

ACTUALIZACION 2009

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. ESP.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA PUBLICA BÁSICA CONMUTADA (TPBC)

OBJETO DEL CONTRATO:

El contrato de prestación del Servicio Público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD es un contrato de condiciones uniformes y consensual en virtud del cual la Empresa, se obliga a prestar al suscriptor o/o usuario el servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, en condiciones de calidad y eficiencia, a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo con el régimen tarifario previsto en la Ley 142 de 1994, y en los actos administrativos de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, así como con las disposiciones del Ministerio de Comunicaciones y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, cada uno de ellos en la órbita de su competencia y las cláusulas del presente contrato.

INTEGRACION:

Hacen parte de este contrato, las estipulaciones escritas en las leyes que regulan la prestación de servicios públicos domiciliarios, en especial la Ley 142 de 1994 y el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, y sus reglamentos, y en los actos administrativos expedidos por la Comisión regulación de Telecomunicaciones, CRT, , por el Ministerio de Comunicaciones y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, cada una de ellas en la órbita de su competencia. Adicionalmente, se rige por el Código de Comercio y el Código Civil y demás disposiciones aplicables a ésta clase de contratos.

Este contrato se rige por los principios de favorabilidad al suscriptor y/o usuario, libertad de elección, reciprocidad y suministro del servicio de acuerdo con los términos de la regulación. En caso de conflicto de interpretación entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas últimas. En consecuencia, el suscriptor o usuario con la solicitud de servicio acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, o TMR, fijadas por la Empresa y las normas de los Códigos Civil y de Comercio, en cuanto sean pertinentes, por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas, y a pagar, en el plazo establecido por la Empresa las facturas por concepto del servicio prestado, si no formula reclamo alguno en las oficinas establecidas para tal fin, dentro del término señalado en la normatividad y reglamentación pertinente.

Las partes convienen en someter la ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporan en las definiciones y condiciones del contrato, y sus condiciones no podrán ser modificadas unilateralmente ni aplicarse retroactivamente.

PARAGRAFO. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas. Al definir los efectos fiscales del contrato de servicios públicos, se tendrá en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, resulta celebrado con cada suscriptor o usuario en particular.

TITULO I DEFINICIONES

CLAUSULA 1ª. DEFINICIONES: La interpretación y ejecución de las presentes condiciones uniformes, estarán sometidas a las definiciones de la Ley 142 desde 1994, por la regulación de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, y por las normas técnicas nacionales e internacionales aplicables. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1. ACOMETIDA EXTERNA: Conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red local desde el último punto donde es común a varios suscriptores, hasta el punto donde empieza la red interna del suscriptor o grupo de suscriptores.
2. ACOMETIDA INTERNA: Conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio telefónico que se encuentra al interior de los predios del suscriptor y que empieza en el punto de la red interna del suscriptor, es decir, donde termina la acometida externa.
3. CARGO BASICO: Valor fijo mensual a pagar por los usuarios suscritos a un plan tarifario, el cual variará según las características de los planes tarifarios diseñados por la Empresa.
4. CARGO FIJO: Valor mensual que se cobra al usuario, independiente del consumo, y que refleja los costos económicos involucrados para poner a su disposición, de manera permanente y continua, el servicio público de telecomunicaciones contratado.
5. CARGO POR CONSUMO: Valor periódico, que se cobra al usuario por el consumo, determinado por la duración de la llamada completada por minuto redondeado, segundos o la unidad de consumo utilizada por la Empresa desde el momento en que se establece la comunicación hasta su finalización.
6. CARGO O APORTE POR CONEXION: El pago del cargo o aporte por conexión otorga al suscriptor o/o usuario el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación y al uso y la disposición sobre la acometida externa.
7. CLÁUSULA DE PERÍODO DE PERMANENCIA MÍNIMA: Es la estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente señalados por la regulación, en la que el suscriptor se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa, su contrato prestación de servicios de telecomunicaciones, so pena de que la Empresa haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado. No obstante, el suscriptor puede dar por terminado anticipadamente el contrato en cualquier tiempo si cumple con las obligaciones pendientes y hace efectivo el pago de la suma asociada a la cláusula de permanencia mínima. De conformidad con la regulación, ésta sólo puede pactarse: cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo de conexión, equipos terminales u otros equipos del usuario requeridos para el uso del servicio contratado, o cuando se incluyan tarifas especiales. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, con las salvedades previstas en la regulación.

8. CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA: acuerdo de voluntades por el cual las partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de un inmueble urbano destinado a vivienda, total o parcialmente, y la otra a pagar por este goce un precio determinado. Los servicios públicos domiciliarios son inherentes al goce del inmueble.

9. CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Acuerdo de voluntades realizado entre el suscriptor y la Empresa, para el suministro de uno o varios servicios de telecomunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para ambas partes. En el caso de los servicios de TPBC se denomina Contrato de Condiciones Uniformes y los derechos y obligaciones del suscriptor se extienden también al usuario

10. CORTE DEL SERVICIO: Decisión unilateral de la Empresa, como consecuencia del acaecimiento de alguna de las causales previstas en el presente contrato, en virtud del cual ésta procede a desactivar la entrada y salida de llamadas, de manera definitiva. El corte del servicio conlleva a la terminación del contrato.

11. DENUNCIA DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Acto por medio del cual se pone en conocimiento de las empresas de servicios públicos, la existencia y/o terminación de un contrato de arrendamiento de vivienda urbana, en los términos señalados en el presente contrato.

12. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Son aquellas que estadísticamente representen consumos atípicos del usuario, respecto de los consumos correspondientes a los seis (6) meses anteriores.

13. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS: Es la oferta conjunta de más de un servicio público de telecomunicaciones.

14. EMPRESA: Para efectos del presente contrato, se entiende el operador prestador de servicios de Telefónica Pública Básica Conmutada, TPBC.

15. FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS: Cuenta de cobro, presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una empresa prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.

16. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: Incumplimiento por parte de la Empresa en la prestación continua e ininterrumpida del servicio, según se establece en la Ley 142 de 1994, y en el presente contrato.

17. FRAUDE: Alteración en la acometida o en la instalación interna que afecta la medición del consumo real del suscriptor o usuario. Se entiende incluida la generación automática de llamadas que a través de pruebas técnicas demuestren que no constituyen aprovechamiento del servicio por parte del suscriptor o usuario.

18. LECTURA: Revisión y anotación de los datos de consumo del usuario registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.

19. LLAMADA COMPLETADA: Aquella que alcanza el número deseado y recibe señal de contestación de llamada, aplica tanto para llamadas en modalidad de prepago como postpago.

20. PERÍODO DE FACTURACIÓN: Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios, no mayor de dos (2) meses, para que el usuario conozca la periodicidad con la cual se facturarán los servicios consumidos durante dicho lapso.

21. PERIODOS MINIMOS DE CONSERVACION DE PLANES: Se refiere al plazo mínimo que un usuario de servicios de TPBCL o TPBCLE debe permanecer en alguno de los planes tarifarios elegidos o a él aplicables, en ningún caso puede ser superior a dos (2) meses en cualquiera de los planes elegidos.

22. PETICION Cualquier manifestación verbal o escrita del suscriptor y/o usuario, por medio de la cual solicita ante la Empresa algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo, o algún tipo de servicio.

23. PLAN TARIFARIO BASICO: Plan tarifario obligatorio que debe ser ofrecido por una empresa prestadora de servicios de TPBCL sometido al régimen regulado de tarifas bajo el esquema de tope de precios, de acuerdo con las condiciones fijadas por la CRT.

24. PLANES ALTERNATIVOS: Planes tarifarios ofrecidos por una empresa prestadora de servicios de TPBCL a sus usuarios, diferentes al Plan Tarifario Básico los cuales se encuentran sometidos al régimen vigilado de tarifas.

25. PQR: Petición queja o recurso formulado por el suscriptor o usuario ante el operador de servicios de telecomunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

26. QUEJA: Acción por medio de la cual el suscriptor y/o usuario expresa las razones de una inconformidad con la con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio y solicita correctivos.

27. RECLAMACION: Petición que hace el usuario o el suscriptor para que la Empresa revise la facturación del servicio.

28. RECONEXION: Restablecimiento del servicio a un suscriptor y/o usuario, al cual se le había suspendido por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

29. RECURSO: Acto interpuesto por un suscriptor o/usuario constitutivo de una inconformidad respecto de una decisión de la Empresa, a efectos de exigir su revisión.

30. RECURSO DE APELACION: el que se presenta ante la Empresa en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual éste debe dar traslado a la autoridad de inspección, vigilancia y control para que lo resuelva.

