

## DE POLITICAS DE USO ACEPTABLE ETB – PUA

### Introducción:

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A E.S.P en adelante se denominará ETB en su calidad de proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, entre ellos: Línea Básica, Línea 018000, RDSI (Red digital de servicios integrados) primario y básico, Enlaces E1, Troncales SIP, Planes de LD(Larga distancia ), Internet Móvil y LTE (Long Term Evolution), Internet Dedicado, Internet por demanda, servicios de datacenter, conectividad fija por almacenamiento y/o seguridad, telefonía móvil celular prepago y pos pago, servicios de portabilidad, servicio de roaming, servicio de IPTV y de TV play o por internet, servicios de VoIP (Voz sobre IP) servicios de valor agregado, entre otros., se permite adicionar las políticas de uso aceptable (en adelante denominada “**PUA**”) a las condiciones bajo las cuales ETB presta dichos servicios, en el sentido de incluir como prohibiciones las que se señalan en el presente documento.

Este documento **PUA** pretende proteger a ETB y a sus usuarios de ataques de intrusos a sus sistemas, equipos y redes, así como coordinar y mantener los protocolos y lineamientos aceptados internacionalmente para el uso correcto y apropiado de los servicios.

ETB se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento, la cual será efectiva una vez esta sea comunicada en la página web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co) y es responsabilidad del usuario (\*) consultarla de manera periódica.

### Propósito:

Este documento es enunciativo ya que no abarca todos los aspectos en los cuales se podrá incurrir. En este orden de ideas, toda actividad que viole la ley, la regulación o las normas que apliquen para los servicios de: Línea Básica, Línea 018000, RDSI (Red digital de servicios integrados) primario y básico, Enlaces E1, Troncales SIP, Planes de LD (Larga distancia ) , Internet Móvil y LTE (Long Term Evolution), Internet Dedicado, Internet por demanda, servicios de datacenter, conectividad fija por almacenamiento y/o seguridad, telefonía móvil celular prepago y pos pago, servicios de portabilidad, servicio de roaming, servicio de IPTV y de TV play o por internet, servicios de VoIP servicios de valor agregado, entre otros, o que perjudique el desempeño de la red, la imagen o las relaciones con los usuarios de ETB, así no se mencionen o se incluyan dentro de este documento, se asumen como parte de estas políticas, dado que su fin es preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los servicios y de la información de sus usuarios.

El documento PUA se encuentra ligado a las Condiciones de Prestación del Servicio: [http://www.etb.com.co/guiadeconsulta/contratos\\_opcion.html](http://www.etb.com.co/guiadeconsulta/contratos_opcion.html) y otras políticas.

**Alcance:**

El documento PUA está dirigido a usuarios de ETB, personas naturales o jurídicas, que celebran contrato de prestación de servicios que se encuentran en el portafolio comercial que ofrece la compañía.

Cualquier conducta o actividad prohibida que se lleve a cabo, en la cual participe un tercero en nombre propio, o en beneficio de un usuario de ETB, cualquier usuario final de ETB, será considerada una conducta o actividad prohibida realizada por el e l usuario registrado.

Cualquier vulneración a la ley, a la regulación o a las condiciones previstas, se constituye en VIOLACIÓN de lo estipulado por el usuario final para la utilización de los servicios debidamente, que por su potencial repercusión requieren de la toma de medidas inmediatas, en consecuencia el usuario acepta y reconoce que ETB está facultada para suspender o terminar la prestación del servicio. Sin perjuicio de lo anterior, ETB podrá, en los casos en que lo considere pertinente, informar al usuario sobre la utilización de métodos de comunicación no autorizado o sobre la realización de conductas prohibidas y solicitarle que se abstenga de realizarlas. En estos casos, se contactará al usuario vía telefónica o por medio de las cuentas de correo electrónico autorizadas por el usuario o conocidas por ETB de ser posible. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones judiciales y denuncias que ETB y terceros afectados puedan emprender contra el usuario en Colombia o en cualquier otra jurisdicción.

En virtud del presente documento y de lo establecido en el contrato, configurado cualquiera de los eventos anteriores, podrá generar que ETB de por terminado unilateralmente el **CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**, sin que medie declaración judicial, ya que estaríamos de cara a un evidente incumplimiento contractual, por lo que el usuario es el único responsable de los perjuicios o daños que cause por el incumplimiento de sus obligaciones.

**Definiciones:**

Para efectos de lo señalado en el presente documento se tendrán en cuentas las siguientes definiciones:

FTTH (Fiber To The Home): Es una tecnología de telecomunicaciones también conocida como fibra hasta la casa o fibra hasta el hogar, se basa en la utilización de cables de fibra óptica y sistema de distribución ópticos para la prestación de servicios de telecomunicaciones como telefonía, internet y televisión.

