aspectos generales de las obligaciones de los usuarios; 58, de consideraciones generales de los derechos de los prestadores de servicios; 59, de consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios; y, en el artículo 20 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción.

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones –RGLOT, publicado en el Registro Oficial No. 676 de 25 de enero de 2016, dispone: “**DE LOS CONTRATOS PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS.- Art. 48.- De la contratación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.**- Los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, podrán ser contratados por los usuarios, a través de las siguientes formas: **1.** Contratos de adhesión con abonados o suscriptores. **2.** Contratos negociados con clientes.- **Art. 49.- De los contratos de adhesión.**- Es el contrato cuyas cláusulas son redactadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios de radiodifusión por suscripción, sin que los abonados hayan discutido su contenido, pero aceptándolo expresamente a través de cualquier mecanismo físico o electrónico, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. **Art. 50.- Condiciones generales de los contratos de adhesión.**- Las condiciones generales de los contratos de adhesión serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios. Los modelos de contratos de adhesión que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.- En caso de que, en el texto de un contrato de adhesión se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los abonados, se entenderá como no escrito, sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL de oficio o a petición de parte, solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio

correspondiente.- La ARCOTEL podrá disponer cambios al modelo de contrato de adhesión en cualquier momento, en ejercicio de su facultad regulatoria.- El modelo de contrato de adhesión registrado deberá ser publicado en la página web del prestador del servicio.- Un contrato de adhesión podrá utilizarse para la contratación de varios servicios de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, por parte del abonado. En el caso que el abonado desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, con el mismo prestador, se incorporará un anexo al contrato que mantiene con el prestador del servicio, en el que se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como su vigencia.-En el caso de los servicios empaquetados habrá un solo contrato de adhesión; y, en los anexos correspondientes, se describirán las condiciones particulares de los servicios. El prestador del servicio informará a los abonados la tarifa aplicada a cada servicio que forma parte del paquete adquirido, así como las bonificaciones, descuentos e impuestos aplicables. **Art. 51.- De los contratos cuyas cláusulas han sido negociadas.**- Es el contrato en el que el usuario, a quien se le denomina cliente, y el prestador del servicio negocian y acuerdan de consuno las cláusulas que establecen las condiciones para la prestación del servicio y las obligaciones de las partes. **Art. 52.- Condiciones generales del contrato negociado con clientes.**- Las condiciones generales de los contratos negociados con clientes serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.- Los contratos negociados con clientes podrán considerar, en el mismo instrumento, la prestación de varios servicios de telecomunicaciones.- En el caso que el cliente desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones con el mismo prestador, podrá hacerlo con la firma de un anexo al contrato que tiene celebrado con el prestador del servicio, donde se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como, su vigencia.- Los contratos negociados con los clientes no necesitarán aprobación por parte de la ARCOTEL, sin embargo, en caso de que en el texto contractual se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los clientes, se entenderá como no escrito sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL, de oficio o a petición, de parte solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.- **CAPITULO II CONDICIONES APLICABLES TANTO A LOS CONTRATOS DE ADHESION COMO AQUELLOS CUYAS CLAUSULAS HAYAN SIDO NEGOCIADAS Art. 53.- Vigencia de los contratos.**- Los contratos deberán señalar la vigencia para la prestación de los servicios, sin perjuicio de lo cual, el usuario podrá darlo por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico, conforme lo dispuesto en la ley que norme la defensa del consumidor; y, sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.- De igual forma, previo a la contratación, el usuario deberá ser informado expresamente y podrá escoger, si desea o no, acogerse a beneficios y condiciones por un período de permanencia mínima.- En caso afirmativo, los prestadores de los servicios contratados, dejarán constancia por escrito de dichos beneficios y condiciones. No obstante, el usuario podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, a pesar de la existencia del período de permanencia mínima; en tal caso, el usuario asumirá los valores pendientes de pago que correspondan a saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato. Sin perjuicio de lo anteriormente establecido, para garantizar la continuidad de los servicios y evitar exceso de trámites a los usuarios, siempre que éstos lo hayan autorizado así en el contrato, la renovación podrá ser automática, por igual período y bajo las mismas o mejores condiciones para el usuario, salvo que alguna de las partes no desee renovar el contrato y lo comunique a la otra parte. **Art. 54.- Forma de los contratos.**- Los contratos de adhesión así como aquellos cuyas cláusulas han sido negociadas de consuno, podrán ser físicos o electrónicos y se regirán a lo establecido en la LOT, en las leyes que normen el comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos; la defensa del consumidor; sus reglamentos correspondientes; y, demás normativa vigente. Sin perjuicio de lo anterior, **los servicios suplementarios o promociones** que deseen contratar los abonados o clientes que tengan vigente un contrato con un determinado prestador del servicio, podrán hacerlo vía telefónica, para lo cual los prestadores del servicio deberán tener constancia de la solicitud del abonado o cliente, debiendo asegurar su plena identificación y la aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios, de conformidad con lo que establezca la

ARCOTEL para el efecto. Los mecanismos descritos anteriormente serán aplicados para la terminación de los contratos y sus anexos.”.

Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, dispone: **Art. 8.- Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de concesión o autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones (habilitaciones generales).**- Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los prestadores de servicios de telecomunicaciones cuyos títulos habilitantes se hayan instrumentado a través de habilitaciones generales, deberán cumplir con lo siguiente: (...) **8.** Emitir y aplicar el o los modelos de contrato de prestación del servicio (adhesión) de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. (...) “**APLICACION DE DERECHOS DEL ABONADO, CLIENTE, SUSCRIPTOR.- Art. 15.- Relación con el abonado, cliente, suscriptor.-** Las relaciones entre el prestador de servicios de telecomunicaciones y el abonado, y las relaciones entre el prestador de servicios de radiodifusión por suscripción y el suscriptor se regirán por los términos y condiciones de un contrato de adhesión, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como a lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.- De conformidad con la LOT, el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador se denomina cliente; la relación con el prestador del servicio se regirá por los términos y condiciones del contrato negociado, el cual se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Ley que norme la Defensa del Consumidor y demás normativa secundaria; así como a lo dispuesto en las Resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente título habilitante.-**Art. 16.-** Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.-Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente. En caso de que el texto del modelo presentado esté limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán nulas.-**Art. 17.-** Es obligación del prestador cumplir con el régimen de protección de los derechos de los abonados, clientes, suscriptores, con sujeción a lo dispuesto en sus títulos habilitantes y lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.-**Art. 18.-** El prestador deberá recibir y atender los reclamos de los abonados, clientes, suscriptores, conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y lo previsto en sus títulos habilitantes; la compensación a los abonados o clientes, de ser aplicable, se realizará de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.-**Art. 19.-** Los prestadores de los servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con las disposiciones y normativa vigente relacionada a descuentos, exoneraciones, rebajas y tarifas preferenciales para abonados con discapacidad y tercera edad; de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente no aplica para los servicios de radiodifusión por suscripción. (...).” **DISPOSICIONES TRANSITORIAS: “Segunda.-** Dentro del plazo de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL emitirá las normas técnicas que sean necesarias para la prestación de los servicios definidos en este instrumento. (...) **Cuarta.-** La Dirección Ejecutiva dentro del término de ciento veinte (120) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, emitirá las condiciones generales de los contratos de adhesión referidos en el numeral 50 del Reglamento General a la LOT. Una vez emitidas las condiciones generales, los prestadores de servicios deberán inscribir en un término de treinta (30) días, los modelos de contratos de adhesión de conformidad con el artículo 16 del reglamento; hasta dicha inscripción, los modelos de contratos de adhesión que fueron registrados con anterioridad a la expedición del presente reglamento, continuarán vigentes en todo lo que no se contraponga a la LOT y su Reglamento General.”.

