

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

La Vicepresidencia Comercial de 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 la cual está dispuesta a prestar dichos servicios al CLIENTE.

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

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

**CARGO DE INSTALACIÓN:** Es el valor que el CLIENTE cancela a ETB por la activación y conexión 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.

**CLIENTE o SUScriptor:** Es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de comunicaciones, acepta la presente oferta por cualquiera de los mecanismos que ETB tiene diseñados para ello y 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 o CONTRATO:** Es el acto jurídico que rige las relaciones entre ETB y el CLIENTE, y que se perfecciona con la aceptación tácita o expresa de la presente oferta y sus ANEXOS o por cualquiera de los medios que ETB tiene dispuestos para que el CLIENTE se vincule, y del cual se derivan los derechos y obligaciones de las partes.

**DIAS 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.

**EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:** Es 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 rige para cada uno.

**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.

**FACTURA:** Es la cuenta de cobro que según los ciclos de facturación de la Empresa, ETB remite al CLIENTE por causa del consumo y los planes tarifarios escogidos por el CLIENTE, en la cual se incluyen adicionalmente los valores correspondientes a: (i) CARGO DE 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 que hayan sido o sean 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.

**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.

**SERVICIO DE INSTALACIÓN o INSTALACIÓN:** Es el conjunto de actividades realizadas por ETB tendientes a la implementación del SERVICIO.

**SERVICIO:** Son los siguientes servicios de comunicaciones de ETB, cuyas especificaciones y condiciones particulares de prestación se establecen en los respectivos ANEXOS al presente documento, los cuales, según sus características técnicas se denominan así: Telefonía Pública Básica Conmutada Local, Larga Distancia, Acceso a Internet Bogotá, Acceso a Internet Regiones, Telefonía VozIP, Comunicaciones Administradas IP, Datos, Enlaces de Voz y Enlaces de Voz RDSI BRI.

**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 a efectos a terceros.

**USUARIO:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del SERVICIO.

El contenido de las presentes Condiciones en que se ofrece prestar el SERVICIO contempla los siguientes aspectos:

## 1. Precio y forma de pago

1.1. Las tarifas de los planes se encuentran en los portales de ETB, indicando las diferentes modalidades de descuentos, promociones, alianzas y empaquetamientos y forman parte de esta oferta.

1.2. Bajo las presentes condiciones, ETB presta el SERVICIO de conformidad con lo previsto en los ANEXOS correspondientes.

1.3. ETB realizará los cobros derivados de la prestación del SERVICIO y demás valores que señala el presente documento y sus ANEXOS por mensualidades vencidas o según se indique en los mismos, valores que el CLIENTE autoriza incorporar expresamente en la FACTURA. Los pagos deberán realizarse de acuerdo con la fecha límite establecida en la FACTURA.

1.4. 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 INSTALACIÓN sin perjuicio de lo señalado en la cláusula de permanencia mínima. Los plazos de financiación 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 es aplicable.

1.5. 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 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. Si el CLIENTE no cancela dicha FACTURA, ETB terminará unilateralmente el CONTRATO 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.

1.6. El incumplimiento en el pago dentro de la fecha límite que señalan las FACTURAS que se expiden por ETB para el cobro del SERVICIO, dará lugar al cobro de intereses moratorios de acuerdo con la tasa máxima permitida por la ley, al igual que de los costos por el cobro prejurídico y jurídico de tales obligaciones, en los términos del artículo 1629 del Código Civil.

1.7. El CLIENTE autoriza expresamente a ETB con la firma del presente documento, a remitirle la FACTURA utilizando cualquier otro medio alternativo dispuesto por ésta, diferente de la remisión física, en los términos autorizados por la ley o la regulación vigente. Igualmente, autoriza a efectuar el cobro y se compromete a hacer el pago por dichos medios alternativos, 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. Para ser beneficiario de la presente oferta del SERVICIO, es requisito previo que ETB efectúe una valoración técnica para la INSTALACIÓN del mismo en los términos del ANEXO correspondiente. Si el resultado de la validación arroja condiciones óptimas para prestar el SERVICIO se procederá a su INSTALACIÓN, en caso contrario, la solicitud será rechazada y en tales casos no se perfecciona el CONTRATO. En este último evento no procede reclamo alguno, situación que entiende y acepta el CLIENTE. En caso de que el CLIENTE haya aceptado tácita o expresamente la presente oferta y no se haya efectuado tal verificación o que de ésta resulte la imposibilidad técnica para prestar el SERVICIO, operará la condición resolutoria de la misma y no tendrá efecto legal alguno, por lo que el CLIENTE no será ingresado al sistema. Sólo si las condiciones técnicas son óptimas para prestar el SERVICIO se procederá a su INSTALACIÓN y la presente oferta y su aceptación producirán efecto. En todo caso, el plazo máximo para el inicio de la provisión del SERVICIO 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.