31. RECURSO DE REPOSICIÓN: El que se presenta ante la Empresa para que aclare, modifiquen o revoquen una decisión

32. RECURSO DE QUEJA: El que presenta el usuario cuando se niegue el recurso de apelación que debe ser resuelto por la autoridad de Inspección, vigilancia y control. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que negó la apelación.

33. REINSTALACION: Restablecimiento del servicio a un suscriptor y/o usuario, al cual se le había cortado el servicio por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley

34. SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA: Son aquellas comunicaciones que proveen lo centros de Atención de Emergencia establecidas para tal fin como los servicios de salud, seguridad y bienestar público, policía, bomberos, defensa civil, urgencias, daños e información, cuyo objeto es ejercer una acción inmediata ante una situación de riesgo o desastre.

35. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS: Servicios ofrecidos por una Empresa prestadora de servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR a sus usuarios, previa solicitud de estos a cambio de una remuneración adicional al servicio de TPBCL, TPBCLE y TMR. Entre otros, se incluyen

como servicios suplementarios los servicios de conferencia de tres usuarios, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, identificador de llamada, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto, este último deberá ser ofrecido por la Empresa prestadora de servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR a sus suscriptores y/o usuarios en forma obligatoria.

36. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Ausencia de respuesta de la Empresa a un derecho de petición, queja y recurso, dentro del término legal de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora, o que no requirió práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable al peticionario, quejoso o recurrente.

37. SOLIDARIDAD: Efecto propio del contrato de servicios públicos, en virtud del cual el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio tienen las mismas obligaciones y derechos que se derivan del mismo, salvo las excepciones previstas en la ley y en el presente contrato.

38. SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de servicios públicos de telecomunicaciones.

39. UNIDAD DE CONSUMO: Unidad de medición del consumo, que permite determinar el consumo real del servicio en unidades de tiempo no superiores al minuto.

40. USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público de telecomunicaciones.

TITULO II

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TPBC

CAPITULO I

Disposiciones Generales

CLAUSULA 2ª. CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES: Las presentes condiciones uniformes forman parte integral del contrato de servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR y establecen los derechos y obligaciones recíprocas entre las partes, esto es, entre la empresa que presta el servicio y el suscriptor o el usuario.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

CLAUSULA 3ª. CELEBRACION DEL CONTRATO: Se entiende celebrado el presente contrato a partir de que el suscriptor y/o usuario solicita recibir el servicio, de conformidad con el mismo.

CLAUSULA 4ª. DEBER DE INFORMACION: La Empresa en todo momento debe suministrar al suscriptor y/o usuario información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado. Al momento de la celebración del presente contrato, La Empresa debe entregar copia escrita del mismo y de sus anexos, donde se indiquen las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen la relación contractual, de manera gratuita. El incumplimiento de esta obligación producirá nulidad relativa del contrato, en los términos previstos por el artículo 131 de la Ley 142 de 1994..

La Empresa tendrá a disposición de los usuarios actuales y potenciales las presentes condiciones con sus anexos mencionados y/o posibles modificaciones, ante la solicitud de éstos, en cuyo caso entregará la copia de manera gratuita por una sola vez.

La Empresa debe informar sobre los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado, que escapen a los mecanismos por ésta implementados para evitar su ocurrencia.

La Empresa informará, por medios de divulgación masiva en el territorio donde presta sus servicios, acerca de la adopción de las presentes condiciones uniformes de los contratos, o de las modificaciones a las mismas. Para los casos en que las modificaciones se produzcan por solicitud del suscriptor y/o usuario, la Empresa debe dejar constancia de dichas modificaciones en los medios que para tales efectos señale la regulación.

Parágrafo 1°. Cuando la prestación del servicio esté sujeta a planes tarifarios, al momento de ofrecer dichos planes al suscriptor y/o usuario, La Empresa informará las condiciones establecidas para el plan ofrecido, entre ellas, el período mínimo de conservación del plan y las condiciones que rigen el cambio del plan antes del término señalado.

Parágrafo 2°. Las obligaciones de información previstas por la regulación y señaladas en el presente contrato, que hagan referencia a la entrega de información por medios escritos, se entenderán cumplidas cuando la entrega se efectúe por cualquier mecanismo físico o electrónico que permita su lectura, salvo en los casos en que se indique que la información debe ser proveída por medio impreso.

