



Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá.  
NIT 899.999.115-8. Cra. 8 #20-56. Bogotá, D.C. Colombia.



## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y ETB S.A. ESP, por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_ meses, contados a partir del \_\_\_\_\_. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial  \*

### EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija\*:

Telefonía fija  Internet fijo  Televisión

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

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

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

### INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No.	
Nombre / Razón Social	
Identificación	
Correo electrónico	
Teléfono de contacto	
Dirección Servicio	
Estrato	
Departamento	
Municipio	
Dirección Suscriptor	

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

1PLAY  2PLAY  3PLAY

INTERNET	TELEFONÍA	TELEVISIÓN	
VELOCIDAD	LOCAL	<input type="checkbox"/> BRONZE	<input type="checkbox"/> LITE
MEGAS	ILIMITADA	<input type="checkbox"/> SILVER	<input type="checkbox"/> GOLD

OFERTA

Valores IVA incluido.

OBSERVACIONES

VALOR DEL PLAN		
ADICIONALES INTERNET	CANTIDAD	VALOR
<input type="checkbox"/> IP FIJA		
ADICIONALES TELEFONÍA		
<input type="checkbox"/> LARGA DISTANCIA		
<input type="checkbox"/> SUPLEMENTARIOS		
<input type="checkbox"/> LÍNEAS PBX		
<input type="checkbox"/> LÍNEA ADICIONAL		
ADICIONALES TELEVISIÓN		
<input type="checkbox"/> GRABAR		
<input type="checkbox"/> RETROCEDER		
<input type="checkbox"/> DECODIFICADORES		
<input type="checkbox"/> PREMIUM		
<b>VALOR TOTAL</b>		

\* Espacio diligenciado por el usuario

NRO. SERIAL

### PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento; 2) suministrar información verdadera; 3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios; 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (consultar anexo); 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable; 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o éste se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: [www.etb.com.co/indicadores](http://www.etb.com.co/indicadores)

### CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los **15** días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión, queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

### MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre, tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con **3** días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

### SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de **2** meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

### TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención, mínimo **3** días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día \_\_\_ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente período de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

## PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo **5** días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con **3** días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con **20** días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte, tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento, de informar su pago para que ya no aparezca reportado. Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene **6** meses para presentar la reclamación.

FIRMA	
Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos	
NOMBRE	
CC/CE	FECHA

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

**1** Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.

**2** Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

**3** Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta.

**4** Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio), quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

## ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA \*

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo; se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor total del cargo por conexión	\$				
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$				
Fecha de inicio de la permanencia mínima	___/___/___				
Fecha de finalización de la permanencia mínima	___/___/___				
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1 \$	Mes 2 \$	Mes 3 \$	Mes 4 \$	Mes 5 \$	Mes 6 \$
Mes 7 \$	Mes 8 \$	Mes 9 \$	Mes 10 \$	Mes 11 \$	Mes 12 \$

## CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente.

## LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

## COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: \$21.000 IVA incluido.

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

**1.** Usted debe informar a ETB cualquier daño ocurrido en las instalaciones, infraestructura o cualquier conexión fraudulenta. Usted es responsable de garantizar la seguridad de sus instalaciones y acometidas internas, en consecuencia, responderá hasta por la culpa leve de cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas. **2.** Usted debe responder por pérdida, daños o deterioro de los equipos que ETB instale en el predio para la prestación de los servicios, los cuales son entregados a título de arriendo o comodato; al ser propiedad de ETB debe devolverlos una vez termine el contrato, de no entregarlos será responsable y en consecuencia ETB cobrará el valor comercial de los equipos. La política de tratamiento de equipos está publicada en [www.etb.com](http://www.etb.com). **3.** El presente contrato y las facturas, constituirán título ejecutivo. **4.** Para modificaciones del servicio o cambios de planes, usted debe estar al día por todo concepto con ETB. Cualquier cambio en el plan contratado dará lugar a la pérdida de los beneficios y/o promociones de su plan anterior. **5.** Para el servicio de TV usted adquiere una oferta general y no caracterizada. **6.** El incremento anual de las tarifas no superará el 30% más IPC sobre tarifa vigente antes de incremento; éstos se podrán realizar en cualquier tiempo, sin que la suma total supere el porcentaje establecido dentro del año calendario, y siempre que se den a conocer de conformidad con lo expresado en el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones - RPU. **7.** El incumplimiento por parte del usuario de las obligaciones definidas en el RPU dará lugar a la terminación unilateral del contrato. **8.** La señal WiFi es la conexión a internet por medio inalámbrico, es decir, sin el uso de cables entre el módem y el dispositivo de navegación. La velocidad de navegación por WiFi es menor que la velocidad de navegación con dispositivos conectados alámbricamente. Los factores que limitan la velocidad WiFi y las recomendaciones para optimizarlas las encuentra en [www.etb.com/mejorainternet/](http://www.etb.com/mejorainternet/).