IPTV: Es el servicio de televisión por suscripción que utiliza el protocolo IP (Internet Protocol) para el envío de señales de video y audio.

LTE (Long Term Evolution): Es la tecnología de cuarta generación (4G) de la telefonía móvil celular que proveen una mejor experiencia de voz y datos de alta velocidad.

RTPBC (Red telefónica pública básica conmutada): Hace referencia a todos los elementos involucrados para el funcionamiento de las llamadas que se generan desde la red fija o la red móvil y terminan en cualquier destino puede ser nacional o internacional, entre la red telefónica se encuentran equipos como la central, armario, estación base, antenas, entre otros.

DISA (Direct Inward System Access por sus siglas en inglés): Acceso a la planta telefónica de forma remota para la realización de mantenimiento preventivo o configuración específica, por medio de tonos telefónicos.

Roaming Internacional: Consiste en permitir que un usuario que se encuentre dentro de la zona de cobertura de una red móvil diferente a la que le presta el servicio pueda recibir las llamadas hechas hacia su número de móvil sin necesidad de realizar ningún tipo de procedimiento extra y, en muchos casos, también efectuar llamadas hacia la zona donde se contrató originalmente el servicio, sin necesidad de hacer una marcación especial.

**Métodos de Comunicación No Autorizados:** Es cualquier actividad o modalidad utilizada por el usuario tendiente a violar en forma directa o indirecta el régimen de telecomunicaciones, y en especial el marco legal, reglamentario o regulatorio de la prestación del servicio a través de la RTPBC (Red Telefónica Pública Básica Conmutada) y del servicio de Telefonía Móvil Celular o de cualquier servicio de telecomunicaciones o actividad inherente a éstos.

Se entiende que tienen la naturaleza de métodos de comunicación no autorizados, los siguientes tipos: (i) Bypass: El enrutamiento directo del tráfico de larga distancia simulándolo como tráfico de telefonía fija local, nacional o móvil; (ii) Call back: Es el procedimiento de inversión intencional de llamadas que se inician en el territorio nacional mediante una señal de llamada incompleta, o una llamada completada mediante la cual el llamador transmite un código para iniciar una llamada de regreso; (iii) Refile: Procedimiento que consiste en ingresar ilegalmente tráfico de larga distancia al país cuyo destino es otro país; (iv) La reventa y/o comercialización de servicios y/o planes contratados sin previa autorización de ETB; (v) Uso y/o manipulación no autorizada de redes por parte del usuario o a través de terceros; (vi) 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; (vii) El acceso no autorizado a códigos de acceso o números de identificación personal; (viii) El acceso a servicios suplementarios sin previa autorización de ETB; (ix) La interceptación de comunicaciones sin orden judicial de autoridad competente; (x) La instalación y/o propagación de Malware: software malicioso; (xi) La realización de Smishing: fraude por mensajes de texto; (xii) La creación de Phishing: Suplantación de página web para intentar adquirir

información confidencial de forma fraudulenta; (xiii) El acceso no autorizado por medio de internet a servidores o servicios telefónicos (hardware o software) con el fin de vulnerar la seguridad de

otros clientes;(xiv) La realización de Pharming: es la explotación de una vulnerabilidad en los servidores DNS (Domain Name System) que permite a un atacante redirigir un nombre de dominio a otra máquina distinta; (xv) La realización de Vishing: medio de una llamada telefónica y la ingeniería social engañan a personas para obtener información financiera o útil para la suplantación de identidad. (xvi) La generación de Wangiri; Realizar intentos de llamadas a destinos internacionales para generar cobros de interconexión a las empresas de telecomunicaciones, provocando al cliente final realizar la devolución de la llamada para que le generen costos adicionales. (xvii) El envío masivo de correos electrónicos a clientes que no han autorizado el recibido de estas notificaciones de correo electrónico, fraude de Spam y/o promover directa o indirecta la proliferación de correo spam, incluyendo las casillas de correo, software y hosting de sitios web para realizar spam. (xviii) Utilizar un servidor de correo para retransmitir correo sin el permiso expreso del sitio (Relaying), relaying es la acción de utilizar un servidor como medio de difusión de correo electrónico en el cual, el remitente o el destinatario no son usuarios de dicho servidor. (xix) Realizar ataques de denegación de servicio (DoS) o participar en la ejecución de ataques de denegación de servicio distribuido (DDoS) que causen daño o inutilización de los servicios prestados por ETB u otros operadores. (XX) **Suplantación de identidad:** Práctica mediante la cual delincuentes, valiéndose de datos personales de un tercero, realizan prácticas fraudulentas como la adquisición de productos o servicios a nombre de ese tercero suplantado.

