

## CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., en adelante ETB o la Empresa, mediante el presente documento y sus Anexos señala las condiciones de prestación de sus servicios de comunicaciones, que a la vez constituyen la oferta por medio de las cuales está dispuesta a prestar dichos servicios al CLIENTE. Para el cabal entendimiento de las condiciones ofrecidas, a continuación se establecen las siguientes definiciones:

**ACOMETIDA EXTERNA:** Es la parte de la red fija correspondiente al conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red de acceso al usuario, desde el último punto donde es común a varios usuarios, hasta el punto donde empieza la acometida interna. Con el fin de determinar el último punto común, deberán consultarse las tipologías que ETB tiene definidas en cada caso, dependiendo del tipo de acceso.

**ACOMETIDA INTERNA:** Corresponde al conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos, que integran el sistema de suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, que se encuentra al interior de los predios del usuario o grupo de usuarios y es de su propiedad. Al respecto deberán consultarse las tipologías que ETB tiene definidas en cada caso, dependiendo del tipo de acceso.

**ADECUACIONES MENORES:** Son las adecuaciones de infraestructura requeridas para la implementación del acceso de cada uno de los puntos de la red del CLIENTE.

**ANEXO:** Es el documento que contiene las especificaciones técnicas y condiciones de prestación de cada SERVICIO DE COMUNICACIONES, el cual hace parte integrante del presente documento.

**CARGO POR CONEXIÓN O INSTALACIÓN:** Valor que incluye los costos asociados a la conexión del servicio, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio.

**CARGO MENSUAL:** Es el valor mensual que refleja los costos económicos para garantizar la disponibilidad permanente y continua del SERVICIO y la utilización de éste.

**CLAUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA:** Estipulación contractual, por medio de la cual el CLIENTE o USUARIO QUE CONTRATA EL SERVICIO, se obliga a no terminar anticipadamente el contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tal efecto se pacten en el contrato o cualquiera de sus ANEXOS, los cuales no constituyen multas o sanciones.

**CLIENTE o USUARIO QUE CONTRATA EL SERVICIO:** Es la persona natural o jurídica consumidora con la cual se ha celebrado un contrato de comunicaciones, en virtud de la aceptación de una oferta realizada por ETB a través de los mecanismos diseñados para ello por la Empresa y que accede al SERVICIO con el fin de obtener los beneficios propios del mismo. También se considera CLIENTE quien se haya comportado como tal o haya hecho uso del SERVICIO aunque no haya suscrito documento alguno habiendo mutuo consentimiento tácito.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES, CONTRATO o CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES:** Es el acuerdo de voluntades (acto jurídico) entre el CLIENTE y ETB que rige las relaciones entre ambas partes, del cual se derivan derechos y obligaciones, y que se perfecciona con la aceptación tácita o expresa de la oferta y sus ANEXOS, o por cualquiera de los medios que ETB tiene dispuestos para que el CLIENTE se vincule. Este contrato puede constar tanto en copia escrita como de forma electrónica, teniendo ambas plena validez.

Los derechos y obligaciones de el CLIENTE o USUARIO que contrata el servicio se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo aquéllos casos en los que expresamente se señale como titular de determinados derechos a el CLIENTE o USUARIO que contrata el servicio.

**EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:** Es el empaquetamiento o la oferta conjunta de más de un servicio de comunicaciones que ETB podrá ofrecer al CLIENTE, a partir de la suscripción del presente documento y el ANEXO correspondiente, otorgando determinados beneficios según lo indicado al momento de la oferta, en las presentes condiciones y sus ANEXOS. La prestación de cada SERVICIO se regirá según lo establecido en las condiciones que se establecen para cada uno en particular.

**DÍAS CALENDARIO:** Para los efectos del presente documento, sus ANEXOS y modificaciones, los días calendario se entenderán de lunes a domingo; y los días hábiles serán de lunes a viernes, exceptuando sábados, domingos y festivos en la República de Colombia.

**EQUIPOS:** Término utilizado para designar el conjunto de bienes, elementos y demás accesorios suministrados por ETB en el lugar designado por el CLIENTE, los cuales varían según el SERVICIO y se determinan en los ANEXOS. El régimen aplicable a la entrega, uso, responsabilidades y devolución de los EQUIPOS se señalará en cada ANEXO, según la oferta que escoja el CLIENTE entre las previamente definidas por ETB y de conformidad con las políticas establecidas por la Empresa al respecto.

**EQUIPOS TERMINALES:** Serán los definidos como tales en el Anexo correspondiente a cada

SERVICIO de comunicaciones contratado, cuando aplique.

**FACTURA:** Documento impreso o por medio electrónico que contiene la relación derivada del consumo de los servicios de comunicaciones y demás bienes contratados por el CLIENTE y prestados por ETB, según los ciclos de facturación de la Empresa, en la cual se incluyen adicionalmente los valores correspondientes a: (i) CARGO POR CONEXIÓN O INSTALACIÓN; (ii) CARGO MENSUAL; (iii) valor de los servicios inherentes a la prestación de cada SERVICIO; (iv) cuando ello aplique según lo señalado en el ANEXO respectivo, los valores por concepto de EQUIPOS que no sean restituidos por el CLIENTE, al igual que los valores que no se hayan cancelado total o parcialmente por el CLIENTE por concepto de los EQUIPOS entregados en venta o de cualquier valor que haya sido objeto de la aplicación de las reglas sobre cláusula de permanencia mínima; (v) valor de los servicios especiales y/o asociados cuando a ello haya lugar; y, (vi) los demás valores que el CLIENTE autoriza incluir en los términos de este documento y sus ANEXOS.

**MÉTODOS DE COMUNICACIÓN NO AUTORIZADOS:** Es cualquier modalidad utilizada por el CLIENTE tendiente a violar en forma directa o indirecta el régimen de telecomunicaciones y, en especial el marco general de la prestación de SERVICIOS o actividad inherente o complementaria a éstos de acuerdo con las condiciones y estipulaciones que les son aplicables. Se entiende que tienen la naturaleza de métodos de comunicación no autorizados entre otros (i) el enrutamiento directo del tráfico de larga distancia simulándolo como tráfico de telefonía fija local (by pass); (ii) el Call Back; (iii) la utilización del SERVICIO para una actividad diferente a la contratada con ETB; (iv) la reventa de SERVICIOS y planes contratados para uso personal no autorizados por ETB; (v) la distorsión del tráfico; (vi) la alteración de las señales de los equipos terminales o abonados; (vii) la alteración de cualquier equipo, sistema o dispositivo de acceso de tal forma que se modifique la medición del consumo facturable de los SERVICIOS o se sustraiga su pago; (viii) el hacerse a códigos de acceso o números de identificación personal sin autorización; (ix) el acceso a SERVICIOS SUPLEMENTARIOS o a CATEGORÍAS DE PROGRAMACIÓN sin previa autorización de ETB; (x) la interceptación de comunicaciones sin orden de autoridad competente; (xi) el acceso a los servicios para realizar denuncias o manifestaciones tendenciosas, falsas, engañosas, ficticias o contrarias a la moral y a las buenas costumbres, o (xii) cualquier modalidad similar o de uso ilegal de la red de telecomunicaciones y de fraude en su utilización.