CLAUSULA 5ª. PARTES DEL CONTRATO: Forman parte del presente contrato la Empresa, el suscriptor y/o usuario, quienes en ocasiones pueden concurrir en la misma persona o no, o aquellas personas a quienes se les haya cedido el contrato, total o parcialmente, bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario del inmueble o poseedor del mismo, el suscriptor y/usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones que se desprendan del presente contrato, salvo las excepciones previstas por la ley y en el presente contrato.

Cuando en el presente contrato se hable de partes se entienden referidos la Empresa, el suscriptor y/o usuario.

PARÁGRAFO. El suscriptor no será parte del contrato de servicios públicos a partir del momento en que acredite ante la Empresa, que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos la Empresa facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

CLAUSULA 6ª: CESION DEL CONTRATO. La cesión del contrato por parte del suscriptor, cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por la Empresa, libera al cedente de cualquier responsabilidad con la Empresa por causa del cesionario. Para el efecto, en el contrato deben preverse las siguientes condiciones:

a) El cedente debe informar por escrito al operador su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y de los demás requisitos contemplados en el contrato de prestación del servicio para tal efecto.

b) Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, la Empresa deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión.

c) En caso de aceptación por parte de la Empresa, el cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento.

d) En caso de rechazo, la Empresa deberá informar al cedente las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, La Empresa en el mismo escrito le debe indicar con total claridad los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que el cedente mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión por parte de la Empresa.

PARAGRAFO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando haya enajenación del bien inmueble donde se suministra el servicio. Esta cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CLAUSULA 7ª. RUPTURA DE LA SOLIDARIDAD. El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio tendrán las mismas obligaciones y derechos que se derivan del presente contrato, salvo en los siguientes eventos:

a) Cuando la Empresa se abstenga de suspender el servicio estando obligada, en virtud del incumplimiento del suscriptor o usuario respecto del pago oportuno de los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato;

b) Cuando la Empresa proceda al restablecimiento del servicio que fuera suspendido por falta de pago de dos (2) períodos de facturación consecutivos, sin que el suscriptor o usuario haya eliminado dicha causa;

c) En el evento en que el arrendatario celebre acuerdos de pago con La Empresa en los que no se haya hecho parte el propietario de inmueble arrendado. Se tiene en cuenta, a partir de la fecha en que La Empresa debió suspender el servicio si el arrendatario incumplió el acuerdo;

d) En el evento en que habiéndose suspendido el servicio, el usuario se reconecta fraudulentamente, se rompe la solidaridad respecto de las sanciones administrativas por anomalías o fraudes; no obstante subsistirá la solidaridad respecto del pago de los servicios consumidos con ocasión de la reconexión fraudulenta.

e) Cuando el arrendatario garantiza el pago del servicio a la Empresa;

f) Cuando el arrendador del inmueble se acoja a las disposiciones especiales para suscriptores o usuarios que celebren contratos de arrendamiento de vivienda urbana,

previstas en el presente contrato de conformidad con el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, el Decreto 3130 de 2003 y la Regulación

g) En la enajenación de inmuebles urbanos, si el contrato de prestación de servicios públicos no está vigente.

h) Cuando se instalen nuevos servicios en un inmueble que se encuentra en mora

i) Cuando se efectúen traslados no autorizados, la solidaridad no será extensiva respecto del predio al que se trasladó.

j) Cuando se adquieran bienes o servicios diferentes al servicio de TPBC

CLAUSULA 8ª. REPORTE A BANCO DE DATOS: La Empresa podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso, en los términos previstos por la regulación, al momento de la celebración del presente contrato, remitir información a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, referida a la existencia de deudas a favor, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del suscriptor o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones. Igualmente y bajo las mismas condiciones, la Empresa podrá solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales.

La Empresa deberá informar al suscriptor o usuario, con una antelación de por lo menos quince (15) días su intención de efectuar el reporte, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento del mismo.

Si dentro del término de quince (15) días previo al reporte, el suscriptor procede al pago de las sumas debidas o niega bajo la gravedad de juramento la existencia de la relación contractual, la Empresa se abstendrá de efectuar el reporte.

Ante una reclamación presentada por el suscriptor o usuario, la Empresa tiene la obligación de comunicar al banco de datos que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular, y en el evento en que la existencia de la relación contractual se ponga en entredicho, deben adelantarse todas las acciones pertinentes para determinar su veracidad, o en su defecto, estarse a la decisión que sobre el particular profieran las autoridades competentes.