#### **CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO:**

- El usuario debe conocer y acatar las normas legales que prohíben cualquier uso de mecanismos o métodos clandestinos, que tengan como finalidad, apropiarse de la señal de telecomunicaciones, y que estos perjudiquen a ETB y/o a terceros; la prestación, el acceso o uso ilegal de los servicios de telecomunicaciones, establecido en los artículos 256 y 257 de la Ley 599 de Julio 24 de 2000.

Los métodos de comunicación no autorizados y ejecutados por parte del usuario de ETB originarán la suspensión del servicio y/o terminación del contrato de forma unilateral por parte de ETB, con justa causa al constituirse como violación de las condiciones de uso de los servicios prestados por ETB, en contra de la ley y de las condiciones contractuales acogidas por las partes.

- Igualmente, el usuario declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades o contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Decreto 1524 de 2002, la Ley 599 de julio 24 de 2000 (Código Penal): artículos 218 y 219A, la Ley 1336 de Julio 21 de 2009, la Ley 1098 de 2006 (Código de Infancia y Adolescencia) y las demás normas que los modifiquen y/o adicionen; además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad de dichos contenidos.

- Por lo anterior, debe abstenerse de presentar documentación falsa respecto a su identidad como persona natural (cédula de ciudadanía) o jurídica (certificado de cámara de comercio) e información y/o datos que no corresponda a la realidad (referencias, direcciones inexistentes, documentos presentados como prueba para algún trámite, entre otra).
- El usuario debe abstenerse de usar, autorizar, propiciar, facilitar o patrocinar la comercialización de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por ETB, para obtener beneficio o lucro económico para sí o para terceras personas naturales o jurídicas sin previa autorización expresa y escrita por parte de ETB.

La incursión en las citadas prohibiciones o el incumplimiento de las obligaciones mencionadas, además de las sanciones penales a que haya lugar, puede acarrear: 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. El Usuario deberá implementar sistemas internos de seguridad para su red, encaminados a evitar el acceso no autorizado a su red, la realización de spam, o que desde sistemas públicos se tenga acceso a su red, con el fin de difundir en ella contenido relacionado con pornografía infantil; (iv) Utilizar el servicio 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.

#### **CONDICIONES DE USO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LÍNEAS DE LA RED FIJA:**

El usuario del servicio de línea básica de ETB no podrá realizar ninguno de los métodos de comunicación no autorizada y adicionalmente, está prohibido:

1. 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 cualquier modalidad similar o de uso ilegal de las redes y de fraude en su utilización; o cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones.
2. Realizar conexiones no formales en strip o redes internas del predio sobre el servicio de otro usuario.
3. Grabar total o parcialmente las llamadas, así como el uso total o parcial de la información obtenida por medio de esta forma (numeral (ii)).
4. Realizar conexiones fraudulentas, traslados no autorizados, derivaciones externas, derivaciones sobre la línea de otro usuario, entre otros, o por utilizar equipos o

instalaciones que no cumplan con las normas técnicas y las condiciones de homologación que determine la autoridad competente.

5. Retransmitir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que permita extender el servicio a otros puntos a los contratados
6. Incurrir en actos de competencia
7. El usuario, se compromete a mantener y dar uso a los servicios exclusivamente en la dirección de instalación, para la cual fue solicitado los servicios. En caso de que el usuario, requiera trasladar los equipos a otra dirección, ETB solo realizara el traslado cuando exista solicitud expresa del usuario titular del contrato y que este traslado sea viable técnicamente.
8. El usuario, debe conocer y mantener estrictos cuidados con la seguridad de la planta telefónica, asegurando que la configuración de los mismos no sea manipulada por terceros diferentes a los autorizados por el usuario. En caso de arrendamiento por terceros, ETB no será responsable de la seguridad de la red interna donde sean instalados los equipos suministrados para el servicio contratado independientemente de la modalidad bajo la cual se entreguen los productos por parte de ETB.
9. En caso de que ETB requiera practicar sin previo aviso visita técnica en terreno para hacer la verificación de un presunto fraude detectado, el usuario deberá brindar la información y atender la visita.. De la visita de terreno se diligenciará un formato de visita, en donde se registrara los hallazgos, los cuales se informara al usuario

