

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

PRIMERA. - Lugar y fecha. - Datos de los Comparecientes: En la ciudad de _____ a los ____ del mes de _____ del año _____ celebran el presente Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios de Acceso a Internet; 1) Por una parte, el señor WILIAN ALFONSO YACELGA ARAQUE, con RUC 1002624177001, titular del Título Habilitante para el Registro de Servicios de Valor Agregado Nro. CTHB-CTDS-2025-0138, conferido por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL). Para efectos del presente contrato, el prestador utiliza el nombre comercial OPTYFIBER, con domicilio principal ubicado en la calle 9 de noviembre y 24 de junio, parroquia San Pablo del Lago, cantón Otavalo, provincia de Imbabura. Teléfonos: 0988143988; correo electrónico: regulacionyacelga@gmail.com; sitio web: www.Optyfiber.com 2) por otra parte el ABONADO, cuyos datos de detallan a continuación:

Datos del Abonado/Suscriptor:

Nombres/Razón social:

Cédula/RUC: **Email:**

Dirección:

Provincia: **Ciudad:** **Cantón:**

Parroquia:

Dirección donde será aplicado el servicio:

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 con el plan del prestador

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:

Acceso a internet

Las Condiciones Técnicas del/los servicio(s) que el Abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo No 1, el cual forma parte integrante del presente contrato.

TERCERA. - Vigencia del Contrato: El presente contrato tendrá una duración de 6 meses y entrará en vigor, 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 del 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. El Abonado acepta la renovación automática sucesiva del contrato en las mismas condiciones de este contrato, independientemente de su derecho a terminar la relación contractual conforme la legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación:

CUARTA. - Permanencia Mínima: El Abonado se acoge al periodo de permanencia mínima de 6 meses en la prestación del servicio contratado. Los beneficios de la permanencia mínima son: Subsidio de instalación y equipos wifi. 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.

QUINTA. - Tarifa y Forma de Pago: Las tarifas o valores mensuales para cancelar por cada uno de los servicios contratados por el Abonado estarán determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo 1 y el pago se realizará, de la siguiente forma:

Pago directo en cajas del prestador del servicio

Pago en ventanilla de locales autorizados

Transferencia vía medios electrónicos

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. Las facturas por el servicio brindado serán entregadas al Abonado/Suscriptor, luego de su cancelación; es obligación del Abonado/Suscriptor pagar la misma dentro del plazo de los 5 primeros días del mes, caso contrario incurrirá en mora. Los reclamos de facturación deberán realizarse al prestador, en caso de no recibir la atención debida; el Abonado/Suscriptor lo realizará conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Las partes contratantes quedan obligadas a cumplir con la resolución definitiva emitida por la autoridad competente. Una vez que ha vencido la fecha de pago establecida y en caso de verificarse que no ha existido reclamo o que el Abonado/Suscriptor no ha cancelado el valor de la factura, éste faculta y autoriza mediante el presente Contrato, a la suspensión temporal del o los servicios que se encuentren en mora hasta por TREINTA (30) días, todos los valores adeudados. En el evento de prolongar su negativa de pago, el prestador podrá suspender definitivamente el servicio y dar por terminada en forma unilateral el contrato, reservándose el derecho al reclamo del pago de lo debido por la vía judicial.

SEXTA. - Impuestos: El Abonado/Suscriptor declara conocer que, sobre la base de lo dispuesto en las Leyes Tributarias Ecuatorianas, se le cargará al precio estipulado con el Abonado/Suscriptor, los impuestos, tasas, contribuciones especiales, que por Ley se determinen o causen por concepto de la prestación de los servicios materia del Contrato. En consecuencia, en la facturación se determinará y reflejará el establecimiento de cualquier nuevo gravamen, así como los respectivos ajustes que se decreten a los ya existentes, principalmente, en lo referente a toda modificación que se produzca del Impuesto al Valor Agregado (IVA), así como el ICE y cualquier otro impuesto que exista o se establezca en el futuro.

SÉPTIMA.- 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).