Que, el REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, publicado en Registro Oficial No. 750 de 20 de julio de 2012, en el artículo 3, de definiciones, en lo relativo al Contrato de Prestación de

Servicios (Contrato de Adhesión), determinó que: *“...En los modelos de contratos deberán constar incorporadas las condiciones generales y básicas, así como las particulares propuestas por los prestadores de los mencionados servicios”*; señalando además en el artículo 4 *ibidem*:

Condiciones generales y básicas de los contratos de prestación de servicios.- “Las condiciones generales y básicas de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, serán establecidos por el CONATEL, conforme a la definición de Contrato de prestación de servicios (Contrato de adhesión) contenida en el Artículo 3 del presente reglamento”; y, en las Disposiciones Transitorias se ordena: **Segunda.-** *Se otorga un plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para que la SENATEL y SUPERTEL remitan para aprobación del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, las condiciones generales y básicas de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado. Para el cumplimiento de esta disposición, se podrá solicitar la cooperación o aporte de las entidades que se estime pertinentes.* **Tercera.-** *Una vez que el CONATEL apruebe las condiciones generales y básicas de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, y éstas sean publicadas en el Registro Oficial, se concede el plazo de sesenta (60) días contados a partir de dicha publicación, para que los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones y de servicios de valor agregado, presenten para aprobación del CONATEL o la SENATEL, de conformidad con la normativa aplicable y los títulos habilitantes correspondientes, el modelo de contrato de adhesión a aplicar a sus abonados/clientes.”*

- Que, mediante Resolución TEL-204-10-CONATEL-2013 de 4 de abril de 2013, publicada en el Registro Oficial No. 955 de 16 de mayo de 2013, se aprobaron las Condiciones Generales y Básicas para la contratación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado. El anexo a la citada Resolución, con las Condiciones Generales y Básicas, fue publicado en el Registro Oficial No. 15 de 14 de junio de 2013.
- Que, la LOT, su Reglamento General de aplicación, así como el Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, han derogado tácitamente, en forma parcial el Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, señalando en forma expresa, entre otros aspectos, que las condiciones generales de los contratos de adhesión deben ser reguladas por la ARCOTEL y en igual forma respecto de las condiciones generales del contrato negociado con clientes, aspecto que difiere de lo prescrito en el Reglamento para los Abonados Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, que determinaba que deben expedirse condiciones generales y básicas y que dichas condiciones generales y básicas, se incorporarán a los modelos de contratos. Adicionalmente, la LOT y su normativa de desarrollo, incorporan gran parte de los contenidos del Reglamento para los Abonados Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, por lo que se vuelve innecesario mantener una duplicidad de contenidos normativos.
- Que, de conformidad con la Disposición Transitoria Quinta de la LOT, corresponde a la ARCOTEL, adecuar formal y materialmente la normativa secundaria que haya sido emitida por el extinto CONATEL y expedir la demás regulación prevista en la Ley.
- Que, la LOT, en su artículo 142, crea a la ARCOTEL, como entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de otros aspectos en el ámbito de dicha Ley; disponiéndose además: dentro de las competencias de la ARCOTEL, en el artículo 144: *“1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.”*; *“7. Normar, sustanciar y resolver los procedimientos de otorgamiento, administración y extinción de los títulos habilitantes previstos en esta Ley.”*; en el artículo 147 *que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el*

logro de los objetivos de la LOT; y, en el artículo 148 No. 4: “Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley.”. En complemento, el número 3 del artículo 9 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone como competencia de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL: “ Expedir la normativa técnica para la prestación de los servicios y para el establecimiento, instalación y explotación de redes, que comprende el régimen general de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico.”.

- Que, en cumplimiento de lo señalado en las normas indicadas en los considerandos precedentes, así como de lo señalado en el artículo 16 y Disposición Transitoria Cuarta del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, corresponde a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, regular y emitir las condiciones generales de los contratos de adhesión, así como regular las condiciones generales del contrato negociado con clientes.
- Que, la Coordinación Técnica de Regulación, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2017-XXXX-M de XXXX , remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe de presentación del proyecto de regulación relativo a la “NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN”.
- Que, mediante Disposición inserta en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2017-XXX-M, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, con sujeción a la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que regula el procedimiento de consultas públicas, en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, autorizó la ejecución del procedimiento de consultas públicas.
- Que, con memorando No. ARCOTEL-CREG-2017-xxxx-M de xxxxx, la Coordinación Técnica de Regulación remitió al Director Ejecutivo de la ARCOTEL, el informe de realización del procedimiento de consultas públicas y la propuesta final del proyecto de Norma Técnica, al que se adjunta el informe emitido por la Coordinación General Jurídica, del cual se desprende que el proyecto final, presentado bajo la denominación de “NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES”, no contradice la Constitución de la República, los convenios internacionales ratificados por el Ecuador y las leyes vigentes, por lo que se recomienda su aprobación.

En ejercicio de sus facultades,

RESUELVE:

Expedir la “NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES”.

Título I

Capítulo I

ASPECTOS GENERALES.

Art. 1.- Objeto.- Esta Norma Técnica regula las condiciones generales que se aplicarán para los contratos de adhesión y para los contratos negociados con clientes, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 22 No. 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; 50 y 52 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, 16 del Reglamento Prestación de Servicios de

Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, con sujeción a los derechos, obligaciones y demás disposiciones previstas en la Constitución de la República, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y, Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Art. 2.- Ámbito de aplicación.- Esta Norma Técnica es aplicable a las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado, poseedoras de títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios de radiodifusión por suscripción.

Esta Norma Técnica también es aplicable a los abonados, clientes, usuarios de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción.

Art. 3.- Definiciones.- Los términos técnicos empleados en esta Norma y no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en las resoluciones o normativa de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOCEL.

Aceptación: Manifestación expresa de la voluntad de contratar la prestación de servicios de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión por suscripción y que puede ser expresada por medios físicos o electrónicos con sujeción al ordenamiento jurídico vigente. Para el caso de servicios suplementarios o promociones que deseen contratar los abonados o clientes que tengan vigente un determinado contrato con un prestador del servicio, la aceptación puede ser también por vía telefónica, para lo cual los prestadores de servicios deberán tener constancia de la solicitud del abonado o cliente, asegurando su plena identificación y aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios.

Contrato de Adhesión: Contrato de prestación de servicios cuyas cláusulas o condiciones han sido establecidas unilateralmente por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión por suscripción sin que los abonados o suscriptores, para celebrarlos, hayan discutido su contenido.

Contrato Negociado: Es el contrato en el que el usuario, a quien se le denomina cliente, y el prestador del servicio negocian y acuerdan de consuno las cláusulas que establecen las condiciones para la prestación del servicio y las obligaciones de las partes.

Modalidad pospago: Modalidad de contratación expresa, para la prestación de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción, por medio de la cual, el abonado o cliente, luego de haber recibido el servicio contratado y la correspondiente factura mensual remitida por el prestador en relación con el consumo efectuado de los servicios contratados, realiza el pago de los mismos.

Modalidad prepago: Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción, por medio de la cual, el abonado o cliente, al pagar por adelantado una cierta cantidad de dinero al prestador, adquiere el derecho a recibir el o los servicios contratados por un consumo equivalente al pago realizado, o de conformidad con las condiciones aplicables a dicha contratación.

Para los servicios de radiodifusión por suscripción, se precisa que en la modalidad prepago, se encuentra incluida también la llamada previo- pago. Para el caso de prepago, el suscriptor adquiere el decodificador y la antena, necesarios para la prestación del servicio; y, para el caso de que sea previo-pago, el servicio es proporcionado por medio de equipos o decodificadores de propiedad del prestador, los que no pueden ser objeto de venta o arrendamiento.

En la modalidad prepago, de modo general se requiere la suscripción de un contrato de adhesión, sin embargo, dada la dinámica del mercado, podrá aplicarse la excepción prevista en el artículo 9 de la

presente Norma Técnica, en cuyo caso se tratará de un contrato tácito, sujeto en lo aplicable al modelo de contrato elaborado por el prestador de servicio, para dicha modalidad, e inscrito en el Registro Público de Telecomunicaciones.

Prestador del servicio del régimen general de telecomunicaciones: Es la persona natural o jurídica que posee el título habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión de señal abierta o por suscripción.

Equipo terminal: Dispositivo que permite el acceso a una red pública de telecomunicaciones, para el uso de uno o varios servicios de telecomunicaciones.

Usuario: Es toda persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones. El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de Telecomunicaciones, se denomina abonado o suscriptor y el usuario que haya negociado las cláusulas con el Prestador se denomina Cliente.

Zona de Servicio: Zona geográfica en la que se puede acceder y hacer uso de manera efectiva de los servicios contratados con el prestador, con los niveles de calidad obligatorios de acuerdo a normas de calidad, los contratos de concesión, autorizaciones o permisos correspondientes y normativa aplicable.