## **CONDICIONES DE USO DE PLANES DE LARGA DISTANCIA**

El usuario del servicio de planes de larga distancia 7 sin límites, Valor único, tarifa personal, Mi número internacional, Plan mundo, Tarjeta prepago internacional de ETB no podrá realizar ninguno de los métodos de comunicación no autorizada, ni incurrir en ninguna de los siguientes eventos:

1. Los usuarios del servicio de planes de LD de UEN Empresas de ETB no podrán:
  - Estos planes no aplican para usuarios de reventa, grandes clientes, call center o usuarios que incluyan dentro de su operación cualquier actividad de tele mercadeo (generación de llamadas masivas), por ejemplo: oficinas de cobranzas, ventas, áreas de servicio al cliente, agencias de investigación de mercado y otras actividades relacionadas, entre otros.
  - Se considerará fraude o mal uso del servicio, el incumplimiento de las condiciones del plan de “7 Sin Límites” o si el servicio se emplea para terminación ilegal de tráfico o alguna práctica restrictiva por la regulación que esté vigente.

- En el caso que ETB determine que el usuario está realizando un uso indebido del servicio de larga distancia a través de los planes de “Plan Ilimitado”, ETB se reserva el derecho de realizar la cancelación inmediata de los planes sobre los cuales se están incumpliendo las condiciones descritas anteriormente y/o la cancelación de todos los planes activos que tenga el cliente. De igual forma, se realizará el cobro de todos los minutos adicionales que se presenten en el tráfico de LD Nacional, según los máximos permitidos por plan indicados en la tabla anterior, a las tarifas plenas vigentes (ver circular externa No. 14).

2. El usuario del servicio de planes de LD de UEN Hogares y Personas de ETB deberán cumplir las siguientes condiciones:

- Las líneas telefónicas inscritas en el plan “7 Sin Límites” que registren más de veinte (20) números telefónicos distintos a nivel nacional o internacional, en un mes de facturación, se les cancelará el plan después de ser notificado por parte de la Empresa.

- Los Planes están dirigidos exclusivamente al segmento residencial para su uso convencional, de modo que, en caso de establecerse por parte de ETB que está siendo explotado, comercializado o utilizado para una actividad comercial por el usuario, se suspenderá o terminará unilateralmente por justa causa, siguiendo el procedimiento previsto en el contrato de prestación de servicios de ETB. En estos casos ETB volverá a facturar y cobrará los consumos realizados a través del Plan a la tarifa plena vigente para cada destino, sin perjuicio de las demás acciones legales e indemnizaciones que en su favor pueda reclamarle al cliente.

- Se considerará fraude o mal uso del servicio, el incumplimiento de las condiciones del plan de “7 Sin Límites” o si el servicio se emplea para terminación ilegal de tráfico o alguna práctica restrictiva por la regulación que esté vigente.

- En el caso que ETB determine que el usuario está realizando un uso indebido del servicio de larga distancia a través de los planes de “Plan Ilimitado”, ETB se reserva el derecho de realizar la cancelación inmediata de los planes sobre los cuales se están incumpliendo las condiciones descritas anteriormente y/o la cancelación de todos los planes activos que tenga el cliente. De igual forma, se realizará el cobro de todos los minutos adicionales que se presenten en el tráfico de LD.

## **CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN**

El cliente residencial podrá recibir hasta 6 decodificadores de televisión, los 2 primeros se entregarán sin costo en calidad de comodato, a partir del 3er decodificador cada uno tendrá un costo mensual adicional.

La mensualidad de la televisión empaquetada incluye la entrega de dos (2) decodificadores HD con grabador. Si se solicitan decodificadores adicionales desde el momento de la venta

no tendrán costo de instalación, si la solicitud se hace posteriormente tendrá un costo adicional por la visita. ETB proporciona los cables HDMI y A/V para la conexión de los decodificadores.

El Supercombo Trío incluye: una Línea Telefónica Ilimitada local, Internet de Alta Velocidad y el servicio de Televisión Digital Interactiva con la instalación de 2 decodificadores HD con grabador.

El servicio PVR (Personal video recorder) ofrecido por ETB hace referencia a las horas de grabación ofrecidas según la oferta vigente al momento de la compra y son horas de grabación por hogar instalado. Dependiendo de las condiciones establecidas por los proveedores de contenidos, la programación grabada puede tener vigencias desde 1 hasta 6 meses de almacenamiento o guardado, luego de los cuales ETB no está obligado a conservar dicho contenido. El cliente entiende y acepta esta condición al momento de la compra del servicio.

ETB puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.

El servicio adicional “Visita Técnica” aplica para instalación de nuevos decodificadores o reposiciones de cualquier elemento del servicio ya instalado a solicitud del cliente.

