



Intervienen en la celebración del presente contrato de adhesión de prestación de servicios, por una parte **el Sr. Igor Krochin Lappenty** como **Presidente Ejecutivo**, Representante Legal de la compañía TELCONET S.A. (en adelante TELCONET) domiciliada en la provincia de Guayas, ciudad de Guayaquil, Av. Luis Orrantía, Solar 21 y Av. Víctor Hugo Sicouret ciudadela KENNEDY NORTE MZ 109; y, por otra parte, Nombre/Razón social \_\_\_\_\_, con Cédula/RUC No. \_\_\_\_\_ representada por el Sr. \_\_\_\_\_ en su calidad de \_\_\_\_\_ (en adelante el ABONADO), domiciliado en (Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)

provincia \_\_\_\_\_ ciudad \_\_\_\_\_  
parroquia \_\_\_\_\_, con número de teléfono fijo \_\_\_\_\_ móvil \_\_\_\_\_, correo electrónico \_\_\_\_\_ quien solicita que el servicio sea implementado en (dirección) \_\_\_\_\_

¿El ABONADO es adulto mayor o con discapacidad? SI \_\_\_\_, NO \_\_\_\_.

Quienes libre, por mutuo acuerdo y voluntariamente celebran el presente contrato de prestación de servicios contenido en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. - ANTECEDENTES:** TELCONET se encuentra autorizada para prestar Servicios de Acceso a Internet de acuerdo a la Resolución No. ARCOTEL-CTHB-CTDS-2022-0100 del 29 de junio de 2022.

**SEGUNDA. - OBJETO, CARACTERÍSTICAS Y ÓRDENES DE SERVICIO:** El presente contrato de adhesión, tiene por objeto, que TELCONET S.A. proporcione al ABONADO el Servicio de Acceso a Internet y/o Datos descrito en la **ORDEN DE SERVICIO**, que forma parte integrante de este Contrato.

Las partes aceptan que este Contrato constituye un "contrato base" ya que, en adelante servicios adicionales, cambios en los servicios, y cualquier otra modificación que se implemente; se realizarán mediante simples ÓRDENES DE SERVICIO, estas nuevas órdenes tendrán el mismo efecto jurídico y serán parte integrante de este Contrato.

TELCONET S.A. en el término de tres (3) días contabilizados a partir de la fecha de contratación o activación del servicio, deberán remitir al ABONADO por cualquier medio físico o electrónico, un texto fidedigno que detalle las condiciones de los servicios contratados o por cualquier medio físico o electrónico o el contrato de adhesión.

**TERCERA. - PRECIO Y FORMA DE PAGO:**

a) El precio acordado en este contrato por la instalación y puesta en funcionamiento de los servicios es el que consta en la ORDEN DE SERVICIO y lo constituirá para eventos posteriores el señalado en las correspondientes órdenes de servicio.

b) El precio mensual acordado en este contrato por los servicios entregados, es el que consta en la ORDEN DE SERVICIO y se mantendrá inalterable durante el lapso de vigencia de este contrato.

c) Los valores mensuales serán pagados por el ABONADO a TELCONET S.A., por mes adelantado, dentro de los 5 primeros días, previa la recepción de las facturas correspondientes. En caso de que el ABONADO no cancele los valores hasta el día 20 del mes en curso TELCONET tiene la facultad de suspender la prestación de los servicios en cualquier momento. Con el fin de prevenir la suspensión del servicio por falta de pago, el prestador del servicio notificará al ABONADO los saldos que estén pendientes de pago, a través de cualquier medio físico, electrónico, telefónico u otros, con por lo menos veinte y cuatro (24) horas de anticipación a la fecha de suspensión del servicio.

d) En caso de que se produzca la suspensión del servicio, para su reactivación, TELCONET cobrará adicionalmente un recargo de intereses por mora con la tasa máxima permitida por la ley, y únicamente por los días en los cuales el ABONADO tuvo servicio.

e) En caso de que el ABONADO pertenezca a un grupo vulnerable reconocido en la legislación vigente, se aplicará los descuentos respectivos.

f) La tarifa o precio por la prestación del servicio será cancelada por el ABONADO a través del canal de pago que acordado, directa o indirectamente, sea esta en dinero en efectivo, cheque, giro bancario, depósitos, transferencias, débito bancario u otros mecanismos de pago legalmente reconocidos.