TITULO II

Capítulo I

CONDICIONES GENERALES COMUNES TANTO PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN COMO PARA CONTRATOS NEGOCIADOS

Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.- Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los prestadores de servicio del régimen general de telecomunicaciones y sus abonados o clientes en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción y demás normativa vinculada; así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, las siguientes condiciones generales:

- 1) **Principios.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción brindarán los servicios contratados de forma continua, regular, eficiente, accesible, con calidad y eficacia, garantizando el acceso igualitario y no discriminatorio a quien requiera de los mismos.
- 2) **Interpretación.-** La interpretación de las normas y de las cláusulas del contrato de adhesión o del contrato negociado de prestación de servicios, se realizará con sujeción a las reglas de interpretación previstas en el Código Civil; sin embargo, en caso de duda se adoptará la interpretación que más favorezca al abonado, suscriptor o cliente.
- 3) **Privacidad y protección de datos.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deben garantizar la privacidad y protección de los datos personales entregados por 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.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o de radiodifusión por suscripción, no podrán difundir, distribuir o intercambiar la base de datos de sus abonados/clientes, sin el

consentimiento escrito, previo, claro y expresado por el abonado/cliente, con excepción de los casos contemplados en el ordenamiento jurídico vigente.

En cualquier momento, el abonado, suscriptor o cliente, podrá revocar su consentimiento, notificándolo por cualquier medio al prestador, el que efectuará los cambios operativos correspondientes, sin costo alguno para el abonado suscriptor o cliente. El prestador tendrá que informar a pedido del abonado, suscriptor o cliente, sobre el tratamiento de sus datos, entendiéndose por tratamiento de datos, a la recolección, archivo, manejo y actualización de los mismos. Con sujeción a lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los prestadores de servicios deberán solicitar a sus abonados o clientes su consentimiento expreso, en un instrumento separado y distinto al contrato de prestación de servicios a través de medios físicos o electrónicos, para que la prestadora de servicios del régimen general de telecomunicaciones pueda utilizar comercialmente sus datos personales. En dicho instrumento se deberá dejar constancia expresa de los datos personales o información que están expresamente autorizados; el plazo de la autorización y el objetivo que esta utilización persigue.

Se considerarán públicos los datos contenidos en las guías telefónicas de telefonía fija, no obstante lo cual los abonados tendrán derecho a que se excluyan gratuitamente sus datos personales de dichas guías.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán permitir a los abonados/clientes elegir previa y expresamente entre autorizar o no al prestador del servicio, el uso de su información proporcionada, para propósitos comerciales, publicitarios o cualquier otro fin. El consentimiento deberá estar registrado de forma clara, de tal manera que se prohíbe la utilización de cualquier estrategia que induzca al error para la emisión de dicho consentimiento.

- 4) **Información.**- Toda la información que los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción pongan a disposición de los abonados, suscriptores o clientes, sobre características de los servicios ofertados, como promociones de planes, tarifas, precios, saldos y otros servicios informativos debe ser la misma que están autorizados a ofrecer a través de sus respectivos títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL; esta información deberá ser precisa, gratuita y no engañosa, de conformidad con el ordenamiento jurídico.
- 5) **Formas de contratación de servicios.**- La contratación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción podrán ser a través de las siguientes formas:
 - a. Contratos de adhesión con abonados o suscriptores.
 - b. Contratos negociados con clientes.
- 6) **Contratación de servicios adicionales, suplementarios y promociones.**- La prestación de servicios adicionales, suplementarios y promociones solo podrá realizarse previa aceptación del abonado, suscriptor o cliente.

Todos los servicios adicionales y suplementarios que ofrezca el prestador con carácter gratuito, no requerirán autorización y aceptación; la prestación de dichos servicios no debe generar al abonado, suscriptor o cliente, obligaciones de retribución de ninguna clase. El abonado, suscriptor o cliente podrá solicitar al prestador el cese de dichos servicios, lo cual deberá ser realizado por el prestador en un plazo máximo de un (1) día a partir del pedido del abonado, suscriptor o cliente, sin que bajo ninguna condición, se exijan o establezcan requisitos de ninguna índole, ni valores o pagos asociados a dicho cese.

- 7) **Modalidades de pago.**- En todos los casos aplican únicamente dos modalidades a elección del abonado, suscriptor o usuario y de acuerdo a la oferta de prestación del servicio; éstas modalidades son:

- a. Modalidad prepago
 - b. Modalidad pospago
- 8) **Medios de pago.-** Las tarifas o precios por la prestación del servicio, serán canceladas por los abonados, suscriptores o clientes, en dinero en efectivo, depósito, transferencia, débito, tarjeta de crédito u otras que implemente o facilite el prestador del servicio, de acuerdo con los términos del contrato.
- 9) **Formas de aceptación de la contratación.-** La aceptación de la contratación debe ser expresa en todos los casos y puede expresarse a través de cualquier mecanismo físico o electrónico, a elección del abonado o cliente. Únicamente para el caso de los servicios suplementarios o promociones que deseen contratar los abonados o clientes con posterioridad a la celebración del contrato de adhesión o negociado, según corresponda, podrán hacerlo vía telefónica; en este último caso, deberá ser grabada.
- 10) **Tamaño de letra.-** El texto de los contratos de adhesión y de los contratos negociados, así como de sus anexos, deberán constar en caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez (10) puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles.

Cuando en los contratos de adhesión o en los contratos negociados existiesen textos escritos con letras o números menores a un tamaño de fuente de diez puntos, éstos se tendrán como no escritos y no generarán derecho u obligación de ninguna clase.

- 11) **Entrega de copias de contrato.-** El abonado o cliente, tiene derecho a que el prestador del servicio le entregue copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y de todos sus anexos o de ser el caso, una copia con la constancia de ser fiel al original, cuando se trate de documentos físicos; más cuando se trate de documentos electrónicos, se le entregará por dicho medio, copia del documento electrónico correspondiente.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, en archivo físico o digital, el contrato suscrito y los anexos y documentos correspondientes, debidamente rubricados, que prueben el acuerdo de las partes respecto de los términos, condiciones y servicios objeto de la contratación realizada. Toda modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aceptada por las partes y dejar constancia escrita de la misma, por los medios que permita el ordenamiento jurídico vigente

- 12) **Afectación contractual de los derechos del abonado, suscriptor o cliente.-** En caso de que en el texto de un contrato de adhesión o contrato negociado, se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de sus derechos, éstas se entenderán como no escritas.
- 13) **Vigencia.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán informar a sus abonados/clientes de manera clara y precisa los mecanismos de suscripción y terminación de los servicios. La vigencia de los contratos será respetada por las partes, esto sin perjuicio del derecho que tienen estos para dar por terminado o renovado según las normas legales aplicables

En caso de que los prestadores de servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción, con sujeción al artículo 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pretendan establecer una cláusula de permanencia mínima, está obligado a dejar constancia por escrito de los beneficios, tanto los técnicos como los económicos que se aplicarán, que el abonado/cliente obtiene en caso de acogerse a dicha permanencia mínima. Las condiciones de permanencia mínima que se oferten por parte de los prestadores, así como los beneficios técnicos y/o económicos que correspondan a dichas condiciones, serán notificados a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

En el evento de que la prestación del servicio requiera de instalación previa, la vigencia de los contratos iniciará con la instalación y activación del servicio, de lo cual deberá existir una constancia documental (acta de instalación y activación) suscrita entre el prestador del servicio y el abonado/cliente o persona autorizada, misma que será anexada al contrato y formará parte del mismo. Para otros servicios que no requieran dicha implementación, se entenderá que la vigencia iniciará con la activación del servicio, de lo cual el prestador del servicio deberá disponer, de manera permanente, los registros correspondientes que permitan verificar la fecha y hora de referencia de dicha activación.

Es permitido pactar renovación automática del plazo del contrato de adhesión o negociado, por igual periodo y bajo las mismas o mejores condiciones

- 14) **Terminación del contrato.-** Los contratos podrán darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas:
- a) Incumplimiento de las condiciones contractuales por una de las partes.
 - b) Si el abonado o cliente utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley.
 - c) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
 - d) De manera unilateral, por una de las partes. En el caso del abonado, suscriptor o cliente, para darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, solo requiere notificarlo al prestador, por cualquier medio físico o electrónico.
 - e) Por falta de pago (el tiempo máximo impago deberá constar en el contrato que se suscriba con el abonado o cliente, y no podrá ser superior a tres (3) meses). El proveedor del servicio no podrá reclamar por valores pendientes acumulados por más de tres meses; y,
 - f) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.
- 15) **Terminación unilateral del contrato, por el abonado, suscriptor o cliente.-** Sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato, los abonados, suscriptores o clientes, podrán darlos por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y, sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato. La portación del número es una forma de terminación unilateral del contrato.
- 16) **Modificación de condiciones.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, no podrán modificar las condiciones de la prestación de servicios de manera unilateral. Las modificaciones unilaterales en los contratos se considerarán nulas y no tendrán ningún valor.
- 17) **Mensajes o llamadas.-** El prestador del servicio no podrá enviar en forma directa o indirecta, mensajes masivos o individuales o realizar llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista al abonado, suscriptor o cliente, cuando éste no lo haya autorizado en forma previa y expresa, de conformidad con la normativa vigente. Se exceptúan los mensajes o llamadas realizadas con fines informativos.
- 18) **Servicios de emergencia.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones pondrán a disposición gratuita de los usuarios, el acceso a servicios de emergencia que se implementen de conformidad con el ordenamiento jurídico; por ejemplo el acceso a llamadas de emergencia independientemente de la disponibilidad de saldo. Los usuarios deben hacer un buen uso de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público.

