**Puntos principales que debe contener un contrato de adhesión.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Generales de la prestadora. |
| 2. | Generales de los usuarios. |
| 3. | Objeto del contrato. |
| 4. | Descripción del servicio contratado. |
| 5. | Tiempo de prueba del servicio. |
| 6. | Calidad del servicio. |
| 7. | Avería y Crédito por avería. |
| 8. | Pagos, tarifa y facturación. |
| 9. | Cambio de titular. |
| 10. | Suspensión temporal del servicio. |
| 11. | Reconexión del servicio. |
| 12. | Cancelación del servicio. |
| 13. | Vigencia mínima y penalidad. |
| 14. | Cambio de domicilio. |
| 15. | Devolución de equipo. |
| 16. | Terminación de contrato. |
| 17. | Reglamentación competente para dirimir controversia. |
| 18. | Confidencialidad y protección de datos. |
| 19. | Jurisdicción. |

**Modelo de plantilla para los contratos de adhesión de prestación de servicios de telecomunicaciones**

Esta Plantilla contiene las condiciones esenciales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones convenidos entre los usuarios y las Prestadoras.

**Información de la prestadora**

Nombre de la Prestadora\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Domicilio\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

RNC\_\_\_\_\_\_\_\_

**Información del Usuario**

Contrato No.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre/Razón Social\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

R.N.C. / Cédula\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dirección\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

El Usuario pagará una renta mensual por el monto mínimo de RD$\_\_\_\_\_\_\_\_y un pago de RD$ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ por concepto de depósitos.

Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ meses, contados a partir de la fecha \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. El plazo máximo de instalación es de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ días hábiles. El usuario tiene un periodo de prueba de 7 días para confirmar que su servicio contratado funciona según lo acordado, conforme a las condiciones establecidas en el artículo 4, literal h de la Resolución 062-17.

**Descripción del Servicio**

Con este contrato la Prestadora se compromete a prestar los servicios que el Usuario elija: telefonía fija, \_\_\_\_ telefonía móvil\_\_\_\_\_, internet fijo\_\_\_\_\_, internet móvil \_\_\_\_\_\_ televisión por Cable \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Servicios adicionales\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

El servicio se activará a más tardar el día\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Condiciones Comerciales. Característica del Plan**

|  |
| --- |
|  |
| Valor total |

**Principales obligaciones del usuario**

1. Cumplir con los compromisos contractuales, pagar oportunamente los servicios contratados, incluyendo cualquier cargo adicional cuando haya incumplimiento.
2. Suministrar información veraz y completa al momento de realizar los compromisos contractuales.
3. Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios, según lo establecido en la ley, reglamentos y orden público.
4. No efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.
5. No revender el servicio sin la autorización expresa de la prestadora y del INDOTEL

**Principales obligaciones de la prestadora**

Derecho a recibir el pago por el servicio contratado y suministrado en la fecha convenida para ello.

b) Derecho a exigir al usuario titular un depósito conforme al plan solicitado y la capacidad crediticia del cliente, para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en el caso de contratar un servicio con renta recurrente. Dicho depósito no podrá exceder el monto de una cuota mensual establecida para el plan contratado.

c) Derecho a aplicar cargos por mora ante el atraso en el pago de los servicios consumidos.

d) Derecho a acceder a los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados al usuario, previa aprobación de éste, o conforme haya sido acordado con la prestadora.

e) Derecho a desconectar o suspender de sus redes al usuario, ilegalmente conectado o que estuviere dando un uso al servicio contrario a las leyes, reglamentos, el Orden Público, las buenas costumbres y las disposiciones contractuales aplicables, o que haya incumplido con sus obligaciones de pago en los términos acordados respecto de las deudas o montos no sujetos a reclamo. La prestadora no comprometerá su responsabilidad al desconectar o suspender de sus redes al usuario por cualquiera de las causas mencionadas anteriormente, siempre y cuando se compruebe la necesidad de realizar la desconexión.

f) Derecho a exigir períodos de permanencia mínima en su contrato de adhesión cuando el usuario ha sido beneficiado de descuentos o facilidades para la obtención de equipos terminales, de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos.

**Calidad del servicio y crédito por avería**

La Prestadora se compromete a brindar el servicio contratado en forma continua y eficiente, sin interrupciones injustificadas, garantizando las condiciones de calidad acordadas por las partes y de conformidad con lo establecido en la reglamentación vigente.

En caso de que se presente indisponibilidad del servicio o éste se suspenda a pesar de su pago oportuno, el usuario tendrá derecho a la aplicación de un crédito por la avería, total o parcial, del servicio cuando ésta se produzca por causas que no sean imputables al usuario, salvo casos de fuerza mayor.