**PETICIÓN:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES por parte de ETB, o cualquier manifestación verbal o escrita del USUARIO mediante la cual solicita a ETB algún derecho derivado de la ejecución del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS o inherente al mismo.

**PQR:** Petición, queja o recurso formulado por el USUARIO del SERVICIO DE COMUNICACIONES ante ETB.

**QUEJA:** Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte del USUARIO asociada a la facturación, forma y condiciones en que ETB ha prestado o dejado de prestar el SERVICIO DE COMUNICACIONES, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario brindada por ETB.

**RECONEXIÓN:** Es el conjunto de actividades necesarias realizadas por ETB o por el personal técnico que ésta designe, con el fin de activar nuevamente y volver a prestar el SERVICIO, cuando el mismo fue suspendido por mora en el pago o por solicitud del CLIENTE.

**RECURSO:** Manifestaciones de inconformidad por parte del USUARIO respecto de las decisiones tomadas por ETB respecto de una PQR, relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación, en virtud de la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la decisión. Se refiere tanto a la solicitud del USUARIO de revisión por parte de ETB, como aquella que sea presentada por el USUARIO en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo.

**SERVICIO DE INSTALACIÓN o INSTALACIÓN:** Es el conjunto de actividades realizadas por ETB tendientes al aprovisionamiento del SERVICIO. Una vez culminado el proceso de aprovisionamiento comienza la prestación del SERVICIO.

**SERVICIO DE COMUNICACIONES:** servicios de comunicaciones suministrados por ETB, cuyas especificaciones y condiciones particulares de prestación se establecen en los respectivos ANEXOS al presente documento. Son SERVICIOS DE COMUNICACIONES, entre otros, Servicio de Telefonía (voz fija y móvil), Servicio de Acceso a Internet, Comunicaciones Administradas IP, Conectividad Avanzada IP, Data Center.

**SERVICIOS ASOCIADOS:** Aquellos servicios adicionales a los inicialmente contratados, que no constituyen en sí mismos otro SERVICIO DE COMUNICACIONES, y que se rigen por las condiciones señaladas en el ANEXO de cada SERVICIO DE COMUNICACIONES contratado.

**SERVICIOS SUPLEMENTARIOS:** Hacen parte de los servicios suplementarios, entre otros: conferencia entre tres, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto, en consonancia con lo dispuesto en la definición establecida en el artículo 1.2 de la Resolución CRT 087 de 1997, o las demás normas que la

modifiquen, y los de otros servicios de telecomunicaciones, según lo establecido por la UIT-T en las recomendaciones I.250 y G.8081.

**SOPORTE TELEFÓNICO:** Es el servicio de información y orientación telefónica que presta ETB al CLIENTE con ocasión de la prestación del SERVICIO.

**SUSPENSIÓN TEMPORAL:** Es la posibilidad que tiene el CLIENTE de solicitar suspensiones voluntarias del SERVICIO de acuerdo con las políticas definidas por ETB; la solicitud debe estar debidamente sustentada y ETB podrá aceptarla cuando lo considere viable, siempre que no se produzcan efectos a terceros.

**TASACIÓN:** Unidad de medida en que se facturan los servicios, minutos, segundos o fracciones de minutos.

**USUARIO:** Es la persona natural o jurídica consumidora del SERVICIO DE COMUNICACIONES.

El contenido de las presentes condiciones en que ETB ofrece prestar el SERVICIO DE COMUNICACIONES contempla los siguientes aspectos:

## **1. Precio y forma de pago**

1.1. El precio de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES, así como de todos y cada uno de los planes vigentes ofrecidos por ETB se encuentra en los portales de ETB, indicando las diferentes modalidades de descuentos, promociones, y alianzas, los cuales se entienden incluidos a las presentes condiciones de contratación. Sin perjuicio de lo anterior, se entenderá como precio del contrato, el valor del SERVICIO DE COMUNICACIONES y/o plan, promoción u oferta elegida y aceptada por el CLIENTE, el cual se registrará por las condiciones establecidas para el plan ofrecido, el periodo de permanencia mínima y las condiciones que rigen el cambio del plan y que se encuentren contenidas en el (o los) ANEXO(S) correspondientes. La aplicación de las ofertas se realizará dentro del cubrimiento actual de los servicios y la tasación de los planes que tienen consumo detallado se hará en minutos, fracciones de minutos o segundos de acuerdo al plan adquirido

1.2. ETB realizará los cobros derivados de la prestación del SERVICIO y demás valores que señala el presente documento y sus ANEXOS por mensualidades vencidas, valores que el CLIENTE autoriza incorporar expresamente en la FACTURA. El periodo de facturación será de un (1) mes y en todo caso se aplicará el periodo que señale la ley y la regulación vigente. De presentarse inconsistencias en la facturación, originadas por los diferentes tipos de solicitudes que pueda presentar el usuario, dichos consumos podrán facturarse en el período adicional a aquel en el cual se causen los cargos correspondientes a dichos consumos. Los consumos de terceros operadores podrán ser facturados dentro de los tres (3) periodos de facturación siguientes al periodo en que se generó el consumo del CLIENTE; igualmente se podrán cobrar en cualquier tiempo los valores que el cliente haya autorizado incluir en la factura. Los pagos deberán realizarse de acuerdo con la fecha límite establecida en la FACTURA.

1.3. Corresponde pagar al CLIENTE en forma oportuna el valor de la FACTURA. ETB ofrecerá al CLIENTE la posibilidad de financiar a través de la FACTURA los conceptos generados por el CARGO DE CONEXIÓN O INSTALACIÓN sin perjuicio de lo señalado en la cláusula de permanencia mínima. Los plazos de financiación que podrán ser ofrecidos por ETB estarán comprendidos entre los 2, 12 y 36 meses, según corresponda. El CLIENTE asumirá los costos de financiación de acuerdo a las tasas de interés fijadas por ETB. Los saldos insolutos de las obligaciones financiadas por ETB que se encuentren pendientes cuando el CLIENTE esté en mora en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, dará lugar a la extinción del plazo y al cobro del total de la obligación pendiente de manera tal que pueda acelerarse su pago e incluirse en la siguiente FACTURA, lo cual es autorizado expresamente por el CLIENTE. La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial en los casos que tal requisito sea aplicable.

