

Anexo para la prestación del servicio de comunicaciones móviles en modalidad prepago



La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, en adelante ETB o la Empresa, mediante el presente ANEXO a las CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES señala las disposiciones relativas a la prestación del servicio de comunicaciones móviles en modalidad prepago.

Para el cabal entendimiento de las condiciones ofrecidas, a continuación se establecen las siguientes definiciones:

EQUIPO TERMINAL MÓVIL: equipo electrónico de propiedad de EL CLIENTE que posee un identificador internacional único por medio del cual, el USUARIO accede a la red de telecomunicaciones móviles utilizada en la prestación del SERVICIO DE COMUNICACIONES MÓVILES de ETB.

OPERADOR MÓVIL VIRTUAL (OMV): modalidad de prestación de servicios de comunicaciones móviles mediante la cual el proveedor del servicio de comunicaciones, en virtud de habilitación legal, lo presta de manera autónoma e independiente a través del uso compartido de las redes, servicios y sistemas de telecomunicaciones de un tercer operador.

IMEI: Identificador Internacional del Equipo Móvil (por sus siglas en inglés). Código de quince (15) dígitos pregrabado en los equipos terminales móviles que los identifica de manera específica.

IMSI: Código de Identificación Internacional del Abonado o Suscriptor Móvil (por sus siglas en inglés) que sirve para identificar a cada abonado del SERVICIO DE COMUNICACIONES MÓVILES en el estándar GSM y en redes de nueva generación, y que, adicionalmente, permite su identificación a través de la red. El código se encuentra grabado electrónicamente en la TARJETA SIM.

MSISDN: Estación Móvil de la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI por sus siglas en inglés). Número telefónico de una TARJETA SIM en el sistema GSM y UMTS o número de identificación único de un suscriptor.

PROPIETARIO DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL: persona natural o jurídica que adquiere un EQUIPO TERMINAL MÓVIL a través de una persona autorizada para la venta de equipos terminales móviles, o que lo compra en el exterior y puede demostrar su procedencia legal porque su título es factible de asociar la propiedad del EQUIPO TERMINAL MÓVIL y aparece en la Base de Datos Positiva.

PROPIETARIO AUTORIZADO: se entiende por este, aquella persona natural que en su calidad de USUARIO del SERVICIO DE COMUNICACIONES MÓVILES de ETB es autorizado por el PROPIETARIO DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL, a efectos de poder hacer uso del EQUIPO TERMINAL MÓVIL determinado.

RECARGA ELECTRÓNICA: se entiende por carga o recarga electrónica, la actividad por medio de la cual EL CLIENTE le pone saldo a su línea móvil a través de cualquier medio de recarga electrónica que tenga ETB disponible para EL CLIENTE. El tiempo cargado a su servicio será descontado en unidades exactas de minuto.

SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES - SCM Y/O LOS SERVICIOS: son los servicios que ETB presta en virtud de su habilitación legal y el acuerdo de OMV, los cuales permiten la transmisión de voz, datos e imágenes.

TARJETA SIM (SUBSCRIBER IDENTITY MODULE): dispositivo físico-electrónico que almacena información técnica de la red, así como también la información de identificación de una cuenta de SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES de un CLIENTE usada en terminales móviles, por ejemplo en teléfonos y módems USB que le permiten acceder a dichos servicios.

Además de las estipulaciones contenidas en las CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES aceptadas por EL CLIENTE, a continuación se señalan las específicas del SERVICIO DE COMUNICACIONES MÓVILES EN MODALIDAD PREPAGO:

1. Una vez EL CLIENTE adquiere la TARJETA SIM en modalidad prepago de ETB y solicita la activación del SERVICIO, se entiende que acepta las condiciones para la prestación de los servicios de comunicaciones móviles bajo la modalidad prepago que se establecen en el presente documento. Para efectos de la activación del SERVICIO, EL CLIENTE queda obligado a suministrar a ETB sus datos personales, entre otros su nombre completo y el número del documento de identidad, los cuales quedan sujetos a verificación por parte de ETB.
2. EL CLIENTE es el único responsable por la veracidad y actualización de los datos que sean suministrados a ETB al momento de la activación del SERVICIO.