**Cambio de titular**

El Usuario podrá cambiar la titularidad de su servicio a través de la cesión de derechos, mediante la cual el usuario titular (cedente), voluntariamente transfiere a otro (cesionario), sus derechos y obligaciones frente a la prestadora del servicio, siempre que el cesionario reúna las condiciones requeridas y previa validación de los datos generales del mismo; o por cualquier acto jurídico que implique un cambio del titular del servicio.

**Modificación de contrato**

La prestadora se compromete ante el usuario a cumplir con el contrato acordado entre las partes durante el período de vigencia del mismo.

En caso de cambio de tarifa, la prestadora se compromete a publicarlo y comunicárselo al usuario con no menos de 30 días calendario antes de su entrada en vigencia.

En caso de que el Usuario no se encuentre de acuerdo, podrá mantener los términos originales durante el remanente del período mínimo de vigencia del contrato, en caso de que esto no sea posible por parte de la prestadora, el Usuario podrá rescindir el contrato sin penalidad.

**Suspensión temporal**

El usuario tiene derecho a solicitar la suspensión de su servicio por un máximo de 3 períodos de facturación dentro de 1 año, en períodos de suspensiones que no podrán ser menores a un período de facturación.

Vencido el tiempo de suspensión, la prestadora notificará al usuario el restablecimiento del servicio de forma automática, quedando el usuario sujeto a sus obligaciones.

**Cancelación del Servicio**

El servicio contratado puede ser cancelado por solicitud directa del Usuario titular o por su representante autorizado, por la prestadora ante incumplimiento de las obligaciones por parte del Usuario titular, o por la imposibilidad técnica de esta seguir prestando el servicio, así como por cualquier causa establecida en los términos del contrato y en la normativa aplicable.

La cancelación del servicio antes de la finalización del período mínimo de vigencia del contrato, conlleva al pago de tiempo deen los casos que aplique.

La prestadora devolverá en la forma acordada con el Usuario, el monto pagado por concepto de depósitos, en un plazo no mayor de 15 días contados a partir de la terminación del contrato.

**Pago y Facturación del servicio**

Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones tiene derecho a recibir el servicio pagado o contratado y a recibir en tiempo oportuno, previo a la fecha límite de pago, mediante los medios acordados entre las partes, una factura con información clara, veraz, oportuna y suficiente, que se ajuste a las tarifas vigentes y a lo consumido.

La no recepción de la misma, no libera al Usuario de la obligación de pago de su servicio.

**Vigencia Mínima y penalidad**

Los usuarios tendrán la libertad de elegir la prestadora que a su criterio le convenga y el derecho a recibir la opción de convenir la prestación del servicio sin sujeción a un periodo mínimo de vigencia.

El Usuario solo estará sujeto a un período mínimo de vigencia o permanencia en los casos en los que la Prestadora proporcione descuento o facilidades para la obtención de equipos terminales, interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos, por lo que este contrato podrá estar sujeto a un periodo mínimo de vigencia.

El monto de descuento o facilidades para la obtención de equipos terminales o interfaces o descuentos en servicios contratados, constituye el cargo de penalidad por cancelación del servicio antes del tiempo indicado en el contrato. El cargo de penalidad será prorrateado y amortizado mes tras mes.

|  |  |
| --- | --- |
| + | $ |
| Renta mensual del servicio contratado | $ |
| Valor total del monto de descuentos. | $ |
| Fecha de inicio de permanencia mínima. |  |
| Fecha finalización de la permanencia mínima. |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mes 1  RD$ | Mes 2  $ | Mes 3  $ | Mes 4  $ | Mes 5  $ | Mes 6  $ |
| Mes 7  $ | Mes 8  $ | Mes 9  $ | Mes 10  $ | Mes 11  $ | Mes 12  $ |

**Cambio de Domicilio**

El Usuario puede trasladar su servicio por cambio de domicilio y continuar con dicho servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es factible, la Prestadora ofrecerá un servicio semejante al que antes recibía, sin penalidad por cambio de plan. En caso de que el Usuario no acepte lo ofertado por la Prestadora, el usuario podrá cancelar el servicio sin cargo de penalidad.

**Cobro por Reconexión del Servicio**

En caso de suspensión del servicio por atraso en el pago, la Prestadora puede cobrar un valor por concepto de reconexión, el cual se corresponde con la suma de \_\_\_\_\_\_\_\_\_. En caso de servicios empaquetados el pago de la reconexión es \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. (Varía según la prestadora)

**Devolución de equipos utilizados para la prestación del servicio.**

**Reglamentación competente para dirimir controversia.**

**Confidencialidad y protección de datos.**

**Jurisdicción.**