

Quito, 01 de abril de 2026

Señor Magíster
Jorge Hoyos Zavala
DIRECTOR EJECUTIVO ARCOTEL

Presente. -

De mi consideración:

Yo, Rafael Mauricio Proaño Guerrero portador de la cédula de ciudadanía número 1002378782 y RUC: 1002378782 001, permisionario del Servicio de Acceso a Internet, solicito a Usted muy comedidamente, se registre el modelo de contrato a ser suscrito con los clientes, para lo cual adjunto al presente oficio el contrato en mención; el contrato en mención se encuentra en este documento a partir de la página 2 en adelante.

Por la favorable atención que Usted sepa brindar a mi solicitud, le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Rafael Mauricio Proaño Guerrero
CC.: 1002378782

CONTRATO DE ADHESIÓN

PRIMERA.-

En la ciudad de _____, el _____ de _____ del 20____ se celebra el presente contrato de Adhesión de servicios, por una parte, **RAFAEL MAURICIO PROAÑO GUERRERO** en su calidad de permisionario del Servicio de Acceso a Internet, parte a la que en adelante se la denominará **EL PRESTADOR**, con los siguientes datos:

NOMBRE/ RAZÓN COMERCIAL: RAFAEL MAURICIO PROAÑO GUERRERO

DIRECCION: VIA PALESTINA Y CALLE 7, DIAGONAL A POLLOS A LA BRASA Y JUGOS SAN JOSE, RÍO VERDE, ESMERALDAS

PROVINCIA: ESMERALDAS

CIUDAD: RÍO VERDE

CANTÓN: RÍO VERDE

TELÉFONOS: 0988578256

RUC: 1002378782001

CORREO ELECTRÓNICO: rafaelproano2014@gmail.com

PAGINA WEB: <https://www.pailonet.com/>

A quien podrá denominarse simplemente "EL PRESTADOR",

Y por otra parte:

NOMBRE/ RAZÓN COMERCIAL:

CEDULA / RUC:

DIRECCIÓN:

PROVINCIA:

CIUDAD:

CANTÓN:

PARROQUIA:

TELÉFONO FIJO:

TELÉFONO MÓVIL:

DIRECCIÓN DONDE SERÁ PRESTADO EL
SERVICIO:

CORREO ELECTRÓNICO:

¿EL ABONADO ES DE LA TERCERA EDAD O DISCAPACITADO? SI _____ NO _____

ACCEDE A TARIFA PREFERENCIAL SI _____ NO _____

A quien podrá denominarse simplemente como "ABONADO", siendo mayor de edad (en el caso de personas naturales), quienes, de manera libre, voluntaria y por mutuo acuerdo celebran el presente contrato.

Se aplicarán los respectivos descuentos para aquellos abonados que sean de la tercera edad o discapacitados, de acuerdo a la Ley vigente al momento de la firma del presente contrato.

SEGUNDA OBJETO. - EL PRESTADOR 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 ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente:

	Marque con x
ACCESO A INTERNET	

TERCERA. - VIGENCIA DEL CONTRATO: El presente contrato, tendrá una duración de ____ meses 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, para dicho efecto, las partes suscribirán una Acta de Instalación y activación del Servicio (**ANEXO 4**).

Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el ABONADO O SUSCRIPTOR pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador con por lo menos 15 días de anticipación, conforme lo dispuesto en las leyes orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y sin que para ello este obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.

EL ABONADO acepta la renovación automática sucesiva del contrato **SI** ____ **NO** ____, 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 (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación.

CUARTA. - PERMANENCIA MÍNIMA: ¿El ABONADO O SUSCRIPTOR se acoge al periodo de permanencia mínima de ____ en la prestación del servicio contratado? **SI** ____ **NO** ____ y recibir beneficios que serán establecidos en el **ANEXO 1f**.

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el ABONADO O 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 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 a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el abonado están determinadas en la ficha de cada servicio, que consta en el **ANEXO 1f** y el pago se realizara, de la siguiente forma:

- PAGO DIRECTO EN CAJAS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO: **SI** ____ **NO** ____
- DEBITO AUTOMÁTICO CUENTA DE AHORRO O CORRIENTE: **SI** ____ **NO** ____
- PAGO EN VENTANILLA DE LOCALES AUTORIZADOS: **SI** ____ **NO** ____
- DEBITO AUTOMÁTICO CON TARJETA DE CRÉDITO: **SI** ____ **NO** ____
- VÍA TRANSFERENCIA VÍA MEDIOS ELECTRÓNICOS: **SI** ____ **NO** ____

La Tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estará dentro de los techos tarifarios señalados por 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.