- 19) **Identificación del contratante en modalidad prepago.-** En caso de contratación de servicios en modalidad prepago (contrato tácito), previo a la activación del servicio, el prestador deberá tomar las medidas necesarias que aseguren la plena identificación del abonado o suscriptor, siendo la información mínima a ser provista por el abonado: nombre, apellido, número de cédula de ciudadanía o pasaporte (para extranjeros), así como la que se determine en el ordenamiento jurídico; el prestador del servicio deberá implementar los mecanismos necesarios para validar la veracidad de la información entregada por el abonado o suscriptor según corresponda conforme la normativa aplicable.
- 20) **Calidad de servicios.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deben cumplir con los índices de calidad aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para cada servicio. En caso de no cumplimiento, deberán compensar a los abonados-suscriptores/clientes por los servicios contratados y no recibidos; o, contratados y recibidos con mala calidad, técnicamente demostrada; sea que la compensación fuere ordenada por la ARCOTEL o establecida por el propio prestador, ésta se realizará de manera inmediata de identificado el hecho. En los casos de suspensión de servicio por fuerza mayor, calificada por la ARCOTEL, el prestador solo podrá cobrar por los servicios efectivamente brindados.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, están obligados a atender y solucionar los reclamos presentados por los abonados/clientes relacionados con la prestación de los servicios contratados de forma oportuna, sin superar el término máximo de quince (15) días, conforme lo dispuesto en el artículo 59 No. 2 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán disponer de medios de información y asistencia para la atención de reclamos de acuerdo con la normativa vigente y obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes.

En el caso de incumplimientos o violaciones de los derechos de los abonados/clientes, reclamos o quejas, en relación a la calidad de servicio, facturación de servicios no contratados, pagos indebidos o en general por cualquier irregularidad en relación con el servicio contratado, los abonados-suscriptores/clientes podrán presentar sus denuncias ante la ARCOTEL por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- a) Atención Presencial (Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL).
- b) PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- c) Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567 o número que designe la ARCOTEL).
- d) Correo Tradicional (oficios).
- e) Correo Electrónico.
- f) Página Web de la ARCOTEL.

En las facturas emitidas a los abonados/clientes, deberá incluirse un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos o quejas pueden comunicarse al centro de información y reclamos de la ARCOTEL, para cuyo efecto se consignará el número telefónico de contacto.

- 21) **Interrupciones o suspensiones del servicio.-** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, deberán informar de manera oportuna los trabajos programados que involucren interrupciones, suspensión o averías en los servicios prestados, en el plazo y el medio que establezca el ordenamiento jurídico vigente y en

su título habilitante. En caso de interrupciones, suspensión o averías ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán reestablecer los servicios en el plazo que se establezca en el respectivo título habilitante y lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente.

22) **Suspensión de servicios.**- Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:

- a) Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente;
- b) Caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a la suspensión del servicio, calificada por la ARCOTEL, en este caso solo se podrá cobrar por los servicios efectivamente prestados;
- c) Por uso indebido de los servicios contratados ya sea realizando fraude o perjuicios a su prestador o a terceros;
- d) Por mandato judicial; y,
- e) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

La falta de pago a la que se refiere el literal a), aplicará al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago la cual estará detallada en la factura emitida por el prestador del servicio.

Durante la suspensión de los servicios contratados, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción, únicamente deberán cobrar por los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifiquen y no atenten en contra de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, sin perjuicio del derecho de los prestadores del servicio de cobrar las deudas pendientes a dicho abonado-suscriptor/cliente.

El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del abonado/cliente, en los siguientes casos:

- a) Si la suspensión se debe a falta de pago, el prestador del servicio deberá reactivar el servicio en un plazo máximo de veinte y cuatro (24) horas, contadas a partir del pago total realizado de la suma adeudada, salvo que el prestador del servicio, reactive el mismo con la acreditación de un pago parcial o se haya suscrito un convenio de pago con el abonado/cliente.
- b) En caso de que la suspensión sea del tipo parcial o temporal, el prestador deberá reactivar inmediatamente los servicios que correspondan, al finalizar el periodo o las condiciones de suspensión.
- c) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de robo o hurto del equipo terminal, la reactivación del servicio se hará dentro de las veinte y cuatro (24) horas continuas, contadas a partir de la petición del abonado/cliente.

El Director Ejecutivo de la ARCOTEL a petición debidamente justificada del prestador de servicios de telecomunicaciones o de audio y video por suscripción, podrá aprobar un valor por reactivación del servicio, que será aplicado por los prestadores a sus abonados, suscriptores o clientes, cuando la suspensión del servicio se haya producido por la falta de pago del abonado, suscriptor o cliente.

El cobro del valor por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por periodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión, por cada reactivación del servicio.

Para la aprobación del valor por reactivación del servicio, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, considerará:

- a) Costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa, a través de mensajes de texto o de voz de cobranza o llamadas telefónicas, en un número y con periodicidad razonable, en proporción al tiempo promedio de gestión hasta la reactivación de clientes que dejaron de estar en mora.
- b) Valor promedio por reactivación del servicio, aprobado para otros prestadores del mismo servicio.

Se excluyen del valor por reactivación del servicio:

- a) Mensajes o llamadas informativas o recordatorias de pago, que son propias de la gestión de recaudación, no vinculadas con el periodo en el cual incurrió en mora, la suspensión del servicio y la reactivación.
- b) Gestión judicial de recaudación o de ser el caso coactiva.
- c) Valores administrativos vinculados con la contratación a terceros para la gestión de cobranza.

- 23) **Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente.-** En el caso de arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado/cliente, toda la información pertinente será detallada, por el prestador del servicio, en un Anexo extra el cual deberá ser adjuntado al contrato de prestación de servicios; en dicho documento se especificará tanto el precio facturado como las condiciones de dicha venta o arrendamiento, indicando que, para equipos en arriendo, al momento de la entrega del equipo o terminación del contrato se considerará el deterioro normal y depreciación del mismo. Así mismo en dicho Anexo deberá constar la aceptación expresa por parte del abonado/cliente.

Para el servicio de audio y video por suscripción, el decodificador es parte del servicio y no está sujeto a venta o arrendamiento, salvo el caso de la modalidad prepago, en el que aplica la venta del equipo.

Independientemente de la modalidad de contratación o plan tarifario que se aplique, el prestador no podrá condicionar la prestación del servicio de telecomunicaciones y/o servicio de radiodifusión por suscripción a la compra, arrendamiento o uso de equipos terminales del operador que preste el servicio o la contratación obligatoria de otros servicios ofrecidos por el mismo u otro prestador; ni podrá exigir el uso de un determinado equipo para la prestación de servicios, siempre y cuando éstos sean técnicamente compatibles con las redes del prestador y de ser el caso, hayan cumplido con la homologación de conformidad a la normativa aplicable.

Una vez que se ha efectivizado la terminación del contrato, es obligación del prestador del servicio retirar los equipos de su propiedad que estén en poder de los abonados suscriptores o clientes. En caso de no realizar el retiro, el abonado, suscriptor o cliente, sin responsabilidad alguna, podrá realizar la entrega de los equipos en las oficinas del prestador, sin perjuicio de lo cual, el abonado, suscriptor o cliente mantendrá la obligación de cancelar los valores pendientes únicamente por servicios efectivamente recibidos hasta la fecha de 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.

- 24) **Promociones y ofertas.-**Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el consumidor, en caso de aceptarla.

- a) Cuando se trate de promociones del servicio de telecomunicaciones o de audio y video por suscripción, en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el prestador del servicio deberá informar al público sobre el monto o número de premios, el

plazo y el lugar donde se podrán reclamar. El prestador estará obligado a difundir adecuadamente el resultado de los concursos o sorteos.