OCTAVA.- 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. Anexo lo adicional en el caso de aceptación o autorización del Abonado, suscriptor o cliente, respecto de los datos personales o información que expresamente autoriza usar al prestador; especificando 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

NOVENA. - Calidad y Continuidad de los Servicios: El prestador, garantiza la continuidad y calidad de los servicios. Sin embargo, no será responsable cuando los servicios se interrumpan por los siguientes motivos: a) Para que el prestador realicen mantenimiento y/o mejoramiento a sus sistemas, redes, conexiones, o demás implementos técnicos necesarios para la prestación del servicio; b) Por la mala utilización o manipulación de los servicios por parte del Abonado/Suscriptor; c) Cuando la suspensión temporal o definitiva se deba a razones de fuerza mayor o caso fortuito; d) Por cualquier causa imputable al Abonado/Suscriptor; e) Fallas en las instalaciones del Abonado/Suscriptor. En estos casos de suspensión, no habrá lugar al pago de ninguna clase de indemnización a favor del Abonado/Suscriptor. 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 o servicios de radiodifusión por suscripción procederán conforme determine la normativa aplicable.

DÉCIMA. - Cesión de Derechos: Por ningún motivo el Abonado/Suscriptor, podrá ceder total o parcialmente a terceras personas, los derechos u obligaciones adquiridos por este Contrato, sin la autorización expresa del prestador. En el evento de que el Abonado/Suscriptor, instale puntos de servicio adicionales por su cuenta o extienda el servicio a las unidades habitacionales vecinas o cualquier situación que ocasione perjuicio al prestador, sin perjuicio de la suspensión del servicio.

UNDÉCIMA. - Reclamos y Soporte Técnico: El Abonado podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios:

Contacto: 09888143988, 000000000000 Oficina de atención a usuarios: 9 de noviembre y 24 de junio – Barrio Araque a 2 cuadras del estadio central

Llámanos o escríbenos por WhatsApp o al correo: wyacelga@gmail.com

Horarios de atención: lunes a viernes 8 a 5 P.M., sábados 8 a 2 P.M.

El **Abonado/Suscriptor** deberá reportar al prestador, el reclamo respectivo sobre fallas o interrupción del servicio. Será responsabilidad del prestador atender el reclamo presentado por el Abonado/Suscriptor dentro del plazo de VEINTE Y CUATRO (24) horas desde la presentación del reclamo de manera formal. La solución por parte del proveedor deberá brindarse en el plazo determinado por la normativa vigente según la causa que originó la falla o interrupción. El plazo antes referido, corre desde la notificación, queja o reclamo presentado. El **Proveedor**, pondrá a disposición del Abonado/Suscriptor el Centro de Atención Telefónica que atiende en horas de oficina de lunes a viernes. En el Centro de Atención Telefónica se ofrece asistencia telefónica para resolver preguntas relacionadas con los servicios y estados de cuenta. Si el problema no se soluciona con la atención telefónica se genera una orden de trabajo para una visita técnica al Abonado/Suscriptor, cuyo costo se incluirá en el estado de cuenta del Abonado/Suscriptor, de ser el caso que la falla sea imputable al abonado.

Para la atención de reclamos NO resueltos, 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 y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

DUODÉCIMA. - 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.

DÉCIMA TERCERA. - 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 No aplica a Empresas Públicas prestadoras de servicios de telecomunicaciones):

DÉCIMA CUARTA. - Terminación del Contrato: De conformidad con lo dispuesto en el número 14 del Art. 4 de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes, y del Empadronamiento de Abonados y Clientes, son causales de terminación del contrato cualquiera de las siguientes:

Por el Prestador del Servicio:

- Incumplimiento de las condiciones contractuales del Abonado o cliente.
- 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.
- Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- Por falta de pago.
- Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Por el Abonado, suscriptor o cliente:

- El Abonado, suscriptor o cliente, podrá darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, por cualquier medio físico o electrónico.
- Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

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 WILIAN ALFONSO YACELGA ARAQUE dos ejemplares del mismo tenor.