El precio o tarifa máxima por minuto aplicable al SERVICIO, así como de todos y cada uno de los planes vigentes ofrecidos por ETB, se encuentra en la página web de ETB (www.etb.com.co), en donde también se publican las diferentes modalidades de descuentos y promociones aplicables al mismo. EL CLIENTE conoce, entiende y acepta de manera voluntaria y suficientemente informada, que corresponde de manera exclusiva a ETB la determinación de las tarifas aplicables por los servicios. En cualquier caso, las modificaciones a las tarifas aplicables solo entrarán a regir una vez se le den a conocer al CLIENTE por cualquier medio idóneo para estos fines. En ningún caso ETB aplicará tarifas superiores a las vigentes al momento de la expedición de la TARJETA SIM prepago.

3. **Identificación del CLIENTE:** la TARJETA SIM identifica al CLIENTE en la correspondiente red del respectivo operador con su número de abonado y es el elemento esencial para poder hacer uso del EQUIPO TERMINAL MÓVIL y acceder a los SCM. La red de acceso utilizada por ETB opera en la banda de 1.900 Mhz (banda F), sus tarjetas SIM funcionan con entre 3 y 5 voltios. Los identificadores Mobile Country Code y Mobile Network Code están dentro de los 6 dígitos en los que debe trabajar el móvil para identificación de la red. EQUIPO TERMINAL MÓVIL y TARJETA SIM: ETB no se hace responsable por el suministro, instalación, operación o mantenimiento de los equipos terminales móviles de propiedad del CLIENTE. EL CLIENTE reconoce y acepta que la prestación del SERVICIO ofrecido por ETB está condicionada a que EL CLIENTE disponga de un EQUIPO TERMINAL MÓVIL que sea técnica y legalmente adecuado para el acceso al SERVICIO prestado por ETB. En caso de que ETB pueda evidenciar, por cualquier medio, que el EQUIPO TERMINAL MÓVIL utilizado por EL CLIENTE causa perjuicios a la red y/o a los servicios prestados por ETB, o ha sido reportado como equipo perdido o hurtado, procederá a la suspensión del servicio de manera inmediata. EL CLIENTE responderá ante ETB por el uso que se haga del SERVICIO al utilizar su EQUIPO TERMINAL MÓVIL, sin que la pérdida o hurto del mismo constituya excusa válida para que EL CLIENTE pueda abstenerse de continuar cumpliendo con las obligaciones del presente Anexo.

Una vez que EL CLIENTE notifique a ETB desde una línea fija marcando al 3777777 o 018000112170, o a través de una línea móvil ETB marcando *170, sobre la pérdida o hurto de su EQUIPO TERMINAL MÓVIL y de su TARJETA SIM, ETB podrá suspender el servicio. En tal evento, EL CLIENTE contará con un término obligatorio máximo de quince (15) días para notificar a ETB que ha adquirido un nuevo EQUIPO TERMINAL MÓVIL y/o para solicitar la reposición de la TARJETA SIM. La expiración del término aquí indicado, sin que EL CLIENTE haya realizado la mencionada notificación obligatoria, constituye un incumplimiento de las obligaciones del CLIENTE, y le otorga el derecho a ETB a dar por terminado el presente CONTRATO y, por lo tanto, podrá disponer del número de abonado móvil asignado al CLIENTE. Durante el término antes mencionado, ETB dará aviso al CLIENTE de esta circunstancia por cualquier medio. La comunicación que se genere para efectos del aviso no implicará el uso del servicio por parte del CLIENTE.