- b) Para el caso de promociones que acrediten minutos, capacidad o cantidad de mensajes al abonado, se imputará primero el saldo promocional y luego el de la recarga original, de conformidad con el ordenamiento jurídico. El uso del saldo promocional tendrá prelación al saldo de la recarga original, para que de esta manera se haga efectivo el beneficio de la promoción; por lo que deberá utilizarse primero el saldo promocional y luego el de la recarga original. Dicho saldo promocional para el caso de prestadores del servicio móvil avanzado, será otorgado sin costo para los abonados/clientes, mismo que podrá tener un período de uso limitado en el tiempo y su acumulación no será obligatoria.
 - c) Está prohibido el cobro de valores, tarifas o precios por acceso a las promociones o acceso a descuentos.
 - d) En el caso de que existan beneficios o incrementos que sean favorables para el abonado, el prestador del servicio estará obligado a notificárselos, indicándole de manera clara las nuevas características o mejoras, las condiciones que apliquen, si estos incrementos o beneficios son temporales o promocionales, y si tendrán costo.
 - e) Las tarifas aplicables a promociones y ofertas también deberán ser notificadas a la ARCOTEL, en la forma prevista en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- 25) **Tarifas y Facturación.-** En la facturación de servicios, se observará además de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, lo siguiente:
- a) El abonado, suscriptor o cliente tiene derecho a la acumulación y la utilización de saldos mensuales y provenientes de recargas y promociones y a la vigencia ilimitada de los mismos en la prestación de servicios de telecomunicaciones.
 - b) Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán iniciar la facturación a partir de la fecha en que el abonado, suscriptor o cliente tenga activado el servicio contratado; durante la suspensión de cualquiera de los servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción los prestadores facturarán únicamente por aquellos servicios efectivamente prestados de conformidad a la normativa vigente.
 - c) La factura entregada contendrá tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables con indicación del período al que corresponde; además la entrega de facturas podrá realizarse a través de medios físicos o electrónicos, acorde a la elección que realicen los abonados, suscriptores o clientes y a las disposiciones que en esta materia establezca el ordenamiento jurídico tributario.
 - d) La entrega de facturas o estados de cuenta a través de Internet, correo electrónico o cualquier otro medio digital o electrónico no tendrá costo y procederá únicamente previa aceptación expresa y escrita del abonado/cliente, en la cual, el mismo manifieste su aprobación para reemplazar la entrega física de su factura.
 - e) Para los servicios de telefonía fija, el servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, los prestadores están obligados a obtener la medición del servicio contratado, en unidad de segundos a fin de que la facturación sea correcta, y no sea admisible ninguna modalidad de redondeo.
 - f) Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán cobrar las tarifas a sus abonados/clientes de acuerdo con las

regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso. El régimen tarifario debe estar sujeto a lo que establezca el ordenamiento jurídico vigente.

- g) Los valores por el servicio o servicios y por los equipos adquiridos o alquilados, en caso de existir estos últimos, deberán constar en la misma factura de manera detallada y diferenciada, y no podrán incluir ningún valor adicional a los establecidos en el contrato y en el ordenamiento jurídico tributario vigente.
- h) El prestador del servicio no podrá cobrar valores asociados a servicios que no hayan sido expresamente autorizados y contratados por el abonado/cliente. El prestador implementará mecanismos de compensación o devolución por valores indebidamente cobrados o facturados.
- i) En los Anexos 1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f, 1g, 1h, 1i y 1j que se incorporen a los contratos de adhesión, se podrán agregar características técnicas de los servicios que el prestador considere necesarias para describir de mejor manera el servicio prestado y las condiciones de prestación del mismo. No se podrán incorporar en dichos Anexos, aspectos como venta de seguros, venta/préstamo de equipos u otros beneficios o productos no vinculados específicamente con la prestación del servicio. (Aplica a contratos de adhesión).
- j) Las facturas de consumo en la modalidad pospago del servicio o servicios correspondientes a los prestados deberá ser proporcionada al abonado/cliente en forma mensual. Para la modalidad prepago, el abonado/cliente tendrá derecho a recibir el detalle de sus consumos, previa solicitud expresa al prestador de servicios.)
- k) La forma de pago podrá ser escogida por el abonado/cliente y modificada en cualquier momento a conveniencia de este, de entre las que se establezcan en el contrato de adhesión o negociado con clientes. Una vez escogida la forma de pago se deberá anexar un documento en el que se hará constar toda la información necesaria de la condición y forma de pago acordada entre el abonado/cliente y el prestador del servicio.

Art. 5.- Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes.- Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los abonados o suscriptores y clientes, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción y demás normativa vinculada; así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, lo siguiente:

- 1) Cumplir con los términos de los contratos de adhesión o del contrato negociado.
- 2) Informarse adecuadamente y de manera oportuna, así como, utilizar la información proporcionada por los prestadores de servicios.
- 3) Notificar al prestador del servicio, cuando ocurra, la interrupción o daño en las instalaciones o infraestructuras de las comunicaciones sobre las cuales tuviera conocimiento y fueren directamente vinculadas con la contratación del servicio de que se le brinde.
- 4) Adoptar las medidas sugeridas por el prestador del servicio a fin de salvaguardar la integridad de la red y de las comunicaciones.
- 5) Pagar por los servicios contratados y efectivamente recibidos conforme lo determinan los contratos de adhesión o los negociados con los clientes y lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

- 6) 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.
- 7) Cumplir con las obligaciones de empadronamiento, conforme la normativa aplicable.
- 8) No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a su prestador o a terceros.
- 9) No hacer uso indebido de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público.
- 10) En la utilización de servicios finales de telecomunicaciones, abstenerse de la realización de llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas por el destinatario de la llamada.

El abonado/cliente podrá ceder el contrato de adhesión, previa aceptación y cumpliendo los requisitos que señale el prestador de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, en los casos en los cuales la normativa no lo prohíba expresamente y sea técnica, legal y financieramente posible, los derechos derivados del contrato de prestación de servicios.

Capítulo II

CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN

Art. 6.- Contratación en la modalidad prepago.- Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados/ suscriptores la compra del servicio bajo cualquier forma comercial, para lo cual, las condiciones que se aplicarán deberán ser entregadas o informadas al abonado/ suscriptor con la compra o adquisición del servicio. El mecanismo de contratación es independiente de la obligación de identificación del abonado/suscriptor previo al inicio de la prestación del servicio.

Para el caso en el que el abonado/suscriptor adquiera el servicio en la modalidad prepago, especialmente en los casos del servicio móvil avanzado o de audio y video por suscripción, el prestador del servicio, en lo posible, tratará de suscribir el contrato de adhesión con el abonado suscriptor.

Si el abonado adquiere el servicio en puntos de venta que no dependen directamente del prestador, no se requerirá la suscripción física de un contrato de adhesión; en tal caso el prestador deberá incluir, junto con el producto ofertado la siguiente información:

- Nombre del plan prepago.
- Condiciones generales aplicables al servicio, o sitio web donde el abonado pueda consultar dichas condiciones en la forma (www.prestador.com/condiciones-generales-prepago).
- Sitio web donde el abonado/suscriptor podrá consultar las tarifas del servicio pre-pago, en la forma (www.prestador.com/tarifas-prepago).
- Sitio web donde el abonado podrá consultar los parámetros de calidad del servicio en la forma (www.prestador.com/parametros-calidad).
- Información de los lugares donde puede presentar reclamos y quejas, o el sitio web en donde puede encontrar dicha información en la forma (www.prestador.com/sitios-atencion);
- Para la activación del servicio se seguirá los procedimientos establecidos en las respectivas normativas para cada servicio.

En caso de que el abonado/suscriptor decida dar por terminado el contrato anticipada y unilateralmente, de manera total o parcial, a pesar de la existencia del período de permanencia mínima, este no estará obligado a cancelar valor económico alguno de ninguna naturaleza, salvo valores pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos.

El abonado/suscriptor tampoco está obligado a cancelar diferencias entre precios nominales y precios promocionales que por el servicio se le hubiere ofrecido.

Art. 7.- Instrucciones para llenar los contratos de adhesión.- Al momento que se deba llenar el contrato de adhesión tanto el abonado como el prestador del servicio deberán considerar lo siguiente:

- En los casos que se deba elegir entre las opciones SI/NO, obligatoriamente se deberá marcar una de las dos ya sea con una “X” o coloreando el cuadro completamente.
- Todos los campos deberán ser llenados, y en los casos que no se requiera colocar información se deberá realizar una raya en el campo correspondiente.
- Se deberá evitar suscribir contratos con correcciones o enmendaduras.