1.4. En caso de no pago de la FACTURA por parte del CLIENTE dentro de la fecha límite indicada como plazo máximo para evitar la suspensión o en la que se haya acordado con el CLIENTE, el SERVICIO DE COMUNICACIONES será interrumpido en forma inmediata por razón de la mora en el pago. Si el CLIENTE efectúa el pago de los valores adeudados a ETB antes del vencimiento de la fecha indicada para el corte en la respectiva FACTURA o la que haya sido acordada con el CLIENTE, el mismo será reconectado, y deberá cancelar los intereses de mora que en ese caso corresponda, además del valor de reconexión. Si el CLIENTE no cancela dicha FACTURA, ETB terminará unilateralmente el CONTRATO suscrito con el CLIENTE y procederá al corte del SERVICIO. De igual forma el CLIENTE deberá cancelar a ETB las deudas, así como cumplir con la obligación de devolución de los EQUIPOS y de pago de los valores relativos a los mismos según lo previsto en el respectivo ANEXO, al igual que las sumas que sean objeto de la aplicación de las reglas sobre cláusula de permanencia mínima. Si el CLIENTE desea volver a obtener el SERVICIO deberá tramitar una nueva solicitud, caso en el cual ésta será estudiada por ETB.

1.5. El incumplimiento en el pago dentro de la fecha límite que señalan las FACTURAS que se expiden por ETB para el cobro del SERVICIO DE COMUNICACIONES, dará lugar al cobro de

intereses moratorios de acuerdo con la tasa máxima permitida por la ley. Cuando ETB ha procedido a la terminación del contrato por razón de la mora en el pago de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES contratados, además de los intereses de mora, habrá lugar al pago de los gastos de cobro prejurídico y jurídico de tales obligaciones a que haya lugar, en los términos del artículo 1629 del Código Civil.

1.6. El CLIENTE autoriza expresamente a ETB a remitirle la FACTURA a la dirección física o electrónica suministrada por el mismo al momento de la celebración del contrato, o en la que aparezca registrada en los archivos de ETB, en los términos autorizados por la ley o la regulación vigente. Igualmente, autoriza a efectuar el cobro y se compromete a hacer el pago de acuerdo con las condiciones que para tal efecto señale la Empresa.

## **2. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del servicio**

2.1. El perfeccionamiento del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, y por ende, el cumplimiento de las CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES estipuladas en el presente documento está sujeta a la previa valoración técnica que para la INSTALACIÓN del SERVICIO DE COMUNICACIONES efectúe ETB, en los términos del ANEXO correspondiente. Si el resultado de la validación arroja condiciones óptimas para prestar el SERVICIO DE COMUNICACIONES, se procederá a su INSTALACIÓN, de lo contrario, la solicitud del servicio o la aceptación de la oferta realizada por el CLIENTE será rechazada, y por ende, en tales eventos no se perfecciona el CONTRATO. Sólo si las condiciones técnicas son óptimas para prestar el SERVICIO DE COMUNICACIONES se procederá a su INSTALACIÓN y se entenderá que el CLIENTE ha aceptado las presentes condiciones, las que en adelante surtirán todos sus efectos. En todo caso, el plazo máximo para el inicio de la provisión del SERVICIO DE COMUNICACIONES contratado, no podrá ser superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la aceptación de la presente oferta, en los términos señalados en los ANEXOS respectivos. La prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES combotizados y/o empaquetados estará sujeta al resultado de la validación técnica de cada uno de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES individualmente considerados. En caso de requerirse adecuaciones técnicas en las instalaciones de el CLIENTE, diferentes a las relacionadas con la instalación del SERVICIO DE COMUNICACIONES, los valores y condiciones aplicables a las mismas serán las establecidas en el ANEXO respectivo.

## **3. Obligaciones del CLIENTE o USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO**

3.1. Cumplir con todos sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas.

3.2. El CLIENTE declara que entiende y acepta las "Políticas de Uso Aceptable" (PUAS) del SERVICIO DE COMUNICACIONES las cuales se compromete a consultar en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), cuando a ello haya lugar. El CLIENTE autoriza expresamente a ETB para enviar y/o publicar la información, actualizaciones, ajustes y modificaciones a las presentes condiciones o sus ANEXOS a través de las páginas [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co) o de otros medios electrónicos, para lo cual se compromete a consultar permanentemente dichas páginas.

3.3. El CLIENTE deberá dar a ETB información precisa y completa a fin de mantener actualizados sus datos. Asimismo, deberá notificar a ETB dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, cualquier cambio de los mismos.

3.4. El CLIENTE se obliga previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, cuando a ello haya lugar, a permitir el acceso del personal de ETB o el que ésta designe, al lugar en donde se prestará el SERVICIO DE COMUNICACIONES con el fin de proceder a la INSTALACIÓN o CONEXIÓN, RECONEXIÓN, mantenimiento, desinstalación, retiro y cualquier otra actividad que a juicio de ETB resulte necesaria para la prestación del SERVICIO. En caso contrario, ETB podrá cobrar al CLIENTE los costos asociados a dicha cita.

3.5. Llegada la finalización de la prestación del SERVICIO DE COMUNICACIONES por el cumplimiento del plazo pactado, o la terminación del CONTRATO por voluntad de cualquiera de las partes, por incumplimiento de una de ellas o por cualquier otra razón, el CLIENTE se obliga a dar cumplimiento a lo establecido en los ANEXOS en materia de devolución de EQUIPOS, cuando a ello hubiere lugar.

3.6. El CLIENTE entiende y acepta que le está prohibida la comercialización a terceras personas del SERVICIO DE COMUNICACIONES contratado, y que en consecuencia los beneficios que obtenga en virtud del mismo no son objeto de venta o comercialización, y que de hacerlo, su conducta constituye causal de cancelación del SERVICIO y terminación del contrato, a menos que ETB lo haya autorizado previa y expresamente.

3.7. El CLIENTE se obliga a abstenerse de utilizar el SERVICIO DE COMUNICACIONES para ejecutar prácticas ilegales o en general métodos de comunicación no autorizados en los términos legales y regulatorios de conformidad con lo previsto en los ANEXOS respectivos al presente documento. En tal sentido, el CLIENTE deberá hacer uso adecuado de las redes, de los bienes y/o de los equipos terminales requeridos para la prestación de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES, de acuerdo con lo pactado en las presentes condiciones o sus ANEXOS, así como con lo establecido en

la normatividad vigente.

3.8. El CLIENTE deberá informar a ETB acerca de cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura de las comunicaciones sobre los cuales tuviere conocimiento, y deberá adoptar las acciones sugeridas por ETB con el fin de preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones.

3.9. El CLIENTE cumplirá con los procedimientos establecidos por ETB para la recolección de equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios de comunicaciones, que se encuentren en desuso, con el objeto de preservar y proteger el medio ambiente, cuando a ello haya lugar.

3.10. El CLIENTE deberá utilizar equipos homologados en los términos ordenados en la regulación vigente, así como a utilizar aquellos equipos que no requieran homologación de forma que no pongan en riesgo la seguridad de la red o la eficiente prestación del SERVICIO DE COMUNICACIONES.

3.11. Hacer uso de la información suministrada por ETB para efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.

3.12. El CLIENTE declara que conoce que lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002, de acuerdo con lo cual se prohíbe expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil, y en esa medida los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: (i) Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. (ii) Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. (iii) Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Adicionalmente, y sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los administradores y usuarios de redes globales de información deberán (i) denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. (ii) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. (iii) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. (iv) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones mencionadas, acarreará además de las sanciones penales a que haya lugar: (i) la terminación del presente contrato, (ii) la imposición por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de multas hasta de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, y (iii) la suspensión o cancelación de la correspondiente página electrónica.