Para conocer más acerca de Supercombo con Televisión, debes ingresar a:

<http://hogares.etb.com.co/producto/supercombo-trio#>

Las condiciones de prestación de los servicios de comunicaciones de ETB, y en especial las aplicables a cada servicio podrán ser consultadas en:

[http://www.etb.com.co/guiadeconsulta/contratos\\_opcion.html](http://www.etb.com.co/guiadeconsulta/contratos_opcion.html)

El usuario del servicio de TV de ETB no podrá realizar ninguno de los métodos de comunicación no autorizada y además queda prohibido

1. Sustituir, ceder, cambiar, alterar, modificar, arrendar, licenciar, prestar, vender el servicio ni beneficiar de cualquier manera a terceros no autorizados por ETB.
2. Alterar las conexiones realizadas por el instalador de la red y los equipos.
3. Retransmitir la señal de TV de ETB a terceras personas de cualquier manera y a cualquier título.
4. Comercializar el uso de los equipos y/o la transmisión o el servicio.



5. Trasladar los equipos de ETB fuera del territorio colombiano o a un lugar diferente en Colombia a la dirección registrada por el suscriptor en el contrato para su instalación sin previa aprobación escrita de ETB.
6. Utilizar los equipos para la ejecución de actividades diferentes a la de la recepción de la señal de TV de ETB.
7. Incurrir en actos de competencia
8. Retransmitir señales de televisión sin autorización del titular de los derechos contenidos en la señal
10. Infringir o violar los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos y el derecho de propiedad intelectual relacionada con la programación, el software del equipo, y cualquier otro elemento relacionado directa o indirectamente con el servicio.
11. Los consumos bajo la modalidad pague por ver PPV, VOD, se relacionarán individualizados y con indicación de la fecha y hora en que se sucedieron. Teniendo en cuenta las características técnicas de los servicios de Pague Por Ver (PPV), y/o VOD, éstos podrán ser facturados en el mes siguiente después de su utilización o hasta dos meses según los periodos de facturación que maneje ETB. Condición que conoce y acepta el usuario

#### **CONDICIONES DE USO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LÍNEAS DE LA RED MÓVIL-LTE 4G**

El usuario del servicio de LTE 4 G de ETB en planes prepago, pos pago, bolsas, promociones o equipos no podrá realizar ninguno de los métodos de comunicación no autorizada y estaría prohibido:

1. En caso que se detecte una línea telefónica generando llamadas hacia destinos determinados como de alto riesgo o de LDI (Larga distancia Internacional), ETB en un criterio de control procederá a suspender el servicio de llamadas y SMS salientes y entrantes.
2. Efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos.
3. Realizar uso del tráfico de datos utilizando mecanismos que impidan la tarificación del servicio, evadiendo los equipos utilizados para dicha función.
4. Se debe reconocer que la utilización del servicio debe ser acorde a los planes contratados por el usuario.

5. En caso que el usuario active el servicio de roaming internacional o nacional, debe responsabilizarse por el uso del servicio tanto de datos como de voz, desactivándolo en caso que se requiera las aplicaciones móviles que generan descargas automáticas y/o programas o aplicaciones que generen o descarguen tráfico de datos, sms o llamadas de forma automática.
6. En caso de robo o pérdida se debe informar a ETB para que se tomen las acciones correspondientes, ya que el uso del servicio será tarifado y cobrado hasta el momento que se realice dicho reporte.
7. El usuario no podrá utilizar el servicio de LTE o servicio de telefonía móvil en equipos que hayan sido reportados como robados, así como ETB se reserva la activación de los servicios en estos equipos reportados.
8. El usuario no deberá modificar o reescribir el IMEI de los equipos telefónicos.
9. En caso que el usuario del servicio ponga la sim card en un equipo simbox debe garantizar la configuración de la seguridad del equipo.

### **CONDICIONES DE USO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET Y EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

El usuario del servicio y manejo de la información de ETB no podrá realizar ninguno de los métodos de comunicación no autorizada y estará prohibido:

1. Utilizar los servicios para actividades ilegales.
2. Intervenir ilegalmente o en forma indebida o inadecuada directa o indirectamente en los sistemas, redes, aplicativos y demás elementos involucrados en la transmisión o recepción de información, incluyendo los terminales de los usuarios.
3. Violar o intentar violar sistemas de seguridad o red de ETB o de cualquier tercero.
4. Intentar acceder sin autorización a los sitios o servicios de ETB o de otro operador, mediante la utilización de herramientas intrusivas (hacking), descifre de contraseñas, descubrimiento de vulnerabilidades o cualquier otro medio no permitido o ilegítimo.
5. Cargar archivos o aplicaciones móviles que contengan virus, software malicioso, malware, generadores de phishing , gusanos (“worms”), bombas de correo (“mail-bombing”), archivos dañados o cualquier otro programa o software similar que pueda perjudicar el funcionamiento de los equipos de la red de ETB o de propiedad de terceros.