En el caso de existir enmendaduras, que consten marcadas las dos opciones SI/NO, o se deje en blanco, al existir controversia o reclamo por parte del abonado o suscriptor, se tomará la opción más favorable al abonado o suscriptor.

Art. 8.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión.- De manera general y transversal a todos los servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción, las cláusulas que constan en el modelo de Contrato de Adhesión del Anexo 2, constituyen el contenido mínimo de los modelos de contratos de adhesión.

Los prestadores de los servicios, podrán adicionar cláusulas al modelo de contrato que deben presentar en la ARCOTEL, siempre y cuando estas se agreguen a continuación de las cláusulas establecidas como mínimas.

El contenido y estilo de redacción puede ser modificado y complementado por los prestadores de servicios, dado que, a través de esta Norma Técnica, no se pretende aprobar un modelo de contrato de adhesión, sino un contenido mínimo, y que además, facilite la revisión y aprobación de los modelos de contratos de adhesión que emitan los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión; y que la ARCOTEL los inscriba en el Registro Público de Telecomunicaciones.

Capítulo III

CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS NEGOCIADOS

Art. 9.- Texto de contratos negociados.- Los contratos negociados con clientes, no requieren someterse a un contenido mínimo, ni deben ser presentados a la ARCOTEL, para su revisión, aprobación y registro, sin embargo, en caso de que en el texto contractual o sus anexos se hayan introducido cláusulas o condiciones que implique que se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia a los derechos de los clientes, se entenderá como no escrito, sin perjuicio de que la ARCOTEL disponga su modificación y sanciones en caso de ser procedente; en el evento de que persista el incumplimiento.

Art. 10.- Clientes prestadores de servicios.- Cuando el cliente del prestador de servicios, sea a su vez poseedor de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción y haya contratado el servicio para utilizarlo en la prestación del servicio habilitado, podrán las partes establecer las garantías correspondientes al pago de las obligaciones; y deberán además precautelar que en caso de suspensión del servicio por mora, se arbitren los mecanismos necesarios para causar la menor afectación a los abonados o suscriptores del prestador moroso. En todo caso, de producirse la

suspensión del servicio por mora y que tal situación afecte la garantía de continuidad del servicio, la ARCOTEL iniciará el correspondiente procedimiento administrativo sancionador, considerando que cada prestador de servicios es responsable ante sus abonados/clientes por la continuidad y calidad del servicio prestado.

Capítulo IV

INFRACCIONES

Art. 11.-Infracciones.- En caso de inobservancia o incumplimiento de lo dispuesto en la presente Norma Técnica, se aplicarán las sanciones y procedimientos previstos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normativa vinculada.

Capítulo V

DISPOSICIONES GENERALES, TRANSITORIA Y DEROGATORIA

Disposiciones Generales

Primera.- Se aprueba los Anexos 1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f, 1g, 1h, 1i y 1j, de condiciones aplicables a la contratación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción, los que, independientemente del modelo de contrato de adhesión que presenten los prestadores y que sea inscrito por la ARCOTEL, deben ser utilizados obligatoriamente.

Segunda.- Se aprueba el modelo de contrato que consta en el Anexo 2 (contenido mínimo de modelo de contratos de adhesión).

Disposición Transitoria Única.- Una vez que la presente Norma Técnica entre en vigencia, con su publicación en el Registro Oficial, los prestadores de servicios comprendidos en el ámbito de la presente Norma Técnica, deberán presentar a la ARCOTEL, en un término de treinta (30) días, los modelos de contratos de adhesión, para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.

Disposición Derogatoria.- Se deroga el REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, publicado en Registro Oficial No. 750 de 20 de julio de 2012 y la Resolución Nro. TEL-204-10-CONATEL-2013 de 4 de abril de 2013, publicada en el Registro Oficial No. 955 de 16 de mayo de 2013 por la que se aprobó las Condiciones Generales y Básicas para la contratación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado; así como el Anexo a la citada Resolución, con las Condiciones Generales y Básicas, que fue publicado en el Registro Oficial No. 15 de 14 de junio de 2013.

La presente Norma Técnica entrará en vigencia, una vez publicada en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a XX de XXX de 2018.

Ing. Washington Cristóbal Carrillo Gallardo
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ANEXO 1

ANEXOS DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN

Se deberá anexar cada una de las fichas al contrato que se suscriba con los abonados/suscriptores, de acuerdo a los servicios contratados por el abonado.

PROYECTO

Anexo 1a
SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan: (Incluir consulta prepago/pospago)

Número Telefónico Asignado

Servicios que incluye (Listar todos los servicios que impliquen pago de valores):

	SI	NO		SI	NO
Telefonía Fija			Transferencia de Llamada		
Larga Distancia Internacional (LDI)			Llamada en Espera		
Llamadas 1-900			Servicio Clip		
Marcación Abreviada			Otros (Especificar)		

Tarifas Aplicables (Incluir tarifas para todos los servicios contratados) (*):

Tarifa Básica Mensual		USD	Facturación Detallada		USD/fact.
Telefonía Fija ON NET		USD/min	Cambio de Categoría, nombre o razón social		USD/even.
Telefonía Fija OFF NET (**)		USD/min	Suspensión Temporal del Servicio		USD/mes
Telefonía Fija ON NET		USD/min	Bloqueo a: Celulares y/o LDI		USD/even.
Marcación Abreviada		USD/mes	Cambio de Número		USD/even.
Servicio Clip		USD/mes	Derechos de inscripción		USD/línea.
Llamada en Espera		USD/mes	Otros Especificar		
SMA (Celular) (**)		USD/min	Otros Especificar		
Transferencia de Llamada		USD/mes	Otros Especificar		
Casillero de Voz		USD/mes	Otros Especificar		

En caso de aceptación de LDI, se debe adjuntar al presente contrato el listado de tarifas aplicables.

Sitio de consulta de tarifas de servicios que ofrece el prestador www.prestador.com/tarifas-servicios

Sitio para consulta detallada de tarifas LDI www.prestador.com/tarifas-internacionales

Valores a cancelar por una sola vez:

Valor de instalación y materiales		USD
Derechos de inscripción		USD

Detallar minutos sin costo incluidos en la tarifa básica mensual:

--

Formato en el que se entrega la Guía Telefónica:

Física	Electrónica

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad: www.prestador.com/calidad

Notas:

- * Las tarifas no incluyen impuestos de ley.
- ** Las tarifas incluyen costos de interconexión.

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1b
SERVICIO MÓVIL AVANZADO

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Tipo de Plan: Personal Corporativo Empresarial:

Número(s) Telefónico(S) Asignado(s):

Modalidad del Servicio: Prepago: Pospago

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO TIEMPO:

Beneficios por permanencia mínima

Servicios Incluidos:

Telefonía Móvil: Internet móvil (Datos): Mensajes de texto (SMS) Otros:

Tarifas Aplicables (Incluir tarifas para todos los servicios contratados) (*):

Si existen tarifas diferenciadas, se debe detallar (por horario, grupos de usuarios, etc.)

Llenar para POSPAGO:

Tarifa Mensual Pospago	<input type="text"/>	USD
Valor asignado para llamadas	<input type="text"/>	USD
Valor asignado para SMS	<input type="text"/>	USD
Valor asignado para Datos	<input type="text"/>	USD

Llenar para POSPAGO y PREPAGO:

Llamada ON-NET	<input type="text"/>	USD/min
Llamada OFF-NET (**)	<input type="text"/>	USD/min
SMS ON-NET	<input type="text"/>	USD/SMS
SMS OFF-NET (**)	<input type="text"/>	USD/SMS
Valor MB (datos)	<input type="text"/>	USD/MB
Llamada Telefonía Fija (**)	<input type="text"/>	USD/min
Otros	<input type="text"/>	

Se debe adjuntar al presente contrato el listado de tarifas aplicables para LDI

Para el caso de servicios de datos, especificar la velocidad mínima garantizada para cada caso de condiciones del servicio.

Sitio para consulta de tarifas de otros servicios que ofrece el prestador	www.prestador.com/tarifas-servicios
Sitio para consulta de tarifas LDI	www.prestador.com/tarifas-internacionales
Sitio para consulta de tarifas Roaming internacional	www.prestador.com/tarifas-roaming

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad: reclamos/problemas: Tiempo para solución de

Sitio web para consulta de Cobertura:

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

** Las tarifas incluyen cargos de interconexión

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1c

SERVICIO MÓVIL AVANZADO por OMV

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Tipo de Plan:

Personal

Corporativo

Empresarial:

Número(s) Telefónico(s) Asignado(s):

Modalidad del Servicio:

Prepago:

Postpago

El contrato incluye permanencia mínima:

SI

NO

TIEMPO:

Beneficios por permanencia mínima

Servicios Incluidos:

Telefonía Móvil:

Internet móvil (Datos):

Mensajes de texto (SMS)

Otros:

Tarifas Aplicables (Incluir tarifas para todos los servicios contratados) (*):

Si existen tarifas diferenciadas, se debe detallar (por horario, grupos de usuarios, etc.)