### 3. Obligaciones del suscriptor y/o usuario

3.1. El CLIENTE declara que entiende y acepta las "Políticas de Uso Aceptable" del SERVICIO las cuales se compromete a consultar en la página Web <http://www.etb.net.co>, cuando a ello haya lugar. El CLIENTE autoriza expresamente a ETB para recibir la información y modificaciones a las presentes condiciones o ajustes, que aparecen publicadas en las páginas [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co) y [www.etb.net.co](http://www.etb.net.co), o a través de otros medios electrónicos, para lo cual se compromete a consultar permanentemente dichas páginas.

ETB se compromete a prestar al CLIENTE el SERVICIO 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.

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

3.3. El CLIENTE se obliga previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a permitir el acceso del personal de ETB o el que ésta designe, al lugar en donde se prestará el SERVICIO con el fin de proceder a la INSTALACIÓN, 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.

3.4. Llegada la finalización de la prestación del SERVICIO 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 cualquiera otra razón, el CLIENTE se obliga a dar cumplimiento a lo establecido en los ANEXOS en materia de devolución de EQUIPOS.

3.5. El CLIENTE entiende y acepta que le está prohibida la comercialización a terceras personas del SERVICIO 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, a menos que ETB lo haya autorizado previa y expresamente.

3.6. El CLIENTE se obliga a abstenerse de utilizar el SERVICIO 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.

### 4. Obligaciones de ETB

4.1. ETB prestará el servicio de mantenimiento ó soporte técnico en el lugar donde se encuentre instalado el SERVICIO, 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.

4.2. Tratándose de fallas en el SERVICIO no imputables al CLIENTE, ETB se encargará de realizar las actividades correctivas del caso. Cuando se presenten fallas en la prestación del SERVICIO 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.

4.3. El Servicio 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 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.

4.4. 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.

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

5.1. El CLIENTE puede adquirir el SERVICIO con cláusula de permanencia mínima, asumiendo y aceptando las condiciones de dicha cláusula o sin permanencia mínima, caso en el cual CLIENTE asume el valor total del cargo de conexión 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 que se trate.

### 6. Derechos de ETB

6.1. ETB podrá modificar las presentes condiciones, sus políticas de uso o las tarifas establecidas para el SERVICIO en cualquier momento a su criterio. Para tal efecto, ETB publicará las modificaciones en su Página Web para que en un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la publicación, el

CLIENTE se manifieste en forma explícita sobre su aceptación. Si el CLIENTE considera inaceptable la modificación puede solicitar la cancelación del SERVICIO, antes del vencimiento del plazo señalado para manifestarse en forma explícita mediante una llamada al Call Center autorizado por ETB en las líneas dispuestas por la Empresa o por correo electrónico corporativo que se le indique en el Call Center. Si al vencimiento de este término, el CLIENTE guarda silencio sobre tales modificaciones o continúa haciendo uso del SERVICIO, se entenderá que han sido aceptadas en su totalidad y empezarán a regir entre las partes. El CLIENTE autoriza expresamente a ETB a efectuar dichas modificaciones y a comunicarlas por cualquier medio diferente al impreso. 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.