El prestador del servicio no podrá cobrar por el arrendamiento de equipos cuando estos sean parte fundamental e indispensable en la prestación del servicio. Únicamente lo podrá hacer cuando estos sean considerados equipos adicionales solicitados por el ABONADO.

Cuando las actividades de recaudación se realicen directamente con el personal, infraestructura, aplicativos y desarrollos tecnológicos propios de TELCONET, ésta no podrá cobrar valor alguno al ABONADO por comisión de servicios y no aplica en caso de coactiva.

**CUARTA. - PLAZO DE VIGENCIA:** El presente contrato, tendrá un plazo de vigencia de (\_\_) meses contados a partir de la fecha de la firma del mismo.

La vigencia mínima del contrato será de (\_\_) meses, contados desde la suscripción del mismo.



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 a la legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta quince (15) días de antelación a la fecha de renovación a los medios de contacto registrados por el ABONADO, su decisión de no renovación: SI \_\_\_\_, NO \_\_\_\_.

Para la renovación no se podrán exigir requisitos adicionales a los previamente solicitados al momento de la contratación inicial.

TELCONET entregará al ABONADO al momento de la contratación presencial o activación del servicio, copias debidamente fechadas y suscritas del contrato y de todos sus anexos o de ser el caso, una copia física o digital con la constancia de ser fiel al original. En caso de contratación por otros medios, el TELCONET tiene la obligación de entregar al ABONADO mediante correo electrónico el contrato y sus anexos para su firma dentro del término de cinco (5) días posteriores a la contratación o activación del servicio.

En los casos de renovación del contrato, el prestador propenderá al cambio del equipo, cuando este haya alcanzado la obsolescencia tecnológica que impida garantizarla calidad y las condiciones en la prestación del servicio contratado, sin costo adicional para el caso de los equipos que sean parte fundamental e indispensable en la prestación del servicio.

En caso de no requerir la renovación, el ABONADO podrá dar por terminado un contrato de manera presencial, o por un canal, proveedor, intermediario, u otra modalidad.

#### **QUINTA: CALIDAD DEL SERVICIO. –**

Salvo que en las ÓRDENES DE SERVICIO se determine algo diferente, TELCONET prestará sus servicios al ABONADO con los siguientes niveles de calidad:

**SERVICIO DE ACCESO A INTERNET:** Disponibilidad 99,6% mensual calculada sobre la base de 720 horas al mes.

**SERVICIOS TUNELES IP MPLS:** Disponibilidad 99,6% mensual calculada sobre la base de 720 horas al mes.

Para el cálculo de no disponibilidad del servicio no se considerará el tiempo durante el cual no se lo haya podido prestar debido a circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, ni en el caso de intervención de terceros, ni la degradación-interrupción del

servicio causada por fallas de los equipos operados por el ABONADO, cortes de energía eléctrica en las instalaciones del ABONADO; etc.

Tampoco se tomará en cuenta para el cálculo de disponibilidad los períodos de tiempo utilizados en mantenimientos que se realicen a toda o parte de la red y/o de cada uno de los elementos y equipos que la componen; aclarándose que los espacios de trabajo en caso de mantenimiento, en la medida de lo posible, deberán ser planificados en períodos de 4 horas después de la media noche, debiéndose notificar previamente el tiempo de no disponibilidad por mantenimiento.