La Empresa deberá reportar el pago a la central de riesgo a más tardar diez (10) días después del momento en que cese la mora.

CAPITULO II

DE LAS ACOMETIDAS EXTERNAS

CLAUSULA 9ª. ACCESO FISICO AL SERVICIO: El servicio se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas externas que cumplan con las condiciones técnicas que establezca el Ministerio de Comunicaciones.

CLAUSULA 10ª. PROPIEDAD DE LAS ACOMETIDAS EXTERNAS: Las acometidas externas serán pagadas por el suscriptor o el usuario quien adquiere la propiedad y podrá usarlas y disponer libremente de ellas, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación civil sobre el particular. En la factura en que se cobre el

aporte por conexión, la Empresa indicará separadamente el valor de la acometida externa. El pago del aporte por conexión otorga al suscriptor el derecho a la conexión del servicio, el uso de un número de abonado y a la libre disposición de la acometida externa. La acometida externa puede ser utilizada por cualquier prestador de servicios de TPBCL, TPBCL y TMR a elección del suscriptor para la prestación del servicio. Cuando el suscriptor desista definitivamente del servicio tiene derecho a solicitar dentro de los dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso del aporte de conexión descontando el valor de la acometida externa, trámite que se llevará a cabo en los términos previstos por la regulación.

CLAUSULA 11^a. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LAS ACOMETIDAS: En caso de destrucción o daño de la acometida, por causas no imputables a la Empresa o a la calidad de la construcción de la misma, el costo de la reparación será por cuenta del suscriptor o del usuario. El contrato que se suscriba para tal fin, deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables.

CLAUSULA 12^a. GARANTIA DE ACOMETIDAS: Las acometidas instaladas por la Empresa tendrán una garantía contra defectos de fabricación, ensamble y montaje, por el tiempo que determinen las normas del Código Civil sobre responsabilidad y lo aplicable en materia de garantías.

CLÁUSULA 13. CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS. La Empresa podrá ejecutar cambios en la localización de las acometidas con la autorización del suscriptor y/o usuario

CAPITULO III

UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES INTERNAS

CLAUSULA 14^a. INTEGRIDAD DE REDES: Las partes deben asegurar y garantizar la integridad de las redes y de las acometidas internas

CLAUSULA 15^a. RESPONSABILIDAD DE LA CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS: La construcción y el mantenimiento de las instalaciones o acometidas internas son de exclusiva responsabilidad del propietario, del suscriptor y/o del usuario del servicio, quien para el efecto debe contratar con la Empresa o con una firma instaladora calificada de su elección, para los trabajos que sean pertinentes. Contrato en cuyo objeto debe ser clara la garantía del cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables.

CLAUSULA 16^a. COLABORACION EN EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS: Cuando el suscriptor, propietario o usuario lo soliciten o cuando se presenten deficiencias en el servicio, la Empresa efectuará la revisión de las instalaciones o acometidas internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, hacer

las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico calificado, y a costa del suscriptor o del usuario.

CAPITULO IV DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLAUSULA 17ª. OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA: Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, los decretos del gobierno o las reglamentaciones de la CRT, son obligaciones de la Empresa, las siguientes:

1. Cumplir con la prestación del servicio en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad previstas en los títulos habilitantes y en aquellas que regulen el servicio, incluyendo la calidad en la atención al usuario, conforme a los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia.
2. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran la red y los equipos de su propiedad.
3. Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los aportes por conexión, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2 y 3. Para los estratos mencionados, los plazos a los que se hace referencia por ningún motivo serán inferiores a tres (3) años, salvo por renuencia expresa del usuario.
4. Iniciar la provisión del servicio dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir del perfeccionamiento del presente contrato, salvo eventos que constituyan caso fortuito o fuerza mayor, o aquellos que impidan la instalación por causa del suscriptor.
5. Suministrar sin costo adicional, el servicio suplementario de Código Secreto al momento de la celebración del presente contrato informando, trimestralmente, la forma de acceder y utilizar correctamente dicho servicio.
6. Ofrecer el servicio de identificación de llamadas, informando acerca de los terminales que sean compatibles con la red para la prestación de este servicio.
7. Bloquear el acceso a números de servicios que cobran tarifa con prima y habilitarlo, sin costo adicional, cuando así se lo solicite el suscriptor y/o usuario.
8. Permitir a sus usuarios la realización de llamadas a los servicios de urgencias y/o emergencia aún cuando el servicio se encuentre suspendido y hasta la terminación del contrato.
9. Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte. La Reinstalación se efectuará en un plazo no mayor al requerido para la conexión de un nuevo suscriptor.
10. Medir el consumo, empleando instrumentos de tecnología apropiados, los cuales deben corresponder a un método de tasación que permita determinar el consumo real del servicio en unidades de tiempo no superiores al minuto, o en su defecto facturar el servicio con base en el consumo promedio, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro. Si los instrumentos o metodologías de medición del consumo corresponden a metodologías de medición por impulsos, bajo ninguna circunstancia se podrán utilizar