3.13. Abstenerse de utilizar el SERVICIO DE COMUNICACIONES para el acceso y uso de contenidos ilícitos o que violen las normas sobre derechos de autor, cuyas consecuencias se prevé en las leyes sobre la materia.

3.14. Presentar sus PQRs en forma respetuosa y de buena fe.

#### **4. Obligaciones de ETB**

4.1. ETB se compromete a prestar al CLIENTE el SERVICIO DE COMUNICACIONES y los servicios especiales y/o asociados que lo conforman según el ANEXO correspondiente y de acuerdo con las condiciones del plan seleccionado por el CLIENTE, entre los presentados por ETB.

4.2. ETB prestará el servicio de mantenimiento o soporte técnico en el lugar donde se encuentre instalado el SERVICIO DE COMUNICACIONES, en los casos en que el CLIENTE lo requiera y cuando ello aplique. El CLIENTE deberá asumir el valor de esta actividad y de los conceptos que se generen de la misma, los cuales autoriza expresamente incorporar en la FACTURA.

4.3. Tratándose de fallas en el SERVICIO DE COMUNICACIONES no imputables al CLIENTE, ETB se encargará de realizar las actividades correctivas del caso. Cuando se presenten fallas en la prestación del SERVICIO DE COMUNICACIONES por causas imputables al CLIENTE, ETB prestará el SOPORTE TELEFÓNICO y, de ser necesario, enviará personal para la revisión respectiva; si del resultado de la cita se concluye que la falla es atribuible al CLIENTE o a terceros, bien sea por conexiones inadecuadas, mal uso o desconfiguración de los EQUIPOS, o cualquier otra que sea de su responsabilidad, el CLIENTE autoriza expresamente a través del presente documento a cobrar el valor correspondiente a la cita en la siguiente FACTURA.

4.4. El SERVICIO DE COMUNICACIONES será prestado por la Empresa durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana o según se pacte en los acuerdos de niveles de servicio. Ello no obsta para que el SERVICIO DE COMUNICACIONES se interrumpa o se suspenda de acuerdo con lo establecido en los ANEXOS correspondientes o por razones de fuerza mayor, caso fortuito o mantenimiento correctivo o preventivo. Los reembolsos o descuentos que se presenten por falla en la prestación del SERVICIO y que sean imputables a ETB, serán efectuados de conformidad con la ley y la regulación vigente.

4.5. ETB se obliga a prestar al CLIENTE el servicio de SOPORTE TELEFÓNICO durante las veinticuatro 24 horas del día, los siete (7) días de la semana, a través de las líneas telefónicas dispuestas por la Empresa.

4.6. Cuando a causa de la ocurrencia de desastres naturales, hechos terroristas, hurto de infraestructura no imputable al usuario o cualquier otro evento de fuerza mayor o caso fortuito, no sea posible la prestación del SERVICIO DE COMUNICACIONES, ETB no efectuará el cobro correspondiente al tiempo en que haya permanecido la interrupción por las causas mencionadas.

4.7. Interrupciones programadas: ETB se obliga a prestar el SERVICIO DE COMUNICACIONES contratado sin interrupciones, salvo aquellas que deba realizar ETB por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio por un término inferior a treinta (30) minutos. Si la interrupción, por las mencionadas razones llegare a ser mayor a treinta (30) minutos, ETB comunicará esta circunstancia al CLIENTE, a través de los medios idóneos elegidos por la empresa que garanticen el conocimiento de tal situación.

4.8. Compensación por indisponibilidad y procedimiento para su reconocimiento: En caso que se presente una falta de disponibilidad del SERVICIO DE COMUNICACIONES contratado, mayor a cuarenta y ocho (48) horas, por causas imputables a un incumplimiento de ETB, procederá la compensación por el tiempo en que el SERVICIO DE COMUNICACIONES no estuvo disponible o en defecto de ello, el CLIENTE tiene derecho a terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, salvo en aquellos casos en los que ETB ha procedido a comunicar la interrupción del servicio por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio. Siempre que se tramite una queja relacionada con la falta de disponibilidad del SERVICIO DE COMUNICACIONES contratado, aún cuando el USUARIO no solicite expresamente la compensación, ETB de oficio analizará la procedencia de la compensación e informará al USUARIO si hay lugar o no a la misma así como su derecho a terminar el contrato. Si el USUARIO no se pronuncia dentro de los treinta (30) días siguientes al conocimiento de esta decisión de ETB, en el siguiente período de facturación ETB efectuará la compensación.

4.9. Facturar el consumo y demás servicios contratados y entregar las facturas de acuerdo con los parámetros y la periodicidad señaladas por la ley o la autoridad competente.

#### **5. Derechos de los suscriptores y/o usuarios.**

5.1. El CLIENTE puede adquirir el SERVICIO DE COMUNICACIONES con cláusula de permanencia mínima, asumiendo y aceptando las condiciones de dicha cláusula o sin permanencia mínima, caso en el cual el CLIENTE asume el valor total del cargo de conexión o instalación según el plan que haya adquirido; el CLIENTE autoriza expresamente a través del presente documento que el valor se le cargue en la FACTURA.

5.2. Los demás previstos en la ley, la regulación y los ANEXOS correspondientes, según el SERVICIO DE COMUNICACIONES de que se trate.

#### **6. Derechos de ETB**

6.1. ETB podrá modificar las presentes condiciones, sus políticas de uso o los precios establecidas para el SERVICIO en cualquier momento. Para tal efecto, ETB publicará las modificaciones en su Página Web, o las informará a través de otros mecanismos escritos o electrónicos que ETB disponga para el efecto, de manera tal que en un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la publicación o del conocimiento de las mismas por parte de el CLIENTE, éste se manifieste en forma explícita sobre su aceptación. Si el CLIENTE considera inaceptable la modificación puede solicitar la terminación del contrato. Para manifestar su aceptación, el CLIENTE podrá utilizar cualquiera de los canales de atención dispuestos por ETB para tal fin (call center, correo electrónico corporativo, etc.). Si al vencimiento del término mencionado, el CLIENTE no manifiesta su aceptación expresa a través de cualquiera de los canales dispuestos por ETB y continúa haciendo uso del SERVICIO, se entenderá que el CLIENTE aceptó dichas modificaciones. En cualquier caso, el CLIENTE tendrá derecho a dar por terminado el CONTRATO. Si el CLIENTE opta por terminar el CONTRATO deberá pagar a ETB el valor por terminación anticipada que corresponda, en aquellos casos en los cuales haya suscrito una cláusula de permanencia mínima, siempre que a ello haya lugar.