SEXTA.- COMPRA, ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS.- Cuando sea procedente el arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del **ABONADO O SUSCRIPTOR**, toda la información pertinente será detallada en un **ANEXO 2**, suscrito por el abonado/suscriptor, el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados, cantidad, precio, marca, estado, tiempo y cualquier otra condición de la compra/arrendamiento del equipo, 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.

SÉPTIMA. - USO DE INFORMACION 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 **ABONADOS O SUSCRIPTOR (ANEXO 3)**, el que constará como instrumento separado y distinto al presente contrato de adhesión de servicios 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. **EI ABONADO O SUSCRIPTOR** podrá revocar su consentimiento, sin que el prestador pueda condicionar o establecer requisitos para tal fin, adicionales a la simple voluntad del ABONADO O SUSCRIPTOR.

Además, el **PRESTADOR** se compromete a implementar mecanismos necesarios para precautelar la información de datos personales de sus **ABONADOS O SUSCRIPTORES**, Incluyendo el secreto e inviolabilidad del contenido de sus comunicaciones, con las excepciones previstas en la ley y a manejar de manera confidencial el uso, conservación y destino de los datos personales del **ABONADO O SUSCRIPTOR**, siendo su obligación entregar dicha Información, únicamente a pedido de autoridad competente de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

OCTAVA. - RECLAMOS Y SOPORTE TÉCNICO. - El ABONADO/CLIENTE podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los diferentes medios o puntos:

DIRECCIÓN OFICINA:		VIA PALESTINA Y CALLE 7, DIAGONAL A POLLOS A LA BRASA Y JUGOS SAN JOSE
PROVINCIA:		ESMERALDAS
CANTÓN / PARROQUIA:		RÍO VERDE / RÍO VERDE
TELÉFONO:		0988578256
E-MAIL:		rafaelproano2014@gmail.com
HORARIOS DE ATENCIÓN:		Lunes a Viernes – 8:30 am a 6:30 pm Sábados – 9 am a 12 pm
SITIO WEB TARIFAS:		https://www.pailonet.com/tarifas
SITIO WEB CALIDAD:		https://www.pailonet.com/calidad

Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el abonado podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la **AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL** por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Atención personalizada directamente a las oficinas de las coordinaciones Zonales de la ARCOTEL
- PBX-DIRECTO Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas
- Call center (llamadas gratis al número 1800-567567)
- Correo Tradicional mediante oficios a gestión.documental@arcotel.gob.ec
- Página web de la ARCOTEL www.arcotel.gob.ec

NOVENA.- TERMINACIÓN: El presente contrato terminará por las siguientes causas:
POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO:

- a) Por incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado
- b) Si el ABONADO 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) Por falta de pago

e) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente POREL

ABONADO O SUSCRIPTOR:

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

Terminación unilateral del contrato, por el abonado. - Sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato, los abonados 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 este obligado a cancelar multas o recargos de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato de acuerdo a lo establecido en el presente contrato.

DECIMA.- 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/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/SUSCRIPTOR, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje ante la Cámara de Comercio de ESMERALDAS, SI _____ NO _____

Acepto Cláusula arbitral

Firma ABONADO

DECIMA PRIMERA. - NORMATIVA APLICABLE:

En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los ABONADO/SUSCRIPTOR, 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.

DECIMA SEGUNDA. - EMPAQUETAMIENTOS DE SERVICIOS:

La contratación incluye empaquetamiento de servicios: SI _____ NO _____

Los servicios del paquete y los beneficios para cada uno de los mismos están especificados en el **ANEXO 1f**.

DECIMA TERCERA. - NOTIFICACIONES Y DOMICILIO:

Las notificaciones que correspondan serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado en el presente contrato, cualquier cambio de domicilio debe de ser comunicado por escrito a la otra parte en un plazo de 10 días, a partir del día siguiente en que el cambio se efectuó.

DECIMA CUARTA. - ANEXOS:

Es parte integrante del presente contrato el **ANEXO 1f**, que contiene las condiciones particulares del servicio, así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

El ABONADO/SUSCRIPTOR 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 **RAFAEL MAURICIO PROAÑO GUERRERO** en su calidad de permisionario del Servicio de Acceso a Internet, en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de San Lorenzo a los ____ días del mes de _____ del año ____.