mecanismos que contemplen la inclusión de impulsos adicionales por concepto de completación o terminación de las llamadas.

11. Facturar en los términos establecidos en la regulación el consumo y demás conceptos que de acuerdo con la normatividad vigente deban ser incluidos en la factura. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. La Empresa no podrá efectuar cobros distintos de los originados por la prestación efectiva del servicio contratado, aunque existan derechos y conceptos cuyo cobro esté fundamentado en otras normas de carácter legal.

12. Suministrar sin costo adicional, el acceso a los números de servicio que cobran tarifa con prima y bloquear el acceso sin costo adicional, cuando así se lo solicite el suscriptor o usuario.

13. Permitir a sus usuarios la realización de llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia aun cuando el servicio se encuentre suspendido y hasta la terminación del contrato.

14. Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte. La reinstalación se efectuará en un plazo no mayor al requerido para la conexión de un nuevo suscriptor.

15. Medir el consumo, procurando que se empleen instrumentos de tecnología apropiados, los cuales deben corresponder a un método de tasación que permita determinar el consumo real del servicio en unidades de tiempo no superiores al minuto, o en su defecto facturar el servicio con base en el consumo promedio, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.

Si los instrumentos o metodologías de medición del consumo corresponden a metodologías de medición por impulsos, bajo ninguna circunstancia se podrán utilizar mecanismos que contemplen la inclusión de impulsos adicionales por concepto de completación o terminación de las llamadas.

16. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con la normatividad vigente puedan ser incluidos en la factura. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o del usuario. La Empresa no podrá efectuar cobros distintos de los originados por la prestación efectiva del servicio contratado, aunque existan derechos y conceptos cuyo cobro esté fundamentado en otras normas de carácter legal.

17. Expedir y entregar las facturas de cobro, a más tardar en el período de facturación siguiente a aquél en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación, no puede ser superior a dos (2) meses en ningún caso, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago, a la dirección o sitio indicado por el usuario. Dicha factura debe contener de manera clara y detallada toda la información exigida por el presente contrato y la regulación.

18. Investigar las desviaciones significativas al preparar la facturación mediante un análisis crítico de los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en las

lecturas cuando el consumo del último período presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores. Se excluyen los casos en que el suscriptor y/o usuario se haya acogido a un plan de tarifa plana

19. Entregar las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, a la dirección suministrada por el suscriptor y/o usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos de La Empresa. La factura puede ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por La Empresa, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del suscriptor y/o usuario. Dicha factura debe contener como mínimo clara y detalladamente la información exigida por el presente contrato. Cuando el usuario no haya efectuado consumos y en caso de que el cobro del servicio esté limitado únicamente a los minutos consumidos en el correspondiente período de facturación, La Empresa no estará obligada a generar, expedir ni entregar la factura.

20. Expedir un duplicado de la factura de inmediato o brindar dicha información mediante la línea de atención gratuita, previa solicitud del suscriptor y/o usuario que manifieste no haberlo recibido. El primer duplicado correspondiente a un período de facturación será gratuito.

21. Suspender o cortar el servicio en los eventos establecidos en el presente contrato.

22. Excluir del directorio telefónico los datos del suscriptor y/o usuario que oportunamente se lo solicite, sin costo adicional.

23. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores o los usuarios, en relación con el servicio u otros servicios públicos que preste la Empresa.

24. Poner a disposición del Suscriptor y/o usuario de manera permanente una línea de atención gratuita de atención al usuario, donde se le indique toda la información requerida por éste, información que tendrá efectos vinculantes para la Empresa. Este número deberá ser informado en la factura.

25. Entregar copia al usuario, poseedor o propietario de toda diligencia que adelante en su presencia con relación a su servicio.