4. EL CLIENTE conoce y acepta que la TARJETA SIM adquirida a ETB contiene especificaciones técnicas que la hacen de uso exclusivo para el acceso y utilización del SERVICIO prestado por ETB, el cual impiden que la misma pueda ser utilizada para acceder a redes o servicios de comunicaciones de terceros operadores que incluye, pero no limitado, a las redes y servicios del operador que provee la red y el sistema para la operación OMV de ETB.
5. **Responsabilidad:** debido a la naturaleza móvil de los SERVICIOS, estos podrán presentar fallas inherentes a la propia tecnología o por fuerza mayor o caso fortuito. ETB cumplirá con los mismos índices de calidad aplicables, legal y contractualmente, al operador que provee las redes y sistemas de telecomunicaciones para la operación OMV de ETB. El término de la interrupción se verificará mediante el reporte de fallas emitido por ETB. El porcentaje trimestral máximo de caída de llamadas fue fijado en el 3%. Este índice que es global, se calcula al promediar la caída de llamadas en todos los sectores de cubrimiento de las antenas del operador de la red durante el trimestre. Esta es una condición propia del SERVICIO que se encuentra prevista dentro del valor de las tarifas que se le cobran a los usuarios.
6. ETB podrá suspender o modificar la prestación del SERVICIO por cualquier hecho o circunstancia ajena a su voluntad. Por lo tanto, EL CLIENTE reconoce y acepta que ETB no garantiza, en ninguna forma ni en tales circunstancias, la prestación del servicio de manera ininterrumpida, ni será responsable frente a ningún CLIENTE, USUARIO o tercero por perjuicios que resulten de errores técnicos, omisiones, interrupciones técnicas, demoras y errores en la transmisión, defectos en la transmisión, defectos o fallas del EQUIPO TERMINAL MÓVIL, defectos, errores o fallas en las redes o equipos de terceros operadores que intervengan en la comunicación, o cualquier otra causa técnica incluida la falla de transmisión, todo lo cual constituye para las partes, fuerza mayor o caso fortuito. EL CLIENTE exime a ETB de toda responsabilidad por estos conceptos.
7. **Derechos del CLIENTE:** sin perjuicio de los demás establecidos en la ley, en las CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE ETB y en el presente documento, los que se indican a continuación son los derechos del CLIENTE relacionados con la prestación del SERVICIO: (i) a consultar gratuitamente, dos (2) veces al día, a través de los centros de atención telefónica, información sobre el consumo realizado, salvo las excepciones previstas en la ley. Si las consultas exceden dicho límite máximo diario, ETB podrá efectuar el cobro de cada consulta de acuerdo con las tarifas vigentes que tenga para tal fin, previa información y aceptación del USUARIO para que este pueda decidir sobre la realización o no de la consulta adicional, antes de que se inicie la

tasación de la misma; (ii) a hacer uso del número telefónico que le ha sido asignado por ETB, en los términos previstos en la normatividad aplicable y en el presente documento; (iii) a presentar, en los términos y condiciones previstos en la regulación vigente y de acuerdo con lo dispuesto en las CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES de ETB, Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) ante ETB. Si así lo desea, podrá solicitar en la línea de atención al cliente de ETB *170 y el número 018000112170, a través de la página web www.etb.com.co, así como en los centros de servicio de ETB en las ciudades principales, la información necesaria para hacer efectivos tales derechos; (iv) a ejercer los derechos asociados a la Portabilidad Numérica de acuerdo con lo previsto en la regulación sobre la materia; (v) a utilizar cualquier EQUIPO TERMINAL MÓVIL de su elección, siempre y cuando el mismo haya sido adquirido legalmente, y cumpla con los requisitos técnicos de homologación establecidos por la CRC.

8. **Derechos de ETB S.A. ESP:** sin perjuicio de los demás establecidos en la ley, en las CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE ETB y en el presente documento, ETB podrá disponer del número de abonado en modalidad prepago luego de dos (2) meses en que USUARIO no reciba, ni genere llamadas, ni active tarjetas prepago y no tenga saldos vigentes a su favor, previo aviso al CLIENTE con quince (15) días de anticipación a la fecha prevista para disponer del número.

9. **Obligaciones del CLIENTE:** sin perjuicio de las que por vía general o especial les imponen las normas, las dispuestas en las CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE ETB y en el presente documento, las siguientes son obligaciones del CLIENTE: (i) contar con un EQUIPO TERMINAL MÓVIL con bandas abiertas que cumpla con los requisitos técnicos de homologación establecidos por la CRC y habilitados para funcionar en la red, y que se encuentre libre de mecanismos de restricción de los usos de SIM LOCK o SUBSIDY LOCK, por ejemplo, y con la TARJETA SIM suministrada por ETB. ETB podrá verificar, en cualquier momento, que el EQUIPO TERMINAL MÓVIL utilizado por EL CLIENTE no se encuentre incluido en las bases de datos de los equipos reportados como robados/perdidos/cartera. Si no se encuentra incluido, se procederá a la activación de los servicios.