Firman las partes:

<hr/> <p>WILIAN ALFONSO YACELGA ARAQUE RUC: 1002624177001 EL PROVEEDOR</p>	<hr/> <p>ABONADO/ SUSCRIPTOR</p>
--	----------------------------------

ANEXO 1
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

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

Nombre del Plan:

Red de Acceso:

Fibra Óptica	
Inalámbrico	

Tipo de Cuenta:

Residencial	
Corporativo	

Velocidad (Mbps):

Velocidad Comercial de bajada	
Velocidad Mínima efectiva de bajada	

Velocidad Comercial de subida	
Velocidad Mínima efectiva de subida	

Compartición (1:1 / 2:1)

El contrato incluye permanencia mínima:	SI NO	TIEMPO
Beneficios de la permanencia mínima:	Descuento en valor de la instalación	

Tarifas (*): Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación	
Plazo para instalar / activar el servicio (horas, días)	

Valores pago mensual:

Detalle otros valores:

	Valor USD	Ítem	Valor USD
Valor mensual			
Valor Total		Total, otros valores	

Sitio web para consulta de tarifas	https://www.Optyfiber.ec/#prices
Sitio web consulta de calidad del servicio	https://www.Optyfiber.ec/parametroscalidad.pdf

Notas:

* Las tarifas incluyen impuestos de ley

WILIAN ALFONSO YACELGA ARAQUE
RUC: 1002624177001
EL PROVEEDOR

EL ABONADO/ SUSCRIPTOR

ORDEN DE SERVICIO (ANEXO 1)

Fecha de instalación:.....
 Nombres:
 Nacionalidad:
 Número identificación: Tipo Identificación:
 Email:

DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Ciudad Parroquia..... Dirección:
 Sector.....
 Teléfono (1) Teléfono (2)
 Celular (1) Celular (2)

REFERENCIAS

Nombre: Parentezco.....
 Email: Telf.:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET

Capacidad Contratada Tipo de Plan Valores Promocionales: \$..... Renta mensual Servicio de Internet: \$.....
 \$..... Valor de Instalación e Inscripción: \$.....

