

## Procedimiento de cancelación

### Líneas fijas

Actualmente tenemos los siguientes tipos de suspensiones y cancelaciones:

- Suspensiones voluntarias, 2 veces máximos 2 meses durante al año
- Suspensiones por pago:
  - Al primer mes - Facturación mensual
  - Al segundo mes – facturación vencida
  - Al tercer mes para clientes corporativos
- Retiros voluntarios
- Retiros por ente controlador
- Retiros por pago:
  - Al primer tercer mes de no pagar la factura - Facturación mensual
  - Al cuarto mes de no pagar la factura– facturación vencida
  - Al quinto mes de no pagar la factura para clientes corporativos

Se notifica a los clientes a través de la factura.

## Procedimiento de cancelación

### Móviles

Las políticas para suspender y / o cancelar una línea son:

- Prepago:
  - Se cancela por inactividad de 90 días sin conceptos facturables. Por regulación, se le envía un SMS a la base que se va a dar de baja por inactividad dentro de los tiempos regulatorios.
- Postpago:
  - Se suspende por tema de mora en el pago, voluntario, robo. En la factura se indica la fecha de pago y la fecha de suspensión.
  - Se cancela, por pago (después de 3 facturas no canceladas), por fraude.

No se notifica al cliente.

- Por incumplimiento contractual conforme a las condiciones de prestación de servicios:

**“1.4. CAUSAL ESTERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO/CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO. 1.4.1. Por parte de ETB: podrá suspender LOS SERVICIOS siempre que de manera previa**

comunique a EL USUARIO sobre los posibles cobros a que haya lugar, o dar por terminado este Contrato sin necesidad de requerimiento previo privado o judicial y sin que tal hecho requiera declaración judicial alguna en los siguientes eventos, sin perjuicio de las demás acciones a que ETB tuvieren derecho incluyendo la exigencia de las prestaciones a que hubiere lugar: a) En caso de incumplimiento de EL USUARIO de cualquiera de las obligaciones del presente contrato o cualquiera de las normas que regulen la prestación de LOS SERVICIOS, bien sea que provengan de las autoridades gubernamentales competentes o de ETB. b) En caso de que la información suministrada por EL USUARIO a ETB, tanto en la carátula o la solicitud de servicios de telecomunicaciones o adquiridos a través de cualquiera de los medios establecidos para ello por ETB, no corresponda a la realidad o no pueda ser verificada por ETB o resulte información financiera negativa o inconsistente, sin perjuicio de las acciones legales que pudieren instaurarse. c) En caso de que EL USUARIO utilice LOS SERVICIOS de manera que afecte adversamente LOS SERVICIOS de ETB, a otros usuarios o que afecte a terceros. d) Cuando EL USUARIO modifique o altere su Equipo Terminal afectando o no de esta forma la prestación de LOS SERVICIOS. e) En el evento en el que EL USUARIO utilice LOS SERVICIOS para fines ilegales o no autorizados. Así mismo en el evento en que EL USUARIO obtenga LOS SERVICIOS o pretenda evadir el pago de tarifas aplicables por medio de prebendas a terceros, empleados o contratistas de ETB. f) Por muerte o extinción de la persona jurídica de EL USUARIO o en los casos en que éste se encuentre en situación de concordato, quiebra o concurso de acreedores, o en el caso de los eventos descritos en la ley 550 de 1999. g) Cuando los equipos e instalaciones de EL USUARIO, por cualquier razón, produzcan efectos que puedan afectar el funcionamiento de LOS SERVICIOS o perturbar las redes de ETB, o de otros operadores. h) En el evento en que EL USUARIO explote comercialmente LOS SERVICIOS sin la autorización previa, expresa y escrita de ETB. i) Por efectuar conexiones fraudulentas, clandestinas o sin autorización de ETB y/o por adulterar de cualquier forma las facturas de LOS SERVICIOS. j) Cuando EL USUARIO realice llamadas a los Centros de Atención de Emergencias

(CAE), reportando falsas situaciones de emergencia o que no se adecúan al propósito para el que fueron creados, EL USUARIO en caso de necesitarlo puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia definidos por el gobierno nacional. k) ETB podrá dar por terminado el Contrato por la imposibilidad técnica o por cualquier otra causal desde el punto de vista técnico que impida la prestación de LOS SERVICIOS.”