No obstante lo anterior, si en fecha posterior a la activación se verifica que el equipo se encuentra reportado en la base de datos prevista para el efecto como extraviado o hurtado, ETB procederá a su desactivación sin previo aviso y será responsabilidad del CLIENTE la procedencia del equipo, y sin que haya lugar a reclamación alguna por concepto de la no prestación de los servicios a causa de esta situación. (ii) Cumplir con los requerimientos e instrucciones que le señale ETB respecto del uso de los servicios. En este sentido, ni EL CLIENTE ni los usuarios podrán dar a los servicios un uso diferente a aquel que se autoriza en virtud del presente contrato, ni para ningún propósito contrario a la ley, ni dar un uso que implique interferencia alguna con otros clientes, usuarios o terceros. (iii) En el evento de hurto o extravío de la TARJETA SIM del equipo del CLIENTE (incluida aquella), este deberá notificar tal circunstancia a ETB, por los medios que se establezcan para que se suspenda la prestación de los servicios. En caso de hurto del EQUIPO TERMINAL MÓVIL sin la TARJETA SIM, EL CLIENTE estará igualmente obligado a reportar tal circunstancia a ETB. En este caso, EL CLIENTE deberá indicar la hora, el lugar, la fecha del suceso y demás datos requeridos por ETB que permitan verificar que la persona que realiza la solicitud o reporte es EL CLIENTE o USUARIO QUE CONTRATÓ EL SERVICIO. Este reporte no constituye una denuncia. (iv) EL CLIENTE se hace totalmente responsable por el uso que se haga de los servicios, de la TARJETA SIM y del equipo, independientemente de la persona que haga uso de ellos y responderá por los daños y perjuicios que se llegaren a causar a ETB y a terceros. Asimismo, EL CLIENTE se compromete a no utilizar los servicios ni a tolerar el uso de los mismos para ningún propósito diferente al contenido en el presente documento o contrario a la ley, o al orden público. En especial, EL CLIENTE declara expresamente que conoce y cumplirá las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de 2001 y, además, se obliga a prevenir y a no permitir el acceso por parte de los menores de edad, desde su terminal, a dichos contenidos. El presente documento no autoriza la reventa de servicios, ni ningún tipo de comercialización de los mismos.

10. **Obligaciones de ETB:** sin perjuicio de las que por vía general o especial establecen las normas, las dispuestas en las CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE ETB y el presente documento, son obligaciones de ETB las siguientes: (i) prestar los servicios de conformidad con lo establecido en el presente documento; (ii) asignar un número de identificación al CLIENTE; (iii) iniciar la prestación del SERVICIO en un plazo no superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de activación efectuada por EL CLIENTE; (iv) prestar gratuitamente al CLIENTE y/o USUARIO las llamadas a los servicios de emergencia previstos en la regulación vigente y en su línea de atención al cliente. En el evento en que los Centros de Atención de Emergencias informen sobre la realización de llamadas falsas a los servicios de emergencia, al CLIENTE y/o USUARIO se seguirá el procedimiento establecido en la regulación sobre la materia, incluida la terminación del contrato; (v) responder por fallas o defectos de la TARJETA SIM adquirida directamente de ETB o a través de sus agentes, hasta el límite de las garantías otorgadas por el fabricante; (vi) ETB podrá prestar al CLIENTE servicios de información comercial, cultural, general y de eventos a través de mensajes cortos u otros medios que defina. Este servicio no forma parte

de ningún plan, salvo estipulación expresa en contrario por parte de ETB y, por lo tanto, dará lugar a un cobro adicional. En todo caso, EL CLIENTE podrá, en cualquier tiempo, solicitar la suspensión de este servicio; (vii) garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones y el manejo confidencial de los datos del CLIENTE.