- Horarios de Soporte del Servicio: Lunes a Viernes de 8AM a 8PM, Sábados-Domingos -Días Festivos 9AM a 6PM.
- Tiempo promedio de respuesta para solución y reparación de fallas y averías: Planes Home 48H; Planes Corporativos: 24H.
- Se garantiza la continuidad y calidad de estos con una disponibilidad mensual del 98% para Plan Home y 99.6% para Planes Corporativos.
- El valor de la renta mensual ha sido calculado por 24 meses y estará vigente durante este tiempo.
- Tiempo de vigencia del acuerdo de prestación de servicios de acceso a internet 24 meses.
- El Cliente podrá finalizar el ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET mediante notificación por escrita a Optyfiber. con la condición de que el Cliente pague los cargos de finalización (como terminación anticipada de la tarifa del servicio y no como multa) a Optyfiber., igual que la suma de valores otorgados como promoción por bonificación de capacidades contratadas.
- Después de 200metros de cableado de fibra óptica de última milla, cada metro adicional de cableado de fibra óptica tendrá un valor adicional de \$0,50+ impuestos de ley. Sujeto a factibilidad.
- Los equipos deben estar conectados a energía eléctrica 110V-120V regulada con conexión a tierra y conectados a un regulador de voltaje.
- La visita técnica cuando la falla NO sea imputable al Proveedor tendrá un costo de \$25 más impuestos de ley.
- Nivel de Compartición: Plan Home 2:1, Plan Corporativo 1:1.
- La instalación del servicio incluye la configuración para dejar navegando en internet 1 dispositivo. No incluye cableado interno.
- La instalación del servicio home incluye un punto de acometida donde se colocará el CPE y Router WiFi que serán administrados exclusivamente por Optyfiber. No se podrán retirar, desinstalar, sustituir o modificar la configuración de los equipos proporcionados por Optyfiber. De ninguna manera se podrá revender, repartir o compartir el servicio a través de cualquier mecanismo físico o inalámbrico o a través de la compartición de claves de acceso a terceros, no se podrá instalar servidores con ningún tipo de aplicativos, ni cámaras de video para video vigilancia o para video streaming para fines comerciales. Para disponer de estos servicios el cliente deberá contratar el plan que contemple aquello, el incumplimiento de estas condiciones será causal de terminación de contrato en forma inmediata, bastando la notificación del incumplimiento con la información de monitoreo respectivo, sin eximir de la cancelación de las deudas pendientes, devolución de equipos y valores de reliquidación por plazo de permanencia mínima.
- El cliente acepta que Optyfiber en planes de Internet, para evitar el SPAM, mantenga restringido el puerto 25 (salvo PYME) y para proteger su servicio de posibles ataques y preservar la seguridad de la red restrinja puertos normalmente usados para este fin como son: 19, 111, 135, 137, 138, 139, 445, 593, 1433, 1434, 1900, 3301, 3306, 5000, 5986, 9002.
- El equipo WiFi provisto tiene puertos alámbricos que permiten la utilización optima de la velocidad ofertada en el plan contratado, además cuenta con conexión WiFi en planes HOME y PYME, a una frecuencia de 2.4Ghz que permite una velocidad máxima de 40Mbps a una distancia de 3mts; el mismo permite conectar equipos a una distancia de hasta 15metros en condiciones normales, sin embargo, la distancia de cobertura varía según la cantidad de paredes, obstáculos e interferencia que se encuentren en el entorno. La cantidad máxima de dispositivos simultaneos que soporta el equipo WiFi son de 10. El cliente conoce y acepta esta especificación técnica y que la tecnología WiFi pierde potencia a mayor distancia y por lo tanto se reducirá la velocidad efectiva a una mayor distancia de conexión del equipo.
- Los equipos terminales y cualquier equipo adicional que eventualmente se instalen (CPE) son propiedad de Optyfiber. En el caso de daño por negligencia del Cliente, éste asumirá el valor total de su reposición considerando el deterioro normal y depreciación de este. Para el caso de servicios FTTH son equipos ONT y WIFI, en el caso de brindar servicios inalámbricos, será el CPE que tendrá el mismo costo del ONT. El costo es de USD\$50 (mas impuestos) del ONT, USD\$45 (mas impuestos) para el equipo WiFi 2.4Ghz, los cuáles deben incluir sus respectivas fuentes. En caso de pérdida de las fuentes, tienen un costo de USD\$15,00 cada una.
- Cualquier cambio referente a la información de la factura o el servicio deberá notificarse 15 días antes de la finalización del ciclo de facturación.
- El valor pagado por instalación corresponde a material no renovable: cables y conectores, honorarios del técnico y comisión al vendedor, NO corresponden en ningún caso a venta de los equipos o antena.
- Si el Abonado no cumpliera su obligación de pago mensual se procederá con la suspensión del servicio, la gestión de cobro y reactivación tendrá un costo adicional\$4.46+IVA.
- La Gestión Administrativa, Cobranza y otros Rubros tendrá un costo de \$ 0.98 más IVA
- El personal de Optyfiber. está autorizado para Instalar el Servicio de Internet y cobrar SOLO los valores detallados en este documento, Optyfiber. NO realiza mantenimientos, ni vende computadores, antivirus, accesorios o periféricos.
- Velocidad mínima: Velocidad del Plan contratado dividido para el Nivel de compartición.

FORMA DE PAGO MENSUALIDADES

Tarjeta de Crédito () Débito Automático. () Efectivo / Transferencia ()

FORMA DE PAGO INSTALACIÓN

Tarjeta de Crédito () Débito Automático. () Efectivo / Transferencia ()

VALOR A CANCELAR DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN	Valor Unitario	Valor Total
Instalación Equipos para acceso a internet		
Valor del Servicio		
Router		
Valores Adicionales		

Subtotal	
12% IVA	
TOTAL	