El ABONADO podrá presentar reclamos o solicitar soporte técnico a través de los siguientes canales de atención:

**Página web:** <https://telconet.net>

**Facebook:** <https://www.facebook.com/TelconetLatam/>

**Twitter:** <https://twitter.com/telconetlatam>

**LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/telconet/>

Las 24 horas del día, el Departamento Técnico de TELCONET S.A. recibirá requerimientos del ABONADO a través del PBX: (04) 3922000, (02) 3922000 o e-mail: [soporte@telconet.ec](mailto:soporte@telconet.ec), lo registrará en el sistema haciendo la apertura de un "Caso" y lo dirigirá al personal indicado.

El Departamento Técnico de TELCONET S.A. realizará el seguimiento de los requerimientos y el cumplimiento de la corrección del problema, en un plazo máximo de cuatro (4) horas contadas desde que se notifique el problema. El prestador deberá informar a pedido del ABONADO sobre el avance y estado de su queja, reclamo o denuncia, y lo podrán hacer a través de cualquiera de los canales de atención disponibles por el prestador.

Dichos canales estarán destinados para suministrar información, brindar asistencia y atención de reclamos, quejas o denuncias, así como para ofertar y comercializar los bienes y servicios que estime el prestador y que estén de acuerdo con la normativa vigente, los cuales deberán ser puestos en conocimiento y disposición del ABONADO, así como de la ARCOTEL. Todos los canales de atención estarán disponibles de manera continua, permanente y al servicio del ABONADO a excepción de los canales que requieren intervención humana, que será conforme los horarios establecidos por el prestador.

TELCONET S.A. informará a la ARCOTEL y al ABONADO de manera oportuna los trabajos programados que involucren interrupciones, suspensión o averías en el servicio prestado en el plazo y en el medio que establezca el ordenamiento jurídico vigente.



Con el fin de prevenir la suspensión del servicio por falta de pago, TELCONET S.A. notificará al ABONADO los saldos pendientes de pago, a través de cualquier medio físico, electrónico o telefónicos, con por lo menos veinte y cuatro (24) horas de anticipación a la fecha de suspensión del servicio.

Si su reclamo no ha sido resuelto por el prestador del servicio, en relación a la calidad del servicio, a errores de facturación de los servicios, facturación de servicios no contratados, pagos indebidos, o en general por cualquier irregularidad que se hubiere producido en relación con el servicio contratado, el ABONADO podrá presentar sus reclamos, quejas o denuncias ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), a través de los siguientes canales de atención:

- a) Plataforma: <https://www.arcotel.gob.ec/>; sección reclamos y servicios de telecomunicaciones.
- b) Atención Presencial (Oficinas de la ARCOTEL).c)
- c) PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- d) Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567 o número que designe la ARCOTEL).
- e) Correo Tradicional (oficios), o;
- f) f) Cualquier otro medio tecnológico o aplicativo que la ARCOTEL ponga a disposición.

En las facturas emitidas al ABONADO deberá incluirse el número telefónico del call center de reclamos del prestador u otros números de contacto o acceso a sistemas de mensajería instantánea destinados a la atención de reclamos, e incluir el siguiente texto: "Si su reclamo NO ha sido resuelto por el prestador, ingrese su queja a través del formulario respectivo en [www.gob.ec](http://www.gob.ec)."

**SEXTA. - MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y UTILIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA:** El mantenimiento preventivo y correctivo, ordinario y extraordinario, sobre los equipos y enlaces instalados por TELCONET corren por cuenta de esta, mientras que el ABONADO será responsable del manejo, mantenimiento, reparación y/o adecuación de los equipos que son parte de la red del ABONADO. El ABONADO, es responsable que las instalaciones eléctricas dentro de su infraestructura cuenten con energía eléctrica aterrizada y estabilizada; adicionalmente, el(los) equipo(s) terminal(es) que TELCONET instale en las instalaciones del ABONADO debe(n) ser conectado a una toma de UPS provista por el ABONADO. El punto de demarcación del servicio que TELCONET suministra, lo constituye el equipo Terminal (CPE). El ABONADO se compromete a dar las facilidades al personal de TELCONET para que pueda hacer uso de: equipos, torres, fibras ópticas, que lleguen hasta las instalaciones del ABONADO y reenviar la

señal o señales en forma independiente para atender a otros ABONADOS de TELCONET que se encuentren ubicados en las cercanías de las instalaciones del ABONADO.