6.2. Las presentes condiciones y sus ANEXOS, junto con la FACTURA y/o el documento que se expida para el cobro del SERVICIO DE COMUNICACIONES y de los demás valores que se incorporen en las mismas, presta mérito ejecutivo a favor de ETB. La Empresa podrá exigir la suscripción de un título valor para garantizar el pago de los bienes y servicios prestados, para lo cual con la aceptación de la presente oferta el CLIENTE autoriza a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, para que, en los términos del artículo 622 del Código de Comercio, llene en cualquier tiempo y sin necesidad de previo aviso, todos los espacios en blanco de dicho instrumento, de conformidad con las siguientes instrucciones: (i) consignar el total de las sumas que resulte a deber en desarrollo de las presentes condiciones y sus ANEXOS, en especial los valores a pagar por retiro anticipado en virtud de la aplicación de la cláusula de permanencia mínima, los bienes, servicios y FACTURA(S),

documentos de cobro vencida(os) y no pagada(os); (ii) incluir la suma de dinero que corresponda a los intereses moratorios causados y no pagados sobre la suma de que trata el punto anterior, liquidados a la tasa a la que se hayan pactado o a la tasa moratoria máxima legalmente permitida, siendo viable también el cobro de intereses sobre dicha suma, en los casos previstos en el artículo 886 del Código de Comercio y demás casos autorizados legalmente; (iii) incorporar la suma de dinero que corresponda a la sumatoria del impuesto de timbre causado por el otorgamiento, diligenciamiento y utilización de dicho instrumento, gastos de cobranza, honorarios del abogado que para el cobro judicial o extrajudicial tenga establecidos ETB de manera general y a los cuales se acoge el CLIENTE; (iv) incorporar los datos del CLIENTE. Los espacios en blanco podrán ser llenados por ETB cuando el CLIENTE incurra en una o varias de las situaciones que a continuación se describen: a) si dejare de pagar los bienes, servicios, FACTURA(S) o documentos de cobro, en los plazos establecidos como fecha límite; b) si incumple con alguna de las obligaciones previstas en el presente documento o sus ANEXOS; c) si el CLIENTE es embargado. La fecha de vencimiento del título valor será la de su diligenciamiento.

6.3. ETB no responderá ni reconocerá descuentos por el mal funcionamiento del SERVICIO, especialmente en los siguientes eventos: (i) si el CLIENTE previa cita, manifiesta su imposibilidad de cumplir y pide el aplazamiento de la misma; (ii) en los casos en que trabajadores de ETB o quien ésta designe deban realizar una cita al domicilio del CLIENTE y éste no permita el ingreso de estos funcionarios para la ejecución de las actividades tendientes a superar el problema; (iii) cuando el SERVICIO sea interrumpido o suspendido por razones de equipamiento, trabajos de ingeniería o cualquier trabajo de reparación o actividades similares necesarias a juicio de ETB para su correcto o mejor funcionamiento, de conformidad con lo estipulado en las presentes Condiciones y sus ANEXOS; o (iv) cuando el CLIENTE instale múltiples aparatos que afecten el SERVICIO.

6.4. ETB no garantiza la prestación del SERVICIO, cuando se presenten las siguientes situaciones técnicas, las cuales son ajenas a la Empresa: (i) Cuando por influencia de potencia y/o ruido generado por fuentes externas a ETB se degrade o impida la prestación del SERVICIO; (ii) cuando la relación entre la señal y el ruido, externo a ETB, interfieran en la transmisión de datos; (iii) por cambio en la distancia de los pares de cobre; (iv) por daño de la red interna del CLIENTE; (v) cuando ocurran daños en el medio de transmisión en donde no es posible realizar reparaciones para establecer el SERVICIO; (vi.) por las demás señaladas en los ANEXOS. Cuando se presenten algunas de las circunstancias antes descritas, ETB realizará las gestiones técnicas pertinentes para tratar de restablecer el SERVICIO a las condiciones inicialmente ofrecidas. En caso de no ser posible la reparación, el CLIENTE autoriza a ETB para dar por terminado sin necesidad de declaración judicial, el presente CONTRATO, sin lugar a pago o reconocimiento de indemnización alguna.

6.5. ETB no responderá por los contenidos o la información que el CLIENTE curse a través del SERVICIO DE COMUNICACIONES, de manera que por su pérdida o daño, no se generan obligaciones para ETB y no le será imputable responsabilidad alguna frente a terceros por daños atribuibles a fallas en la prestación del SERVICIO DE COMUNICACIONES. La responsabilidad de ETB se limita al valor del SERVICIO.

6.6. ETB no será responsable por los daños o perjuicios que pueda ocasionarle al CLIENTE, por la falta de continuidad o interrupción del SERVICIO; si el CLIENTE insistiere que se le suministre el SERVICIO a pesar de los inconvenientes técnicos o de los mayores costos que por virtud de los mismos se generen, éste autoriza para que cobren los mayores valores que se causen para poder prestarle el SERVICIO en tales condiciones. El CLIENTE conoce y acepta que por tales razones la Empresa no puede garantizar el suministro y calidad del SERVICIO.

6.7. ETB se reserva el derecho de controlar o verificar el uso que el CLIENTE haga del SERVICIO, y de denunciar las actividades ilegales que detecte ante las autoridades correspondientes.

6.8. Consultar y verificar la información personal suministrada por el CLIENTE y obtener referencias sobre su comportamiento comercial y hábitos de pago, previa autorización del CLIENTE.

6.9. ETB puede exigir que el CLIENTE se encuentre a paz y salvo por todo concepto, para atender cualquier trámite relacionado con la solicitud de nuevos SERVICIOS DE COMUNICACIONES o con la suspensión voluntaria de cualquiera de los servicios contratados.

6.10. ETB se reserva el derecho de incrementar los precios en un porcentaje máximo anual no superior al IPC más treinta (30) puntos respecto del precio vigente anterior. Todos los planes estarán vigentes hasta el 31 de diciembre de cada año. A partir del 1° de enero de cada año, ETB podrá incrementar los precios a todos los CLIENTES en los porcentajes indicados en el presente numeral. Los incrementos también se podrán realizar de forma periódica siempre y cuando no supere el incremento máximo anual. En aquellos casos en que se pacten cláusulas mínimas de permanencia, la vigencia del plan será la misma del período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios anteriormente señalados.

El incremento máximo anual se mantendrá vigente hasta tanto ETB no manifieste su intención de cambiarlo, caso en el cual, procederá a comunicar la modificación a los CLIENTES.

Los precios de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES se establecen teniendo en cuenta las normas vigentes relacionadas con los subsidios que rigen para los usuarios de los estratos 1 y 2 de conformidad con las normas legales aplicables. Por lo tanto, no se consideran aumentos de precio los rebalances que suponen la disminución de subsidios para cada estrato en cumplimiento de las normas vigentes.