6. Obtener información de los usuarios de Internet para fines comerciales no autorizados previamente, mediante publicidad engañosa o mecanismo de cualquier índole, divulgarla o ponerla a disposición de entidades o procesos no autorizados.
7. Incurrir en actos de competencia desleal.
8. No podrá subarrendar los Equipos o el Servicio, sin autorización previa y escrita de ETB.
9. Vulnerar derechos de propiedad industrial e intelectual, derechos de autor, o copyright protegidos por las leyes nacionales, extranjeras y acuerdos o tratados internacionales sobre la materia.
10. Crear identidades falsas con el propósito de confundir a terceros.
11. Usar los sitios o servicios que puedan dañar, deshabilitar, sobrecargar o deteriorar algún sitio o servicio prestado por ETB o cualquier otro operador.
12. Al hacer uso del servicio control de contenidos, el usuario declara que conoce y acepta las condiciones de uso del servicio de acceso a Internet de ETB, en especial las que le imponen la obligación de responsabilidad a su cargo sobre la utilización del servicio, recibo, envío y alojamiento de imágenes y/o textos que en forma directa o indirecta se encuentren relacionados con actividades delictivas, pornografía infantil, plagio, entre otras. La instalación y uso del servicio de Guardián de Contenidos es una herramienta gratuita que ETB coloca a disposición del suscriptor y/o usuario y que no exime a éste de las responsabilidades aludidas. El usuario conoce y acepta que el servicio de Guardián de Contenidos no tiene una efectividad de uso del 100% y en consecuencia expresamente exonera a ETB por las fallas que el mismo presente y en general por las manipulaciones del programa que permitan su desactivación o efectividad total o parcial.
13. Es un deber de los usuarios de ETB utilizar el servicio de correo electrónico de manera adecuada y responsable. El spam es una actividad ilegal que no es permitida ni tolerada por ETB y se considera un método de comunicación no autorizada.
14. Los usuarios de ETB son los únicos responsables de los mensajes y del contenido que anuncian, distribuyen o de otro modo facilitan utilizando las conexiones y servicios que ofrece ETB. Es responsabilidad del cliente, asegurar y configurar de forma adecuada los equipos y servicios que va a conectar a internet. ETB no se responsabiliza por equipos del usuario. En este orden de ideas, los usuarios deben abstenerse de realizar spam o cualquier método de comunicación no autorizada.

15. Abstenerse de emplear los servicios ofrecidos por ETB para la prestación de servicios o métodos de comunicación no autorizados en virtud del contrato, la regulación y la ley vigente.
16. Abstenerse de subarrendar o dar en cesión los servicios contratados, sin previa autorización de ETB.
17. El usuario, se obliga a responder por el mal uso que terceros o el mismo usuario, hagan de los equipos, servicios e información que se entreguen y se presten por parte de ETB durante el desarrollo del contrato de prestación de servicio de comunicaciones. En consecuencia, el suscriptor y/o usuario, deberá velar por el cuidado de los equipos, servicios e información y se compromete a utilizar los servicios para fines lícitos.
18. Está prohibido que el usuario, aloje contenidos de pornografía infantil, use o permita usar el servicio con fines de explotación, pornografía, turismo sexual y demás formas de abuso sexual contra menores de edad.
19. El usuario, debe abstenerse de instalar software proveniente de sitios que no son los certificados por los fabricantes, ni software sin licencia ya que podría contener aplicaciones malintencionadas y generar consumos extras en la facturación o pérdida de información.
20. El usuario, tiene como obligación realizar un uso adecuado del servicio contratado de acuerdo a lo estipulado en el contrato firmado y a lo expresado por las autoridades que tengan incidencia en el uso del servicio.
21. El usuario, debe abstenerse de incurrir en cualquier conducta o actividad prohibida, en la cual participe un tercero en nombre propio o en beneficio de un usuario de ETB o cualquier vulneración a la ley o a las condiciones previstas en el presente documento.

#### **CONSECUENCIAS DEL NO CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE USO:**

1. La realización de las conductas descritas en el presente documento utilizando cualquiera de las facilidades asignadas, acarreará, la terminación unilateral del contrato de prestación de servicios de comunicaciones por parte de ETB, en consecuencia se suspenderá inmediatamente el servicio y se retirará los equipos que se hayan instalado, sin perjuicio de iniciar las acciones legales correspondientes y de resarcimiento del perjuicio ocasionado, para lo cual se tasaré a la máxima tasa permitida.