6.2. Las presentes condiciones y sus ANEXOS, junto con la FACTURA y/o la cuenta de cobro que se expida para el cobro del SERVICIO 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. E.S.P., 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) o cuentas de cobro vencida(s) y no pagada(s); (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 cuentas 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 o declarado en proceso concordatario, acuerdo de reestructuración o liquidación. 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 necesarias tendiente a superar el problema; ó (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; (iv) cuando el CLIENTE instale múltiples aparatos telefónicos o plantas telefónicas 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 ETB: (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 establecer 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 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 directos o indirectos, imprevisibles, eventuales o consecuenciales, por fallas en la prestación del SERVICIO. 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 con la firma del presente documento a ETB para que cobre 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. ETB se reserva el derecho de incrementar las tarifas en un porcentaje máximo anual no superior al IPC mas treinta (30) puntos respecto de la tarifa vigente anterior. Todos los planes tarifarios estarán vigentes hasta el 31 de diciembre de cada año, sin perjuicio de los términos de conservación de planes que ETB determine y de las condiciones que rijan el cambio de plan antes del término señalado cuando a ello haya lugar. A partir del 1 de enero de cada año, ETB podrá incrementar las tarifas a todos los usuarios 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.

El incremento máximo tarifario anual se mantendrá vigente hasta tanto ETB no manifieste su intención de cambiarlo, caso en el cual, procederá a comunicar la modificación a los usuarios y a los entes de control y vigilancia de conformidad con las normas vigentes.

Las tarifas se establecerán teniendo en cuenta las normas vigentes relacionadas con los subsidios que rigen para los usuarios de los estratos 1 y 2 mientras dure el periodo de transición establecido en el artículo 69 de la Ley 1341 de 2009. Por lo tanto, no se consideran aumentos tarifarios los rebalances que suponen la disminución de subsidios para cada estrato en cumplimiento de las normas vigentes. Tampoco se consideraran variaciones tarifarias el desmonte o aumento de las contribuciones que se cobran a los usuarios residenciales de los estratos 5, 6 y a los sectores comercial e industrial.

## 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. Una vez hayan sido aceptadas expresamente por el CLIENTE, lo vinculan de acuerdo a las condiciones previstas para tal efecto, y en todo caso el plan respectivo no superará el término de un (1) año de vigencia. El CLIENTE deberá conservar dicho plan por el término señalado. 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 del valor por parte del CLIENTE de las sumas que falten por recuperar del plazo inicialmente establecido en los casos en los cuales el nuevo plan sea inferior al inicialmente contratado, para lo cual autoriza expresamente a ETB a cargar dichos valores en la siguiente FACTURA con la firma del presente documento. Si los valores del nuevo plan son superiores al inicialmente contratado, el CLIENTE se obliga a pagar únicamente la suma que ETB se vea abocada a perder por dicho cambio, para lo cual el CLIENTE autoriza el cobro en la siguiente FACTURA.

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

8.1. El CLIENTE podrá cancelar en cualquier momento el SERVICIO, previa comunicación sobre dicha decisión por escrito a ETB, a través de las líneas telefónicas dispuestas por la Empresa para tales efectos. La solicitud deberá efectuarse con una anticipación de por lo menos diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación. ETB interrumpirá el SERVICIO al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del CONTRATO. Cuando la solicitud haya sido formulada con una anticipación menor, ETB interrumpirá el SERVICIO al vencimiento del período de facturación siguiente al que se conozca la solicitud por parte del CLIENTE. 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. Cuando ello aplique, para los CLIENTES HOGARES que decidan cancelar el SERVICIO, ETB ha diseñado un formato que está disponible en la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co) o en los Centros de Servicio de ETB, el cual debe ser suscrito por el solicitante. Los demás CLIENTES deberán cumplir con la obligación de comunicar su decisión de interrupción del SERVICIO mediante la suscripción bien sea de una carta, un formato, o un e-mail corporativo. El diligenciamiento del tal documento es indispensable para evitar fraudes en cuanto a la persona que solicita la desconexión y sólo a partir del diligenciamiento y radiación del mismo, ETB contará los términos de que trata la presente estipulación para la interrupción del servicio cualquiera que se el tipo de CLIENTE.

8.2. El CLIENTE podrá solicitar a ETB SUSPENSIONES TEMPORALES del SERVICIO 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. En caso de que el SERVICIO se encuentre sujeto a cláusulas de permanencia mínima o prórrogas automáticas, dichos períodos se prorrogarán por el término de duración de la suspensión temporal. Estas podrán solicitarse hasta por el término de dos (2) meses consecutivos o no por cada año de servicio, salvo que ETB otorgue un plazo mayor. 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.