#### **7. Condiciones para el cambio de plan**

7.1. El CLIENTE podrá suscribir un documento adicional que establezca las condiciones de cláusula de permanencia mínima, prórroga automática y valores a pagar por terminación anticipada del CONTRATO, en los términos de la regulación vigente, el cual para todos los efectos legales y regulatorios es un documento inherente que forma parte del presente contrato, en los eventos en que dicha cláusula se pacte. Dicho documento integrante de las presentes condiciones, en los casos en que el CLIENTE lo suscriba, determinará de manera discriminada la suma subsidiada o financiada correspondiente al cargo por conexión o equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o la suma correspondiente al descuento sustancial que hace especial la tarifa ofrecida y la forma en que operarán los pagos asociados a la terminación anticipada durante el período de permanencia mínima. ETB suministra en los términos de la normatividad vigente la información sobre la cláusula de permanencia mínima por uno cualquiera de los mecanismos de atención al CLIENTE. El CLIENTE deberá conservar el plan por el término señalado en la respectiva cláusula. No obstante, el CLIENTE tendrá la opción de cambiar de plan antes de expirar la vigencia del mismo, siempre y cuando ETB así lo permita, en cuyo caso habrá lugar al pago de las sumas por terminación anticipada mencionadas en dicho documento, para lo cual autoriza expresamente a ETB a cargar dichos valores en la siguiente FACTURA.

#### **8. Causales y condiciones para la suspensión y terminación del servicio**

8.1. Por parte de EL CLIENTE O USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO: El CLIENTE, USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO o la persona que éste expresamente autorice podrá solicitar la terminación del SERVICIO DE COMUNICACIONES en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por ETB para tal fin. Si el usuario presenta la solicitud de terminación con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación, ETB interrumpirá el servicio al vencimiento del período de facturación en el cual tenga conocimiento de la solicitud. Si la solicitud de terminación se presenta con una antelación menor a la señalada, ETB interrumpirá el servicio a más tardar en el siguiente período de facturación. En cualquier caso, ETB efectuará el cobro de los consumos pendientes de pago, obligaciones insolutas, devolución de equipos y demás cargos a que haya lugar. Lo anterior, sin perjuicio de las condiciones previstas en las cláusulas de permanencia mínima, prórroga automática y los valores a pagar por terminación anticipada, tal como se establece en la cláusula de permanencia mínima, con excepción de aquellos clientes que no hayan celebrado tales acuerdos o que se haya vencido la permanencia mínima.

8.1.1. En aquellos casos en los que el CLIENTE haya suscrito una cláusula de permanencia mínima, a efectos de la terminación se seguirán las siguientes reglas: i) si el CLIENTE presenta la solicitud de terminación sin señalar, expresa o implícitamente una justa causa, o cuando sí la señale y la misma sea aceptada por ETB, la empresa realizará la interrupción del servicio de acuerdo con las reglas anunciadas en el numeral 8.1 de las presentes condiciones, según corresponda ii) si el CLIENTE señala una justa causa, pero la misma no es aceptada por ETB, se procederá en la forma señalada en el numeral 8.1. de las presentes condiciones, según corresponda, pero respecto de esa solicitud de terminación ETB surtirá el trámite interno que corresponde en orden a definir la procedencia o improcedencia de la justa causa invocada por el peticionario.

8.1.2. Cuando la terminación del contrato sea solicitada por una persona diferente al CLIENTE O USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO, ETB exigirá la suscripción bien sea de una carta, un formato, o un e-mail corporativo, o por cualquier medio dispuesto por ETB para tal fin, en la cual conste la correspondiente autorización para la terminación del contrato a nombre del CLIENTE O USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO. El diligenciamiento de tal documento es indispensable para evitar fraudes en cuanto a la persona que solicita la terminación o desconexión y sólo a partir del diligenciamiento y radicación del mismo, ETB contará los términos de que trata la presente estipulación para la interrupción del SERVICIO DE COMUNICACIONES.

8.1.3. En cualquier momento, el CLIENTE podrá solicitar a ETB la SUSPENSIÓN TEMPORAL del SERVICIO DE COMUNICACIONES, la cual deberá realizarse con quince (15) días hábiles de anticipación a la fecha deseada para realizar la suspensión salvo que el CLIENTE señale en su solicitud una fecha posterior o que la solicitud sea negada, caso en el cual ETB informará al solicitante los motivos de tal decisión. Cuando la solicitud de SUSPENSIÓN TEMPORAL sea aceptada por ETB, la misma podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses por cada año de servicio, salvo que ETB decida otorgar un plazo mayor. Los meses mencionados, pueden o no ser consecutivos. Si el CLIENTE no señala en su solicitud de SUSPENSIÓN TEMPORAL el término por el cual la solicita, se



entenderá que dicho término es de dos (2) meses consecutivos. En caso que se haya suscrito una cláusula de permanencia mínima, dicho período se prorrogará por el término de duración de la suspensión temporal.

Las suspensiones no podrán ser inferiores a siete (7) días calendario. Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el CLIENTE durante el término de la SUSPENSIÓN TEMPORAL, ETB cobrará únicamente el valor de la reconexión del servicio, el cual le será informado al solicitante en el momento de la aceptación. ETB mantendrá publicados en su página web los parámetros, montos y descuentos a efectuar por concepto de dichas suspensiones.

8.2. Por parte de ETB: Sin perjuicio de las condiciones previstas para la prestación del SERVICIO DE COMUNICACIONES, ETB podrá suspender o terminar a su juicio el contrato, sin necesidad de declaración judicial, entre otras, por cualquiera de las siguientes causas: (i) por el incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones asumidas por el CLIENTE en relación con el SERVICIO DE COMUNICACIONES contratado; (ii) por el suministro de información falsa o adulterada; (iii) por razones de fuerza mayor, caso fortuito, hechos de terceros ajenos a ETB, orden de autoridad competente o causales establecidas en la ley o la regulación; (iv) por dar al SERVICIO DE COMUNICACIONES un uso distinto al convenido con ETB; (v) por la utilización de métodos y equipos de comunicación no autorizados; (vi) por interferir u obstaculizar la operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el SERVICIO DE COMUNICACIONES que sean de propiedad de ETB o de terceros; (vii) por impedir u obstaculizar las labores de inspección y/o mantenimiento que realicen los funcionarios autorizados de ETB; (viii) por la comercialización del SERVICIO DE COMUNICACIONES bajo cualquier modalidad, salvo en el caso de clientes que cuenten con un contrato de reventa de Servicios con ETB; (iv) cuando no sea viable técnicamente continuar prestando el SERVICIO DE COMUNICACIONES contratado o en las condiciones contratadas, debiendo ETB comunicarlo al CLIENTE con no menos de treinta (30) días de antelación. ETB podrá ofrecer al CLIENTE otras condiciones de contratación del SERVICIO DE COMUNICACIONES u otro SERVICIO DE COMUNICACIONES diferente al inicialmente contratado como alternativa que el CLIENTE podrá o no aceptar, caso en el cual el CLIENTE suscribirá un nuevo contrato; (v) por muerte natural o presunta del CLIENTE. La terminación de la prestación del SERVICIO por cualquier causa no dará lugar a favor del CLIENTE al reconocimiento de indemnización alguna, ni de ningún otro valor.