2. En caso de que el usuario, sea detectado re originando tráfico internacional entrante simulándolo como local deberá pagar a ETB, la cantidad de minutos cursados.
3. En el caso que ETB determine que se está realizando un uso indebido o método de comunicación no autorizado del servicio prestado en cualquiera de sus productos o servicios prestados por ETB procederá a suspender el servicio y dará por terminado el contrato de prestación de servicios con justa causa sin perjuicio de las acciones legales a que tenga derecho.
4. En caso que se detecte falsedad en los documentos y/o en la información presentada por el usuario, para adquirir cualquiera de los productos y/o servicios ofrecidos por ETB o como prueba en cualquiera de los trámites ante ETB, procederá a dar por terminado unilateralmente el contrato, sin perjuicio de las demás sanciones a que haya lugar.
5. ETB se reserva la facultad de suspender el servicio cuando se detecte mediante pruebas idóneas, u operaciones o actividades que permitan inferir que el usuario está realizando métodos de comunicación no autorizados. Previo el cumplimiento del debido proceso, dicha medida podrá ser aplicada sobre todos aquellos servicios de la RTPBC o inherentes a estos, que sean suministrados por ETB o a través de ETB en virtud de la interconexión con redes de la RTPBC, al mismo usuario al que se encuentre que esté realizando métodos de comunicación no autorizados.
6. Cuando se detecte la indebida utilización de cualquiera de los servicios contratados por el usuario de conformidad con lo establecido en el presente documento, ETB podrá terminar el contrato y retirar del servicio todas las líneas y/o servicios que tuviere asignadas. Una vez detectado el hecho, ETB tendrá derecho a suspender de inmediato el servicio, de lo cual se dará aviso posterior al usuario, sin perjuicio de que se adelante el procedimiento de terminación o corte de los servicios prestados.
7. ETB suspenderá el servicio y consecuentemente terminara el contrato de prestación de servicio de comunicaciones, por el incumplimiento por parte del usuario, de las condiciones pactadas y aceptadas voluntariamente con el usuario. Las cuales se encuentran establecidas en las Políticas de Uso Aceptables "PUA"

#### **PREVENCIÓN DE FRAUDES:**

De conformidad a lo establecido en el artículo 36 de la Resolución 3066 de 2011 y en aras de colaborar con nuestros clientes para mitigar la comisión de fraudes en las telecomunicaciones, ETB hace uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para la prevención y detección de los posibles fraude en los servicios de telecomunicaciones y hace revisiones al interior de sus redes para Descartar cualquier indicio de fraude

1. Le recomendamos conocer y mantener estrictos cuidados con la seguridad, mantenimiento y programación de la planta telefónica, ya que esta es de su propiedad y entera responsabilidad.
2. No mantenga contraseñas por defecto suministradas por su proveedor, para la administración de la planta telefónica, utilice contraseñas seguras y robustas para el acceso a la planta y autenticación de dispositivos SIP.
3. Desactive funcionalidades como DISA y accesos remotos que a la administración de la consola de los equipos telefónicos hayan sido activados.
4. Proteja la interfaz de administración remota y puertos de acceso mediante el uso de una contraseña segura y un puerto de acceso no estándar a su sistema de PBX.
5. Mantenga seguro los buzones de correo, cambie periódicamente las contraseñas y elimine los buzones de correo no utilizados (fuerce a los usuarios a cambiar las contraseñas en su primer inicio de sesión a su buzón de correo y/o añadir un prefijo, no permita disponer de las contraseñas que estén relacionados con su número de extensión). Bloquee la marcación de salida de llamadas desde su sistema de correo de voz.
6. Alerta a los empleados a informar sobre llamadas y mensajes de voz en otros idiomas, sobre todo fuera del horario laboral.
7. Adopte la filosofía del principio de restricción de llamadas y solo la apertura a los lugares que sean solicitados o autorizados y mantenga registros de las llamadas por un período prudencial.
8. Solicite continuamente al proveedor de la planta telefónica las características de nuevas versiones, actualizaciones de software en lo que se refiere a parches para corregir vulnerabilidades que permitan fortalecer su sistema telefónico.
9. Utilice un sistema de detección de intrusos (IDS) y herramientas de protección contra el fraude por abuso telefónico que conlleven a realizar un monitoreo automatizado de sus llamadas.
10. Desarrolle un plan de acción oficial en la política de la compañía para situaciones de emergencia a corto plazo: que acciones deben ser adoptadas y los procedimientos para abordar posibles problemas de seguridad en su sistema telefónico.
11. Audite periódicamente su sistema PBX para comprobar la seguridad, puntos débiles y la forma en que la programación se ajuste a las necesidades de la empresa. Mantenga un registro detallado de estas visitas.