Llenar para POSPAGO:

Tarifa Mensual Postpago	<input type="text"/>	USD
Valor asignado para llamadas	<input type="text"/>	USD
Valor asignado para SMS	<input type="text"/>	USD
Valor asignado para Datos	<input type="text"/>	USD

Llenar para POSPAGO y PREPAGO:

Llamada ON-NET	<input type="text"/>	USD/min
Llamada OFF-NET (**)	<input type="text"/>	USD/min
SMS ON-NET	<input type="text"/>	USD/SMS
SMS OFF-NET (**)	<input type="text"/>	USD/SMS
Valor MB (datos)	<input type="text"/>	USD/MB
Llamada Telefonía Fija (**)	<input type="text"/>	USD/min
Otros	<input type="text"/>	

Se debe adjuntar al presente contrato el listado de tarifas aplicables para LDI

Para el caso de servicios de datos, especificar la velocidad mínima garantizada para cada caso de condiciones del servicio.

Sitio para consulta de tarifas de otros servicios que ofrece el prestador	www.prestador.com/tarifas-servicios
Sitio para consulta de tarifas LDI	www.prestador.com/tarifas-internacionales
Sitio para consulta de tarifas Roaming internacional	www.prestador.com/tarifas-roaming

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad:

www.prestador.com/calidad

Tiempo para solución de reclamos/problemas:

Sitio web para consulta de Cobertura:

www.prestador.com/cobertura

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

** Las tarifas incluyen cargos de interconexión

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1d

SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES POR SATÉLITE

Nombre del Plan:

Tipo de Plan:

Personal

Corporativo

Empresarial:

Número(s) Telefónico(S) Asignado(s):

Modalidad del Servicio:

Prepago:

Postpago

Servicios Incluidos:

	SI	NO
Voz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Banda Ancha Satelital (Internet/Datos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS Satelital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tarifas Aplicables (Incluir tarifas para todos los servicios contratados) (*):

Si existen tarifas diferenciadas, se debe detallar (por horario, grupos de usuarios, etc.)

Llenar para POSPAGO

Tarifa Mensual Postpago	<input type="text"/>	USD
Cantidad para Llamadas	<input type="text"/>	USD
Cantidad para SMS	<input type="text"/>	USD
Cantidad para Datos	<input type="text"/>	USD

Llenar para POSPAGO y PREPAGO:

Llamada ON-NET	<input type="text"/>	USD/min
Llamada OFF-NET (**)	<input type="text"/>	USD/min
SMS ON-NET	<input type="text"/>	USD/SMS
SMS OFF-NET (**)	<input type="text"/>	USD/SMS
Valor MB (datos)	<input type="text"/>	USD/MB
Llamada Telefonía Fija (**)	<input type="text"/>	USD/min
Otros Servicios	<input type="text"/>	

El contrato incluye permanencia mínima:

SI

NO

Beneficios por permanencia mínima

Información Adicional:

Sitio web para consulta de Cobertura:	www.prestador.com/cobertura
Sitio web para consulta de Índices de Calidad	www.prestador.com/calidad
Sitio web para consulta de tarifas de otros servicios que ofrece el prestador	www.prestador.com/tarifas-servicios

Se debe adjuntar al presente contrato el listado de tarifas aplicables para LDI, en caso que aplique.

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

** Las tarifas incluyen cargos de interconexión

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1e
SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Modalidad de pago:
Prepago: Postpago

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO TIEMPO:

Beneficios por permanencia mínima _____

Tipo de servicios:

	SI	NO
Contenidos informativos, de difusión, imágenes, entre otros,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envío de información de datos (aplicaciones machine-to-machine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envío de información de datos (georreferenciación)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envío de información de datos (localización)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envío de información de datos (telemetría)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios mediante SMS Premium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auditexto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema de Pago y transacciones de dinero electrónico (SDE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tarifas de los servicios (*):

Especificar las tarifas por cada servicio.

Contenidos informativos, de difusión, imágenes, entre otros,	<input type="checkbox"/>	USD/evento
Envío de información de datos (aplicaciones machine-to-machine)	<input type="checkbox"/>	USD/evento
Envío de información de datos (georreferenciación)	<input type="checkbox"/>	USD/evento
Envío de información de datos (localización)	<input type="checkbox"/>	USD/evento
Envío de información de datos (telemetría)	<input type="checkbox"/>	USD/evento
Servicios mediante SMS Premium	<input type="checkbox"/>	USD/evento
Auditexto	<input type="checkbox"/>	USD/evento
Sistema de Pago y transacciones de dinero electrónico (SDE)	<input type="checkbox"/>	USD/evento
Otros Servicios	<input type="checkbox"/>	

Información Adicional:

Sitio para consulta de tarifas de otros servicios que ofrece el prestador	www.prestador.com/tarifas-servicios
---	--

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley.

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1f

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Red de Acceso:

Par de Cobre	<input type="checkbox"/>
Coaxial	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

Fibra óptica	<input type="checkbox"/>
Inalámbrico	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

Tipo de cuenta:

Residencial	<input type="checkbox"/>
Cibercafé	<input type="checkbox"/>

Corporativo	<input type="checkbox"/>
Otros tipos	<input type="checkbox"/>

Velocidad (kbps) (Si existe velocidad máxima para acceso a internet en servidores internacionales y a través del NAP local, se debe especificar):

Comercial de bajada	<input type="checkbox"/>
Mínima efectiva de bajada	<input type="checkbox"/>

Comercial de subida	<input type="checkbox"/>
Mínima efectiva subida	<input type="checkbox"/>

Nivel de Compartición (1:1, 2:1, 4:1, 8:4)

El contrato incluye permanencia mínima:

SI NO TIEMPO:

Beneficios por permanencia mínima

Servicios adicionales que se ofrece:

	SI	NO	Descripción:
Cuentas de Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nrº. Cuentas, capacidad en el servidor por cuenta (MB)
Otros Servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación	<input type="text"/>
-------------------	----------------------

 USD

Valores pago mensual:

Valor (USD)	<input type="text"/>
-------------	----------------------

Detalle otros valores:

Valor mensual	<input type="text"/>
---------------	----------------------

Ítem	Valor (USD)
Otros servicios	<input type="text"/>
Otros Servicios	<input type="text"/>
Total Otros Valores	<input type="text"/>

Valores Otros servicios	<input type="text"/>
-------------------------	----------------------

Valor total	<input type="text"/>
-------------	----------------------

Sitio web para consulta de tarifas:

Sitio web consulta calidad del servicio:

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1g
SERVICIO TRONCALIZADO

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Modalidad de servicio:
 Digital: Analógico:

Número de Equipos/Terminales contratados:
 Digitales: Analógicos:

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO TIEMPO
 Beneficios por permanencia mínima

Servicios adicionales que se ofrece:

Detallar Servicios	Detallar Servicios
Detallar Servicios	Detallar Servicios

Tarifas (*):
 Valores a pagar por una sola vez:
 Valor instalación/configuración USD

Valores pago mensual:

	Valor (USD)
Valor mensual	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Valores otros servicios	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Valor total	<input style="width: 100%;" type="text"/>

Detalle de Otros Valores:

Ítem	Valor (USD)
Otros	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Otros	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Total Otros Valores:	<input style="width: 100%;" type="text"/>

Sitio WEB para consulta de Cobertura:	www.prestador.com/cobertura
Sitio web para consulta de la calidad:	www.prestador.com/calidad
	Sitio web para consulta de tarifas:
	www.prestador.com/tarifas

Notas:
 * Las tarifas no incluyen impuestos de ley

 (Prestador)

 (Abonado/suscriptor)

Anexo 1h
SERVICIO COMUNAL

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Modalidad de prestación:
 Digital: Analógico:

Número de Equipos/Terminales contratados:
 Digitales: Analógicos:

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO

Beneficios por permanencia mínima

Servicios adicionales que se ofrece:

<input type="text" value="Detallar Servicios"/>	<input type="text" value="Detallar Servicios"/>
<input type="text" value="Detallar Servicios"/>	<input type="text" value="Detallar Servicios"/>

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:
 Valor instalación/configuración USD