En cualquier caso, ETB podrá suspender el servicio cuando se verifique que las facturas han sido canceladas mediante cheques que no se descarguen o que sean devueltos, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar. En estos eventos será aplicable la normatividad comercial, en especial, la sanción establecida en el artículo 731 del Código de Comercio.

## **9. Trámites de peticiones quejas y recursos**

9.1. El CLIENTE o USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO tiene el derecho a presentar peticiones, quejas, y recursos, en adelante PQR, ante ETB en forma verbal o escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico establecido en la regulación vigente. La presentación de la PQR no requiere de presentación personal, ni intervención de abogado, aunque el CLIENTE o USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO autorice a otra persona para que presente la PQR. Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán por ETB de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstas en el Código Contencioso Administrativo. Cuando se presente una PQR en forma verbal, basta con que el CLIENTE o USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO informe a ETB el nombre completo, número de identificación, el motivo de la PQR, el plan escogido y algunos datos básicos del CONTRATO que permitan a la Empresa dar una mejor solución a la PQR, las cuales se responderán por ETB de la misma manera y en todo caso según lo establece la regulación, para los eventos en que la petición verbal deba responderse por escrito. La PQR presentada de forma escrita debe contener por lo menos los siguientes requisitos: (i) ser dirigidas a ETB; (ii) nombre, identificación y dirección de notificación del CLIENTE o USUARIO, incluida la dirección electrónica, si el CLIENTE manifiesta expresamente que desea recibir la respuesta por este medio; (iii) los datos básicos del CONTRATO; (iv) el plan escogido por el CLIENTE; y, (v) los hechos claramente determinados en los que se funda la solicitud. En los casos en que el CLIENTE haga uso de la presentación de PQR a través de los mecanismos electrónicos, tecnológicos o redes sociales se aplicarán las reglas que la normatividad vigente determina sobre estas materias. ETB responderá la PQR dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación. En todo caso ETB podrá decretar la práctica de pruebas y ampliar el plazo de respuesta según la normatividad vigente. En el evento en que ETB no pueda responder la PQR dentro de dicho plazo, se deberá informar tal hecho al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando expresamente la fecha en que se resolverá o dará la respuesta, según los establece el Código Contencioso Administrativo.

9.2. ETB entregará al peticionario por cualquier medio idóneo de acuerdo con la regulación vigente, la

constancia de la presentación de la PQR y un Código Único Numérico -CUN-, el cual mantendrá durante todo el trámite incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-. La asignación de la constancia y el código podrá hacerse por medio electrónico, siempre que así lo autorice expresamente el CLIENTE o USUARIO al momento de presentar la PQR.

9.3. La presentación de PQR relacionadas con la facturación del SERVICIO está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno previsto en la FACTURA, de las sumas que no sean objeto de reclamación; no obstante, si el CLIENTE o USUARIO no presenta la PQR dentro de la fecha de pago oportuno, deberá proceder al pago del monto total de la misma. En todo caso el CLIENTE o USUARIO cuenta con seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de su factura para presentar peticiones o quejas asociadas con la facturación. ETB no suspenderá el SERVICIO que haya sido objeto de una PQR que se encuentre en trámite, siempre que éstas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la FACTURA y el USUARIO haya procedido al pago de las sumas no reclamadas.

9.4. La notificación de las decisiones adoptadas por ETB dentro del trámite de una PQR, se realizará de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. Con la aceptación del presente documento el CLIENTE autoriza a ETB a establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión, siempre que hayan sido autorizados por la entidad de inspección, vigilancia y control, o por la regulación. Las notificaciones personales que deban realizarse respecto de las PQRs presentadas a través de las oficinas físicas de atención, podrán efectuarse en cualquiera de las oficinas de atención de ETB ubicadas en el mismo municipio en donde se haya presentado la PQR, sin perjuicio de la obligación de citar al usuario a través de la dirección física o electrónica suministrada por éste al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad. Dicha citación, se realizará para que el usuario se acerque a la oficina señalada por ETB y se efectúe la debida notificación. En caso de haber sido formulada de manera verbal y ETB deba dar respuesta escrita, el CLIENTE deberá notificarse en la oficina de atención más cercana a la dirección que haya indicado el CLIENTE para ello. En relación con las notificaciones electrónicas, éstas deberán hacerse a través del correo electrónico que el CLIENTE suministre como dirección de notificación al momento de la presentación de la PQR. Las notificaciones electrónicas de las decisiones que tome ETB respecto de una PQR presentada por el USUARIO, se entenderán surtidas cuando éste acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del proveedor, por parte del USUARIO, de acuerdo con lo previsto en la Ley 962 de 2005, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. En cualquier caso, la notificación electrónica deberá preservar i) los derechos de los usuarios, ii) la exigibilidad de las decisiones notificadas y iii) su prueba.

9.5. El CLIENTE que haya presentado PQR podrá consultar y obtener información precisa sobre el trámite de sus peticiones, para lo cual deberá suministrar el código único numérico informado por ETB al momento de su presentación, el cual deberá mantenerse actualizado durante toda la actuación administrativa, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-.. Cuando la PQR sea presentada a través de los mecanismos electrónicos, tecnológicos o redes sociales la constancia de presentación de la PQR y el código único numérico serán suministrados a través del correo electrónico suministrado por el CLIENTE como dirección de notificación. ETB establecerá mecanismos que permitan dicha consulta, a través de su página Web y de la línea gratuita de atención dispuesta por la Empresa.

9.6. El recurso de reposición debe presentarse ante ETB, radicándolo en la oficina de PQR o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por ETB para la atención de PQR, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión al USUARIO. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión de ETB, expresada por el USUARIO, será atendida y tramitada como recurso de reposición.

9.7. Al momento de dar respuesta a la petición o queja presentada por el EL CLIENTE, éste tiene derecho a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición antes descrito, en virtud del cual, en caso de que la respuesta de ETB al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- decidirá de fondo.

9.8. En el trámite de los recursos mencionados, se seguirán las siguientes reglas:

9.8.1. Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio físico o electrónico, según la elección del CLIENTE, ETB entregará un formato en el que se incluirán casillas que le permitan escoger al CLIENTE entre la presentación o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el USUARIO, será anexado por ETB al escrito de reposición.

9.8.2. Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger que tiene el USUARIO entre la presentación o no del recurso de apelación, será entregada por ETB por el mismo medio.

9.8.3. ETB cuenta con máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión

que resuelve el recurso de reposición, para remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- para que resuelva el recurso de apelación. Dicho expediente deberá ser remitido por ETB en medio físico o digitalizado, de conformidad con lo que para el efecto establezca la SIC. De resultar necesaria la práctica de pruebas para resolver los recursos, se aplicará lo establecido al respecto en la Ley 1341 de 2009.

#### **10. Condiciones para la cesión del CONTRATO**

10.1. El CLIENTE o USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO debe informar por escrito a ETB su intención de ceder el CONTRATO acompañando la manifestación de voluntad del cesionario sobre la aceptación de la cesión.

10.2. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, ETB manifestará por escrito la aceptación o rechazo de la cesión. La ausencia de respuesta se entenderá como una negativa de la cesión.