12. Realice un inventario de las extensiones lógicas creadas en su planta contra las físicas, elimine las extensiones que no está utilizando.
13. Realice un monitoreo permanente de los destinos tanto entrantes como salientes, hacia y desde su planta telefónica, para detectar tráfico irregular. Si detecta algún tráfico irregular o sospecha del mismo comuníquese inmediatamente con su asesor comercial o con ETB.
14. Si su sistema esta soportado en un servidor Voz sobre IP, permita la autenticación SIP y las solicitudes de llamadas entrantes de las direcciones IP de confianza. Bloquear todas las demás. Prohibir las llamadas no autenticadas por completo.
15. Permita solo un número limitado de llamadas activas a través de su contexto predeterminado, en lo posible solamente una o dos llamadas a la vez por entidad SIP. Esto limita su exposición al fraude por abuso telefónico.
16. Defina nombres de usuario SIP diferentes a las extensiones. Este es un blanco fácil para adivinar los nombres de autenticación SIP.
17. Acordar con el proveedor de instalación y mantenimiento de la planta telefónica, cláusulas de penalización y responsabilidad jurídica y económica por fraudes realizados y atribuidos a vulnerabilidad del PBX.
18. Establezca políticas claras sobre la seguridad del sistema telefónico PBX, establezca un plan de marcación y defina responsables del tráfico, limite las llamadas de las extensiones que no requieren comunicación LDI, LDN o Móviles, no permita configuración de extensiones sin uso o responsable.
19. Comprobar en el log de la planta telefónica los intentos fallidos de autenticación y en el caso de varios intentos, añadir de forma automática en el IPTables la dirección IP de nuestro 'supuesto' intruso.
20. Establezca con su proveedor fecha y horas específicas para el mantenimiento remoto de su sistema y confirme que el modem utilizado para el mantenimiento a distancia o remoto sea apagado o bloqueado en el momento de finalizar el trabajo.
21. Revise periódicamente la facturación de llamadas de su Central o PBX en especial los servicios de larga distancia y celular, con el fin de identificar consumos fuera de lo normal.
22. Proteja la ubicación física de la central telefónica o PBX, el cuarto de equipos y/o gabinetes, el lugar en donde se encuentran instalados estos equipos deben tener su respectivo mecanismo de seguridad a este sitio únicamente debe acceder personal autorizado y lleve un control de registro de entrada y salida.

23. Programe el sistema de comunicación para que rechace intentos de conexiones SIP, que tengan clave o extensión invalida, esto mitiga la posibilidad de un ataque de fuerza bruta.
24. Limite el uso no autorizado de las líneas VoIP, permita solo una o dos llamadas simultáneas por entidades SIP cuando sea posible.
25. Apague la planta telefónica en horarios no laborales
26. Si no lo requiere, no olvide restringir marcaciones a números (159, 179 y 199) de operadora asistida internacional. Adopte la filosofía del principio de restricción de llamadas hacia destinos de alto riesgo y solo la apertura a los lugares que sean solicitados o autorizados, mantenga registros de las llamadas por un período prudencial.
27. Haga uso de los servicios gratuitos que ETB, tiene a su disposición (Código Secreto y Local exclusivo, Cambios de categorías LD). Los cuales le permiten la restricción de llamadas no permitida.
28. ETB para estos temas tiene publicado en la web ([www.etb.com.co](http://www.etb.com.co)) recomendaciones concernientes a la administración y configuración de una PBX, con el fin que nuestros clientes puedan prevenir este tipo de situaciones.
29. En caso de tener duda o si desconoce el tema, le sugerimos coordinar una revisión completa de su PBX por personal idóneo, de confianza y experto para identificar las vulnerabilidades asociadas a su sistema de comunicaciones.

Igualmente, estas recomendaciones las podrá consultar en la página web:

[http://www.etb.com.co/guiadeconsulta/contratos/Comunicaci%C3%B3n\\_Preventiva\\_Fraude.pdf](http://www.etb.com.co/guiadeconsulta/contratos/Comunicaci%C3%B3n_Preventiva_Fraude.pdf)

Si requiere mayor información al respecto lo puede hacer comunicándose al número telefónico en la ciudad de Bogotá 2422860/2422055 o a través del correo electrónico:

[control\\_fraude@etb.com.co](mailto:control_fraude@etb.com.co)