8.3. Sin perjuicio de las condiciones previstas para la prestación del SERVICIO, ETB podrá suspender o terminar a su juicio las presentes condiciones, 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; (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 un uso distinto al convenido con ETB; (v) por utilizar 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 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 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 continuar prestando el SERVICIO, debiendo ETB comunicarlo al CLIENTE con no menos de treinta (30) días de antelación, procurando ofrecer otra alternativa de SERVICIO que el CLIENTE podrá aceptar. 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.

## 9. Trámites de peticiones quejas y recursos

9.1. El CLIENTE o USUARIO 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, siempre que ETB haya dispuesto de tal mecanismo para tal efecto. La presentación de la PQR no requiere de presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se actúe por conducta de mandatario, las peticiones y recursos se tramitarán por ETB de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición. Cuando se presente una PQR en forma verbal, basta con que el CLIENTE O USUARIO informe a ETB el nombre completo, 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. 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. ETB responderá la PQR de la misma forma, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su presentación, pudiendo remitir la respuesta por medio electrónico, si ETB utiliza tal mecanismo de acuerdo con la regulación 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.

9.2. ETB entregará al peticionario por cualquier medio idóneo la constancia de la presentación de la PQR y un código único numérico, el cual mantendrá durante todo el trámite de la PQR. La asignación de la constancia y el código podrá hacerse por medio electrónico y así autoriza expresamente el CLIENTE con la suscripción del presente documento.

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; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la PQR dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno. 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 firma 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 para su implementación. Las notificaciones personales se efectuarán en la oficina en donde se haya presentado la PQR. 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.

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. 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. Contra los actos de negativa del CONTRATO, suspensión, terminación, corte y facturación que realice ETB, proceden el recurso de reposición y en subsidio el recurso de apelación. El de reposición se presentará ante ETB dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación personal, por edicto o en la

forma en que ETB así lo determine de acuerdo con la normatividad vigente contra la decisión adoptada. El de apelación se presentará ante el representante legal de ETB o ante la persona que ésta designe, quien deberá enviar el expediente a la autoridad competente de inspección, vigilancia y control en materia de usuarios de conformidad con la normatividad vigente para que lo resuelva. El recurso de apelación será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición.

#### 10. Condiciones para la cesión

10.1. El CLIENTE 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. 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. 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 y ésta le haya sido comunicada al cesionario. En caso de rechazo, ETB informará al cedente las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, en el mismo escrito se indicará al CLIENTE los aspectos que deben ser corregidos, quedando el CLIENTE cedente obligado a cumplir el CONTRATO hasta tanto no sea aceptada la cesión. 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 deberá utilizar el SERVICIO en el predio especificado en la solicitud del mismo, sin perjuicio de la solicitud de traslado que el CLIENTE pueda tramitar ante ETB con un 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, valor que será cobrado en la siguiente FACTURA, de acuerdo con las tarifas vigentes para este trámite al momento de la solicitud del mismo, con el fin de verificar si es posible llevarlo a cabo, desde el punto de vista técnico y realizar tal actividad. El costo del traslado será asumido por el CLIENTE, quien autoriza expresamente a través del presente documento que dicho valor se le cargue en la siguiente FACTURA.

#### 12. Condiciones de empaquetamiento

12.1 Los beneficios y las condiciones especiales que reciba el CLIENTE que haya solicitado combos que incluyan el SERVICIO y de uno cualquiera de sus aliados, se mantendrán siempre y cuando el CLIENTE permanezca con los servicios contratados de manera simultánea. La terminación anticipada de uno cualquiera de los servicios implica para el CLIENTE la pérdida de los beneficios otorgados y genera el pago del reembolso que se haya estipulado en el respectivo contrato suscrito con cada una de las empresas objeto de la alianza.

La terminación de uno cualquiera de los dos servicios que componen el empaquetamiento, da lugar a la pérdida de los beneficios y/o descuentos obtenidos con ocasión del empaquetamiento de servicios, y la tarifa del servicio con el cual continúe el CLIENTE podrá ser objeto de reajuste por la correspondiente empresa y así lo acepta expresamente el CLIENTE con la suscripción del presente documento. En todos los demás aspectos la prestación de los Servicios se regirá por las cláusulas contenidas en los contratos que el CLIENTE celebre de manera individual con ETB o con el respectivo aliado.

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; y, c) por las demás causales previstas en la Ley y 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

| -