10.3. En caso de aceptación de la cesión por ETB, el CLIENTE cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que se le comunique la decisión.

10.4. En caso de rechazo, ETB informará al cedente las causas de su decisión. Las únicas causas de rechazo son las siguientes: i) Por defectos de forma. En el mismo escrito ETB indicará al CLIENTE cedente los aspectos que deben ser corregidos, quedando el CLIENTE cedente obligado a cumplir el CONTRATO hasta tanto no sea aceptada la cesión. ii) Cuando el cesionario no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del contrato o; iii) Cuando por razones técnicas se imposibilite la prestación del servicio. Los gastos que se ocasionen en virtud de la cesión serán asumidos por el cesionario.

#### **11. Condiciones para el traslado del servicio**

11.1. El CLIENTE o USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO deberá utilizar el SERVICIO DE COMUNICACIONES en el lugar especificado en la solicitud del mismo o autorizado por ETB, sin perjuicio de la solicitud de traslado que el CLIENTE o USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO pueda tramitar ante ETB con un (1) mes de anticipación a la fecha de traslado deseada. Si como consecuencia de dicho traslado se genera algún costo, éste será asumido por el CLIENTE o USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO, valor que será cobrado en la siguiente FACTURA, de acuerdo con los precios vigentes para este trámite al momento de la solicitud, con el fin de verificar si es posible llevarlo a cabo, desde el punto de vista técnico y realizar tal actividad.

11.2. Cuando técnicamente no sea viable el traslado bien sea de uno o varios servicios del paquete de SERVICIOS DE COMUNICACIONES contratado, el CLIENTE o USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO podrá continuar disfrutando del SERVICIO DE COMUNICACIONES que puede trasladarse y se aplicarán las condiciones de prestación cada servicio por separado, incluido los precios, o podrá dar por terminado el contrato, sin perjuicio del pago de las sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

#### **12. Condiciones de empaquetamiento**

12.1. Respecto del empaquetamiento que incluya SERVICIOS DE COMUNICACIONES de ETB, el CLIENTE tendrá en cuenta las siguientes condiciones: (i) La terminación anticipada de cualquiera de los servicios contratados implica para el CLIENTE el ajuste en los beneficios tarifarios inicialmente otorgados a propósito del paquete, y generará el pago del valor por retiro anticipado respecto del servicio cancelado que se haya estipulado en el respectivo contrato(ii) se podrá acceder o mantener el empaquetamiento como mínimo con dos servicios, sin perjuicio del ajuste en los beneficios tarifarios inicialmente otorgados a propósito del empaquetamiento, y siempre que dichos servicios puedan ser empaquetados según las condiciones de las ofertas de ETB, pues de no ser así los mismos solamente se prestarán en forma independiente sin los beneficios tarifarios establecidos por ETB para los empaquetamientos; (iii) en caso de que el CLIENTE solicite variaciones sobre uno o varios de los servicios objeto del empaquetamiento, las condiciones de los beneficios serán ajustadas por ETB de acuerdo con la oferta vigente según corresponda. En cualquier caso, el CLIENTE podrá solicitar la prestación de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES contratados en el paquete en forma desagregada, en cuyo caso se aplicarán las condiciones de prestación cada servicio por separado, incluido los precios.

En todos los demás aspectos la prestación de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES se regirá por las cláusulas contenidas en los Anexos del producto que el CLIENTE contrate de manera individual.

12.2. Los beneficios del empaquetamiento de servicios terminarán por: a) expiración del término previsto; b) por el incumplimiento de las obligaciones por parte del CLIENTE, sin perjuicio de las indemnizaciones o reembolsos a que haya lugar; c) cuando el CLIENTE haga una solicitud de traslado de los servicios y ETB encuentre que ello no es posible técnicamente; d) cuando el CLIENTE realice cambios en las condiciones de prestación de los servicios empaquetados que de acuerdo con las condiciones de las ofertas de ETB no permitan continuar disfrutando de los descuentos derivados del empaquetamiento y e) por las demás causales previstas en la Ley y la regulación vigente.

12.3. Si el CLIENTE presenta una PQR en relación con alguno de los servicios empaquetados, ello no afectará la normal provisión y facturación de los otros servicios en los períodos de facturación

siguientes a su presentación. En caso de que la PQR tenga fundamento en la falta de disponibilidad de uno o varios de los servicios empaquetados, ETB descontará de las facturas el valor equivalente a dicho servicio que corresponda al valor pactado en el contrato, hasta tanto sea resuelta la PQR.

**13. Riesgos de la red**

13.1. El CLIENTE debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el (los) servicio (s) de comunicaciones contratado(s), los cuales son: correos falsos, estafas (Phishing), virus y otros, contenido inapropiado, acceso a información confidencial del usuario, los cuales se hallan fuera del alcance de los mecanismos implantados por ETB para evitar su ocurrencia. ETB ha implementado en su red la tecnología, procesos y conocimientos necesarios para hacer una red más segura. Estas medidas junto con las que se deben tomar sobre los dispositivos o el entorno donde se utilizan los servicios, garantizan una experiencia más segura y confiable.

13.2. Es obligación del CLIENTE informar a ETB a través de los medios dispuestos para tal fin, sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura de las comunicaciones sobre los cuales tuviere conocimiento, y adoptar las acciones sugeridas por la Empresa con el fin de preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones.

**14. Protección de datos personales y tratamiento de la información personal**

14.1. Los datos personales podrán ser intercambiados con otros proveedores de servicios de comunicaciones sólo para efectos de la prevención y control de fraudes en las comunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias que así lo exijan. El CLIENTE suscribirá con ETB el correspondiente ANEXO en el cual suministrará su autorización expresa a ETB para que ésta pueda utilizar sus datos personales en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos, aliados comerciales para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios. Dicho ANEXO hará parte integral del presente contrato. En todo caso, ETB garantizará que los datos personales suministrados por el CLIENTE al momento de celebración del contrato, así como aquellos que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato por cualquier medio, serán utilizados para la correcta prestación del servicio y el adecuado ejercicio de los derechos de los usuarios. ETB solamente suministrará datos de localización y de tráfico del CLIENTE cuando cuente con la autorización expresa y escrita del mismo, así como en aquellos casos señalados en las normas legales, reglamentarias y regulatorias.

**15. Causales de incumplimiento de EI CLIENTE o USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO**

15.1. La inobservancia de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente CONTRATO o los Anexos correspondientes.

15.2. Las demás que se encuentren previstas en la ley o la regulación vigente.

**16. Causales de incumplimiento de ETB**

16.1. La inobservancia de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente CONTRATO o los Anexos correspondientes.

16.2. Las demás que se encuentren previstas en la ley o la regulación vigente.

Acepto:

\_\_\_\_\_  
Nombre del cliente o Representante Legal en caso de personas jurídicas.

C.C. o NIT: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre de la Empresa en caso de personas jurídicas

\_\_\_\_\_  
Firma