#### **SÉPTIMA. -TERMINACIÓN:**

Este contrato y cada una de las respectivas Órdenes de Servicio, que eventualmente las partes suscriban, terminarán su vigencia al finalizar sus respectivos plazos de duración si cualquiera de las partes comunica tal decisión por escrito con 15 días de anticipación a la fecha de terminación.

En todo caso TELCONET, unilateralmente y sin ningún tipo de trámite judicial o administrativo podrá dar por terminado éste contrato en uno o más de los siguientes casos:

- 7.1.- En el caso de incumplimiento de las condiciones contractuales del ABONADO o por la consignación de datos erróneos o falsos.
- 7.2.- En casos de fuerza mayor o casos fortuitos que a criterio de TELCONET provoquen la imposibilidad de prestar los servicios contratados (por ejemplo, eventos de la naturaleza, cambios en las licencias de servicios, cambios en la legislación o cambios en las tarifas e impuestos, que incrementen los costos de los servicios que se presten, etc.).
- 7.3.- TELCONET S.A. podrá dar por terminado el presente contrato cuando exista consignación de datos erróneos o falsos.
- 7.4. En caso de que el ABONADO dejara de cancelar 2 o más facturas, aclarando que esta terminación no eximirá al ABONADO del pago de todos los valores que TELCONET S.A. hubiera cobrado durante el plazo original del contrato, pago que se realizará a título de pena.
- 7.5.- En caso de que el ABONADO violare leyes, normas y reglamentos de telecomunicaciones o, en caso de que utilizando los servicios provistos por TELCONET S.A., violare cualquier norma o ley; o, cometiere cualquier acto reñido con la moral y las buenas costumbres, señalándose como ejemplo de estos casos los siguientes: utilización de los servicios para realizar "by passes" telefónicos, manejo de contenido pornográfico, etc.

Por otra parte, el ABONADO podrá dar por terminado el presente contrato en los siguientes casos:

- a) Por decisión unilateral del ABONADO de dar por terminado el contrato.
- b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación pactada.
- c) Por incumplimiento de las condiciones contractuales pactadas.
- d) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.



En el caso de que el ABONADO decida dar por terminado, en forma anticipada y unilateral, lo podrá raizar en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador su decisión en cualquier momento, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso, por cualquier medio físico, telefónico o electrónico. El contrato terminará quince (15) días calendario posteriores a la fecha de presentación de la solicitud. La terminación unilateral no generará multas, penalidades, recargos de valores o costos adicionales.

El ABONADO deberá cancelar los valores pendientes por el servicio prestado hasta la terminación efectiva del contrato. El no cancelar los saldos que estuvieren pendientes al momento de la presentación de la solicitud de terminación no podrá ser considerado como un impedimento para procesar y cancelar el contrato. Esto no significa que el prestador haya renunciado al cobro de dichos valores ya que los podrá cobrar en la forma y plazos establecidos en el ordenamiento jurídico a través de los medios legales correspondientes.

#### **OCTAVA. - CAMBIOS EN EL CONTRATO:**

El trámite de solicitud de cambio del plan contratado o modalidad de contratación, no generará ningún tipo de obligación económica adicional hacia el ABONADO, sin embargo, el prestador podrá exigir la cancelación de los valores pendientes de pago que corresponda al servicio recibido.

El ABONADO podrá ejercer el derecho de devolución o cambio del servicio, conforme lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente, dentro del término de quince (15) días posteriores a la activación del servicio, sin presentar requisito adicional alguno. La devolución del servicio se la realizará a través de la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio, y el cambio a través de la modificación total o parcial de las condiciones de prestación pactadas.