La fecha de inscripción de modelo de contrato de adhesión que se utiliza es: _____

_____	_____
EL PRESTADOR	EL ABONADO (NOMBRE)
	C.I.:

Anexo 1f	
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	
Fecha de suscripción del Anexo:	

Nombre del plan:

--

Red de Acceso:

Par de cobre	
Coaxial	
Otros	

Fibra óptica	
Inalámbrico	

Tipo de cuenta:

Residencial	
Cibercafé	

Corporativo	
Otros tipos	

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	
Mínima efectiva de bajada	

Comercial de subida	
Mínima efectiva de subida	

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 ofrece:

	SI	NO	Descripción
Cuentas de correo electrónico			Nro. Cuentas, capacidad en el servidor por cuenta (MB)
Otros Servicios			

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor por instalación	
-----------------------	--

	USD
--	-----

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

--

Valores pago mensual:

	Valor (USD)
Valor mensual	
Valores otros servicios	
Valor total	

Valores pago mensual:

	Valor (USD)
Item	
Otros servicios	
Otros servicios	
Total otros valores	

Sitio web para consulta de tarifas:

https://www.pailonet.com/tarifas

Sitio web consulta de calidad del servicio:

https://www.pailonet.com/calidad

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

EL PRESTADOR

(Abonado/suscriptor)

ANEXO 2. COMPRA/ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS

FECHA:

COMPRA DEL EQUIPO

CONDICIONES DEL EQUIPO	
CANTIDAD	
PRECIO	
MARCA	
MODELO	
OBSERVACIÓN	

ARRENDAMIENTO DEL EQUIPO

CONDICIONES DEL EQUIPO	
CANTIDAD	
PRECIO	
MARCA	
MODELO	
OBSERVACIÓN	
TIEMPO DE ARRENDAMIENTO	

EL PRESTADOR

EL ABONADO (NOMBRE)
C.I.:

ANEXO 3: AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PERSONAL

..... con Cédula de Identidad / RUC.....

AUTORIZO a....., hacer uso de mi información personal, la misma que podrá ser utilizada para:

- Subirlas a la página web, blogs, canales de video o cualquier soporte online oficial del PROVEEDOR.....con fines publicitarios, por el tiempo que dure el contrato.

EL PROVEEDOR se compromete a que la utilización de estas imágenes o videos, en ningún caso supondrá un menoscabo de la honra y reputación del ABONADO o SUScriptor.

Y para que así conste lo firmo.

FIRMA:

NOMBRE:

CEDULA/RUC:.....

ABONADO O SUScriptor

.....a De.....del 20.....

ANEXO 4. ACTA DE ENTREGA DEL SERVICIO O VISITA TÉCNICAFecha (dd/mm/aaaa): **1. DATOS DEL ABONADO**

Nombre completos: C.I./RUC:

Dirección: Telf. Móvil:

Ciudad: Sector: Tel. Fijo:

2. SERVICIO CONTRATADO Y COSTO

Tipo de plan: Nombre del plan: Nivel de compartición: :

SERVICIO CONTRATADO	PRUEBAS REALIZADAS	TRABAJOS REALIZADOS	PRODUCTOS ENTREGADOS
☐ Internet velocidad media	☐ Prueba de velocidad local	☐ Instalación antena receptora	☐
☐ Internet velocidad alta	☐ Prueba de perdida de paquetes	☐ Instalación módem de fibra/TV	☐
☐ Internet protegido	☐ Prueba de respeusta PING	☐ Revisión y pruebas de CPE	☐
☐ Otro			

Nota: Colocar un visto en los recuadros que apliquen o una X si no se realizaó la actividad

3. EQUIPOS ENTREGADOS

TIPO	MODELO	MARCA	SERIE	MAC

4. OBSERVACIONES

5. ¿LA VISITA FUE FACTURADA?

☐ Si ☐ No

EL PRESTADOR

FIRMA ABONADO

ANEXO 5: ANEXO FORMA DE PAGO

Se adjunta toda la información necesaria de la condición y forma de pago acordada entre el abonado/cliente y el prestador de servicio.

FIRMA:

NOMBRE:

CEDULA/RUC:.....

ABONADO O SUSCRIPTOR

.....a De.....del 20.....

ENCUESTA DE CALIDAD INSTALACIÓN

Fecha dd/mm/aaaa):

--	--	--

DATOS GENERALES

Nombres Completos:.....
Dirección:.....
C.I.:..... Teléfono.....

DETALLES DEL SERVICIO

PREGUNTAS

	SI	NO	CALIFICACIÓN DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN				
			MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
¿Nuestro personal técnico se comunicó con anticipación para agendar la instalación?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
¿Se cumplió con la fecha de la instalación planificada?	☐	☐					
¿Cómo califica Usted la coordinación de la Instalación?	☐	☐					
¿El instalador se presentó puntual?	☐	☐					
¿Cuántos días tomó el proceso desde la contratación hasta la instalación?	☐	☐					
¿El Técnico recomendó un lugar óptimo donde instalar el servicio para una mejor cobertura WIFI?	☐	☐					
¿El Técnico recomendó un lugar óptimo donde instalar el servicio para una mejor cobertura WIFI?	☐	☐					
¿El Técnico explicó los trabajos que iba a realizar?	☐	☐					
¿El Técnico realizó un test de velocidad del plan?	☐	☐					

EL PRESTADOR

FIRMA CLIENTE