Valores pago mensual:

	Valor (USD)
Valor mensual	<input style="width: 120px;" type="text"/>
Otros Valores	<input style="width: 120px;" type="text"/>
Valor total	<input style="width: 120px;" type="text"/>

Detalle de Otros Valores:

Ítem	Valor (USD)
Otros Servicios	<input style="width: 100px;" type="text"/>
Otros Servicios	<input style="width: 100px;" type="text"/>
Total Otros Valores:	<input style="width: 100px;" type="text"/>

<p>Plazo para instalación/Configuración del Servicio (días): <input style="width: 320px;" type="text"/></p> <p>Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad <input style="width: 320px;" type="text" value="www.prestador.com/calidad"/></p>	<p>Sitio WEB para consulta de Cobertura: <input style="width: 320px;" type="text" value="www.prestador.com/cobertura"/></p> <p>Sitio web para consulta de tarifas: <input style="width: 320px;" type="text" value="www.prestador.com/tarifas"/></p>
--	---

Notas:
 * Las tarifas no incluyen impuestos de ley

 (Prestador)

 (Abonado/suscriptor)

Anexo 1i

SERVICIO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

Nombre del Plan:

Modalidad de prestación:

Cable Físico	<input type="checkbox"/>	Televisión Codificada terrestre	<input type="checkbox"/>
Televisión Codificada Satelital (DTH/DBS)	<input type="checkbox"/>		

Número de canales incluidos en el plan:

Video (nacionales) Video (internacionales) Audio

Detalle de los canales incluidos (Adjuntar listado de canales). Un canal incluido en el listado, y que forma parte del contrato no podrá ser retirado o cambiado a otro plan o paquete; a menos que el mismo sea retirado definitivamente de la grilla y dicho retiro sea autorizado previamente por ARCOTEL, en este caso, dicho canal deberá ser reemplazado por uno de las mismas características, a fin de que se mantenga el número total de canales contratados.

Puntos de Servicio Adicionales ():**

Incluye Puntos adicionales SI NO
Número de Puntos adicionales

El contrato incluye permanencia mínima:

Beneficios por permanencia mínima

Servicios adicionales que se ofrece:

Detallar Servicios	Detallar Servicios
Detallar Servicios	Detallar Servicios

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación/configuración USD

Valores pago mensual:

	Valor (USD)
Valor mensual	<input type="text"/>
Otros Valores	<input type="text"/>
Valor total	<input type="text"/>

Detalle de Otros Valores:

Ítem	Valor (USD)
Otros Servicios	<input type="text"/>
Otros Servicios	<input type="text"/>
Total Otros Valores:	<input type="text"/>

Sitio web para consulta de tarifas:

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad:

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

** El Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y servicios de Radiodifusión por Suscripción, en la correspondiente ficha para el servicio de "Audio y Video por Suscripción", en lo referente a la definición de Decodificador establece: "Equipo proporcionado por el proveedor del servicio, capaz de recibir las señales de imagen, sonido multimedia y datos, transmitidas por el prestador de audio y video por suscripción y es usado por el abonado, suscriptor o cliente, **dicho equipo es parte del servicio y no deberá ser sujeto de venta o arrendamiento, salvo el caso de la modalidad prepago que aplica la venta del equipo**".

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

Anexo 1j

SERVICIO PORTADOR

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20.....

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO TIEMPO:

Beneficios por permanencia mínima

Enlaces Nacionales:

No.	Descripción de enlace	Medio de transmisión	Velocidad de transmisión (kbps)	Compartición

Enlaces Internacionales:

No.	Descripción de enlace	Medio de transmisión	Velocidad de transmisión (kbps)	Compartición

Servicios adicionales que se ofrece:

Especificar

Especificar

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación/Configuración

USD

Valores pago mensual:

Valor (USD)

Detalle Otros Valores:

Valor mensual

Ítem	Valor (USD)

Valores otros servicios

Otros	
-------	--

Otros Servicios	
-----------------	--

Sitio web para consulta de tarifas:
web para consulta de la calidad del servicio:

www.prestador.com/tarifas
 www.prestador.com/calidad

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

(Prestador)

(Abonado/suscriptor)

ANEXO 2

MODELO DE CONTRATO DE ADHESIÓN

(Contenido mínimo)

1) CLÁUSULA PRIMERA.- Lugar y fecha.- Datos de los Comparecientes:

Datos del prestador

Nombre/Razón Social:
 Nombre comercial:
 Dirección: *(Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)*
 Provincia: Ciudad: Cantón:
 Parroquia: No. Teléfono:
 RUC:..... Correo Electrónico.....
 Web: *(Página web del Prestador)*

Datos del abonado/suscriptor

Nombres/Razón social:
 Cédula/RUC: Email:
 Dirección: *(Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)*
 Provincia: Ciudad: Cantón:
 Parroquia:
 Dirección donde será prestado el servicio: *(Aplica cuando el servicio permita determinar esta información)*.....
 Número telefónico de referencia fijo/móvil:

El abonado es de la tercera edad o discapacitado? Si..... No.....
 (En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador)

2) CLÁUSULA SEGUNDA.- Objeto: El prestador del servicio se compromete a proporcionar al abonado/suscriptor el/los siguiente (s) servicio (s), para lo cual el prestador dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente:

- | | |
|---|--------------------------|
| ➤ Móvil Avanzado (SMA) | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV) | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Telefonía Fija | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Telecomunicaciones por satélite | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Valor Agregado | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Acceso a internet | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Troncalizados | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Comunes | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Audio y video por suscripción | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Portador | <input type="checkbox"/> |

Las Condiciones Técnicas del/los servicio(s) que el abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo N° 1, el cual forma parte integrante del presente contrato.

3) CLÁUSULA 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 para cada uno de los servicios contratados debe ser la de la activación de servicio.

Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el abonado /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 dispuesto en 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, como por ejemplo liquidación de promociones respecto a costos de entrega de equipos o instalaciones gratuitas, salvo los saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos hasta la terminación del contrato.

El abonado acepta la renovación automática del contrato en las mismas condiciones de este contrato:

Si... No...

4) CLÁUSULA CUARTA.- Permanencia mínima:

El abonador se acoge al periodo de permanencia mínima de en la prestación del servicio contratado? Si... No...

Los beneficios de la permanencia mínima son: *(Detallar los beneficios de la permanencia mínima del servicio si el abonado decide acogerse a esta).*

No se considerarán como beneficios de permanencia mínima, los aspectos relacionados con costos de instalación del servicio o el costo/arrendamiento de equipos.

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

5) CLÁUSULA QUINTA.- Tarifa y forma de pago: Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el abonado estará determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo 1 y el pago se realizará, de la siguiente forma:

	SI	NO
➤ Pago directo en cajas del prestador del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Débito automático cuenta de ahorro o corriente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Pago en ventanilla de locales autorizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Débito con tarjeta de crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Transferencia vía medios electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estará dentro 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 caso de que el abonado o suscriptor 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, instrumentará la nueva forma de pago.

6) CLÁUSULA 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 un Anexo adicional, 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) CLÁUSULA SEPTIMA.- Uso de información personal: Los datos personales que los usuarios proporcionen a los prestadores de servicios 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/suscriptor, el que constará como instrumento separado y distinto al presente contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) a través de medios físicos o electrónicos. En dicho instrumento se deberá dejar constancia expresa de los datos personales o información que están expresamente autorizados; el plazo de la autorización y el objetivo que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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

- Medio electrónico: *(Definir tipo: Página Web, redes sociales: Facebook, Twitter u otros)*
- Oficinas de atención a usuarios:
- Horarios de atención:
- Teléfono:

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).
- Correo Tradicional (Oficios).
- Página web de la ARCOTEL

9) CLÁUSULA NOVENA.- Normativa Aplicable: En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los abonados/suscriptores, establecidos en las normas jurídicas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, dispuestos en el marco regulatorio.

10) CLÁUSULA DÉCIMA.- 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 o suscriptor 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/suscriptor 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/suscriptor):

Si...

No...

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:

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

12) CLAUSULA DÉCIMA 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 efectúe.

13) CLAUSULA DÉCIMA TERCERA.- Empaquetamiento de servicios:

La contratación incluye empaquetamiento de servicios:

SI NO

Especificar los servicios del paquete y los beneficios para cada uno, incluyendo las tarifas aplicables:

El abonado 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 (*nombre del prestador del servicio*) en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de..... a los días del mes dedel año

Firman las partes:

Nota: Señalar expresamente la fecha de inscripción del modelo de contrato de adhesión que se utiliza.

PROYECTO