Nombre asesor: \_\_\_\_\_

Código asesor: \_\_\_\_\_

FIRMA	
Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido	
NOMBRE	
CC/CE	FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)



Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá.  
NIT 899.999.115-8. Cra. 8 #20-56. Bogotá, D.C. Colombia.



## ANEXO-CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

El presente Anexo hace parte integral del Contrato Único de Servicios Fijos y obliga a las partes a lo siguiente:

### PROHIBICIONES PARA PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA

El USUARIO deberá dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 679 de 2001, en la Ley 1336 de 2009, en el Decreto 1524 de 2002 y en el Código Penal, artículos 218 y 219 A. En especial a lo establecido en los siguientes artículos de la Ley 679 de 2001: Artículo 7. PROHIBICIONES. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar 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. 3. Alojar en su propio sitio vínculos o links, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Artículo 8. DEBERES. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán: 1. 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. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. 4. 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. Así mismo, tal como lo dispone el Decreto 1078 de 2015, que compila el Decreto 1524 de 2002 (Capítulo Primero, Título Décimo), las partes se obligan a disponer de procedimientos y aplicaciones para el cumplimiento a la legislación establecida, en cuanto al bloqueo de URL con contenido de pornografía infantil. Por su parte ETB se obliga a consultar y bloquear las URL publicadas en la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objeto de prevenir y combatir la pornografía infantil en internet.

### ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El USUARIO declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) El USUARIO o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina ETB y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) en desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a ETB y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El USUARIO se obliga con ETB a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite ETB, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a ETB para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el USUARIO.

NRO. SERIAL

### AUTORIZACIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que los modifica, complementa o adiciona; el USUARIO autoriza expresamente a ETB a recolectar, usar, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales, con fines contractuales, administrativos, financieros y en general aquellos que resulten necesarios para la ejecución del presente contrato. Igualmente autoriza a ETB, o quien sea en un futuro acreedor, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con ETB, pueda utilizar sus datos personales para la elaboración de base de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados y compartidos con terceros con los cuales ETB tenga establecidas alianzas comerciales o publicitarias. Cuando sea necesaria la actualización, modificación, supresión o revocatoria de la autorización de datos personales, otorgada en virtud del presente contrato, usted podrá acudir a los mecanismos de atención al cliente, con el fin de solicitar la gestión correspondiente. En cuyo caso, daremos respuesta de acuerdo con los términos y condiciones definidos en las disposiciones legales señaladas. Particularmente, usted tendrá derecho de: (i) conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable o encargado del Tratamiento de datos, salvo cuando haya lugar a las excepciones señaladas en las disposiciones legales mencionadas, en relación con las cuales no es necesaria la autorización correspondiente; (iii) ser informado por parte del Responsable o Encargado del tratamiento de datos, sobre la finalidad o uso que se le dará a dichos datos; (iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, siempre y cuando no tenga una obligación legal o contractual que lo obligue a permanecer en la base de datos; (v) acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

FIRMA	
Aceptación autorización tratamiento de datos personales mediante firma o cualquier otro medio válido	
NOMBRE	
CC/CE	FECHA

### AUTORIZACIÓN REPORTE DE DATOS DEL CLIENTE A CENTRALES DE RIESGO

El USUARIO autoriza de manera irrevocable a ETB, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con ETB, pueda llevar a cabo las siguientes actividades: a) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor y capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación para con ETB o para con los terceros, quienes tienen suscrito convenios con tal propósito. b) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de sus obligaciones como cliente, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con ETB o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta, de su desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa. c) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también por intermedio de cualquiera de las superintendencias que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales si fuera el caso. d) Conservar la información reportada en la base de datos de la central de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos.

FIRMA	
Aceptación autorización reporte centrales de riesgo mediante firma o cualquier otro medio válido	
NOMBRE	
CC/CE	FECHA