11. El término de prestación del SERVICIO será el que se indique a través del mismo medio en que se provean las tarjetas electrónicas el cual, en cualquier caso, será de mínimo un (1) año a partir de su expedición. A través del mismo medio en que se provea la RECARGA ELECTRÓNICA, ETB indicará la vigencia de dicha RECARGA, su fecha de expedición y de expiración. Al momento de hacer uso de la RECARGA, ETB le informará al CLIENTE o USUARIO el saldo en dinero disponible a través de los números gratuitos de atención dispuestos por ETB.
12. En cuanto a las modificaciones de las condiciones del servicio aplicará lo establecido en las CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE ETB.
13. **Suspensión.** - Será causal de suspensión de los servicios el hurto o extravío de la TARJETA SIM, o del equipo del CLIENTE y/o USUARIO, incluida aquella, siempre y cuando dicha situación haya sido informada a ETB. Esta suspensión procederá por el término máximo previsto por ETB.
14. **Terminación del Anexo:**
 - 14.1. Por parte de ETB. Sin perjuicio de las que por vía general o especial establecen las normas y las dispuestas en las CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE ETB, ETB podrá suspender o dar por terminado el presente Anexo, sin necesidad de requerimiento ni declaración judicial, previos a los siguientes eventos, sin perjuicio de las demás acciones a que ETB tuviere derecho e incluso la exigencia de las prestaciones a que hubiere lugar: (i) cuando el CLIENTE y/o USUARIO, sin previa autorización por escrito de ETB, modifique, altere, o cambie las características técnicas del servicio o de la TARJETA SIM; (ii) la cesión, transferencia, comercialización, distribución, reventa, *call back*, *by pass* o el uso comercial en cualquier forma de los servicios o derechos contenidos en el presente documento por parte del CLIENTE, sin autorización previa y escrita de ETB; (iii) el suministro a ETB de datos falsos o adulterados en relación con su identidad o capacidad financiera, o cualquier otra información relacionada o requerida con motivo del presente contrato y el uso de los servicios.
 - 14.2. Por parte del CLIENTE: (i) su decisión de dar por terminado el Anexo, en cualquier tiempo, sin penalización alguna. En caso de terminación, ETB estará facultada para desactivar la TARJETA SIM, sin perjuicio del derecho de ETB a perseguir el cumplimiento de las obligaciones previamente pactadas. Cuando medie solicitud del CLIENTE o USUARIO QUE CONTRATA EL SERVICIO, ETB procederá a la desactivación de la línea o SERVICIO VOZ MÓVIL MODALIDAD PREPAGO, en un término igual o menor al de la activación.
15. **IMPUESTOS:** el impuesto IVA por la prestación de los servicios correrá por cuenta del CLIENTE.
16. **RECARGAS.** 1) Una vez se active la tarjeta electrónica, las recargas vencen en un término que se indicará a través del mismo medio en que se provean y que, en todo caso, no será inferior a un año contado a partir de la fecha de su expedición. 2) Aplica para todas las recargas de dinero realizadas por los medios de recargas ETB disponibles. No aplica para recursos diferentes a dinero de recargas. Los recursos diferentes a dinero, por ejemplo SMS, minutos, bonos en saldo entregado por promociones, etc., tendrán la vigencia otorgada por cada promoción. 3) Los saldos que se originen de recargas en dinero, podrán ser utilizados en cualquier momento, salvo que la línea sea marcada como inactiva por no presentar ningún evento en el sistema dentro de un término de tres (3) meses. 4) Los bonos en recursos por concepto de promociones, bonos por activación, carga inicial, etc., tendrán la vigencia que se especifique en la promoción o en la actividad de fidelización, y no podrán ser transferidos. 5) Las recargas en dinero no podrán ser transferidas. 6) Aplica únicamente para Abonados Activos y se entienden como tales los definidos en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. 7) Las recargas acumuladas bajo cualquier promoción no se entenderán como saldos vigentes en la carga para efectos de la definición de abonado activo. 8) Si la línea es cancelada no es posible pedir la devolución del saldo en dinero o en servicio. 9) Los saldos no consumidos por EL CLIENTE o USUARIO podrán ser transferidos a una nueva TARJETA SIM que sea adquirida, sin que dicha transferencia implique costo alguno para EL CLIENTE o USUARIO. Para tal efecto, EL CLIENTE o USUARIO cuenta con el término de la vigencia de la TARJETA SIM y con treinta (30) días calendario adicionales contados a partir del vencimiento de dicha vigencia. Los saldos acumulados en prepago solo se pueden utilizar en consumos de servicios; no se pueden utilizar para adquisición, renovación o reposición de equipos y terminales. 10) En caso de suspensión voluntaria o por robo, por un tiempo mayor a sesenta (60) días, el USUARIO pierde todo el saldo acumulado a la fecha. 11) Si un USUARIO tiene saldos de recargas, bonos, etc., el orden en que se descontará el consumo es el siguiente: 1.- Bonos. 2.- Recargas.