El prestador no podrá cobrar ningún valor a los usuarios por concepto de instalación cuando la solicitud de devolución sea por problemas técnicos o por el incumplimiento por parte del prestador de una o varias de las condiciones estipuladas en el contrato suscrito con el abonado, suscriptor o cliente, comprobados por el prestador en el término de hasta cinco (5) días después de presentada la petición. Para estos casos el ABONADO deberá indicar los incumplimientos o problemas técnicos aducidos de manera expresa por medio físico, electrónico o telefónico.

Si por alguna razón se reforman el reglamento o la ley que regula la prestación de los servicios

portadores o de servicios de valor agregado e Internet, el presente contrato podrá ser modificado en función de los cambios que se dieran.

¿El ABONADO acepta los mencionados cambios?

SI..... NO.....

El ABONADO será notificado a su correo electrónico, en caso de existir cambios en el contrato.

#### **NOVENA. - TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LAS PARTES Y SUS RELACIONADOS EN LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

En cumplimiento de la normativa especializada y vigente en materia protección de datos, los datos personales de los representantes de TELCONET y del ABONADO, serán tratados para la gestión de la presente relación jurídica, comercial y/o contractual.

Es por esto que las PARTES quedan obligadas a proporcionar los datos correctos, actualizados y exactos, de no hacerlo no se podrá ejecutar el contrato o acceder al servicio, y de ser el caso tendrán responsabilidad penal, civil o administrativa según corresponda.

Los datos personales objeto de la presente cláusula serán conservados mientras el contrato se encuentre vigente y con posterioridad a esta fecha, únicamente para la defensa y consecución de acciones judiciales durante los plazos legales de prescripción que resulten aplicables.

De conformidad con la presente Cláusula los titulares de datos personales tienen derecho a: ser informado, acceder, rectificar y actualizar, eliminar, suspender el tratamiento, anular y/o a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas; y, los demás derechos que determine la Ley. Para el ejercicio de los derechos de protección de datos personales podrán acceder a los canales oficiales de las PARTES y/o realizarlo ante la Autoridad de Protección de Datos Personales según corresponda.

El ABONADO podrá autorizar o no a TELCONET el tratamiento de datos personales para propósitos comerciales y/o publicitarios de acuerdo al anexo de "Consentimiento".

#### **DÉCIMA. – PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

En razón a la Prestación de Servicios / Orden de servicios contenidas en el presente Contrato, el ABONADO figura como RESPONSABLE DE TRATAMIENTO y TELCONET responde como ENCARGADO DE TRATAMIENTO. Por lo tanto, las PARTES declaran que cumplen con lo prescrito por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, así

como han implementado las medidas de control pertinentes para promover un adecuado tratamiento de datos personales.

Para dar íntegro cumplimiento al objeto del Contrato, TELCONET realizará las operaciones de: recogida/recopilación, almacenamiento/registro, uso/tratamiento, transferencia/comunicación, eliminación/bloqueo/anonimización, con los datos relativos a: identificadores únicos, metadatos, detalles de empleo, datos de tráfico, datos de localización, los cuales son administrados por el ABONADO, para lo cual el ABONADO emitirá las instrucciones legítimas y lícitas respecto del tratamiento. En este sentido, TELCONET no podrá realizar tratamientos diferentes a los contratados y ordenados por el ABONADO.

Ante el ejercicio de derechos de protección de datos personales por parte de los titulares frente a TELCONET, su atención solamente deberá ser realizada directamente por el ABONADO. No obstante, TELCONET tiene la obligación de comunicar de forma oportuna y dentro los tiempos establecidos por Ley, así como colaborar y gestionar el envío de toda la información necesaria que integre la solicitud al ABONADO con el objeto de garantizar la correcta atención para el ejercicio de derechos de protección de datos personales.

TELCONET podrá transferir, comunicar, dar acceso a encargados, subencargados, destinatarios o terceros, a los datos personales objeto del presente encargo, únicamente cuando cuente con la debida legitimidad para hacerlo. En ese caso, deberá notificar al ABONADO que podrá oponerse a dicha transferencia de forma justificada.

Una vez cumplida la prestación de los servicios pactados, y/o cuando los datos ya no sean necesarios para continuar con el encargo realizado, TELCONET deberá eliminar o devolver los datos al ABONADO, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato, objeto del tratamiento de forma oportuna y dentro los tiempos establecidos por Ley. Este procedimiento se ejecutará bajo la supervisión de la Autoridad de Protección de Datos Personales. En caso de la procedencia de la conservación extendida, TELCONET conservará los datos bloqueados durante el tiempo legal previsto hasta cumplirse la prescripción de acciones a las que hubiere lugar.

En caso de que TELCONET sufra cualquier filtración, acceso no autorizado por parte de terceros o vulneración a sus bases de datos donde consten los datos personales, deberá notificar sobre este hecho dentro de un plazo de cuarenta y ocho (48) horas al ABONADO, contadas a partir del momento en que tenga conocimiento sobre la misma. La

notificación sobre la vulneración o filtración deberá incluir la cantidad de datos involucrados, el tipo de datos, titulares afectados y demás información solicitada por el ABONADO.

**DÉCIMA PRIMERA. - LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD:**

EL ABONADO libera de toda responsabilidad a TELCONET y a todos y cada uno de sus empleados, contratistas o subcontratistas por el mal uso que eventualmente diere a los servicios que se le preste; en especial si se usare los servicios o enlaces prestados en actividades contrarias a las leyes y regulaciones de telecomunicaciones.

En ningún caso TELCONET será responsable de indemnizaciones, perjuicios, daños, lucros no generados, etc. ocasionados tanto al ABONADO, a sus ABONADOS o a terceros por fallas ocurridas en los servicios que en virtud de este contrato presta.

**DÉCIMA SEGUNDA. - CONTROVERSIAS:**

Para cualquier controversia acerca del alcance y efectos del presente contrato las partes se someten al proceso arbitral administrado por el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Quito o Guayaquil, dependiendo el domicilio del ABONADO.

En caso de persistir la controversia, las partes podrán acudir a la justicia ordinaria.

**DÉCIMA TERCERA. - DOMICILIO Y COMUNICACIONE ENTRE LAS PARTES:**

Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en señalar su domicilio en la ciudad de.....

TELCONET y el ABONADO, dejan expresa constancia de su autorización para que todas las notificaciones o comunicaciones que deban operar dentro de esta relación contractual, sean formuladas en idioma castellano, y serán enviadas y recibidas a los correos electrónicos que se señalan en esta cláusula.

TELCONET: soporte@telconet.ec.

El ABONADO: .....

Las llamadas telefónicas ejecutadas por TELCONET con fines de venta directa, comercial o publicitaria no podrán ejecutarse fuera de los días laborables, esto es de lunes a viernes en horario de 08:00 a 20:00, salvo pedido expreso y previo del ABONADO. Toda llamada telefónica realizada por el prestador para estos fines deberá proceder de un número identificado y enmascarado, conforme la normativa vigente.

¿El abonado acepta recibir llamadas fuera de los días laborables de lunes a viernes en el horario de 08:00 a 20:00? SI..... NO.....



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
INTERNET CORPORATIVO Y/O DATOS No.  
CIUDAD-NUM-AÑO-VENDEDOR**

**CODIGO: FOR VEN 11  
Versión: 1 (27/01/2025)  
Página 6 de 6**

Para constancia de lo anterior las partes firman en  
dos ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de  
\_\_\_\_\_ al \_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Representante  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Empresa: \_\_\_\_\_  
RUC: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ing. Igor Krochin Lappenty  
Presidente Ejecutivo  
TELCONET S.A.  
RUC: 0991327371001