26. Otorgar al suscriptor o usuario la terminación del contrato o hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al suscriptor o al usuario, cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en los artículos 136 y 137 de ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

27. Proceder en los términos de la regulación, a la terminación inmediata del contrato, sin penalización alguna, o a la compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible, siempre que así lo solicite el suscriptor y/o usuario

28. Publicar a través de medios idóneos de amplia circulación, cualquier modificación que introduzca al Contrato de Condiciones Uniformes, siempre que no constituya abuso de posición dominante. Dicha publicación deberá efectuarse dentro de los quince (15) días siguientes, a la modificación.

29. Abstenerse de imponer servicios diferentes al contratado, si aquellos no han sido aceptados expresamente por el suscriptor o usuario.

30. Hacer públicas, a través de página de Internet, así como mediante fijación en un lugar visible en cada una de las oficinas de atención al usuario, la información relacionada con metas e indicadores de los procesos de atención del usuario de acuerdo con lo dispuesto por la regulación

31. Dotar de carné de identificación al personal técnico, autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones. Dicho carné de identificación contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

CLAUSULA 18ª. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO O USUARIO: Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del gobierno y la regulación expedida por la CRT, son obligaciones del suscriptor, propietario y del usuario del servicio las siguientes:

1. Cumplir cabalmente con sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas y con el pago de los aportes por conexión expedidas por la Empresa. En caso de no recibir oportunamente la factura de cobro, deberá dar aviso a la Empresa dentro de un término prudencial; no obstante, deberá solicitar un duplicado y proceder a efectuar el pago, por cuanto el hecho de no recibir la factura, por causas no imputables a la Empresa, no lo exonera del pago.

2. Hacer uso racional de las redes, equipos terminales y servicios de telecomunicaciones, de conformidad de lo pactado en el contrato y de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en especial debe abstenerse de realizar conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente para las telecomunicaciones en Colombia, tales como el re-originamiento de llamadas de TPBC de larga distancia nacional o internacional para hacerlas aparecer como correspondientes a tráfico local (By pass), la inversión del sentido de las llamadas (Call back); la utilización, sin autorización previa de la Empresa, del servicio de TPBC como soporte para la prestación de otros servicios de telecomunicaciones; la reventa de servicios de TPBC sin autorización previa de Telefónica de Pereira, la distorsión del tráfico telefónico, la alteración de las señales de los equipos terminales o de abonado, la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal, etc..

3. Hacer uso de la información suministrada por la Empresa para efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios

4. Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos o sean falsas.

5. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en el reglamento de servicio y la norma Icontec, para el diseño y construcción de las instalaciones internas.

6. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, la ejecución de instalaciones internas o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

7. Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por la Empresa para realizar revisiones a las instalaciones internas que se requieran para

normalizar la prestación del servicio y en el caso de reparaciones internas solicitadas por el usuario, pagar el valor de los materiales y trabajos que se generen.

8. Responder solidariamente, por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de la Empresa se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado. En los casos de fraude hay ruptura de la solidaridad respecto de las sanciones administrativas, si hay lugar a ellas, sin perjuicio de que subsista respecto del pago de los servicios consumidos.

9. Informar de inmediato a la Empresa sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.

10. En caso de no recibir oportunamente la factura de cobro, deberá dar aviso a la Empresa de inmediato y deberá solicitar un duplicado y proceder a efectuar el pago, por cuanto el hecho de no recibir la factura, por causas no imputables a la Empresa no lo exonera del pago.

11. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.

PARAGRAFO. SUSPENSION DEL SERVICIO EN PREVENCIÓN. Con el fin de salvaguardar los intereses de los Suscriptores o Usuarios e incluso de terceras personas que pudieran verse afectadas, La Empresa podrá suspender preventivamente el servicio local y/o los accesos a los servicios salientes de larga distancia, telefonía móvil u otro servicio que se preste a través de la red de la Empresa, cuando el consumo del servicio respectivo se incremente en un ciento por ciento (100%) o más con respecto al comportamiento del consumo del Suscriptor o Usuario dentro de los últimos períodos de medición. Igual procedimiento se aplicará cuando se reciban reportes de alarma de parte de los operadores de telecomunicaciones interconectados a la red de la Empresa, sobre un abonado determinado. La Empresa dará aviso de dicha situación al Suscriptor y/o Usuario utilizando para ello todos los medios idóneos de que disponga, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suspensión, igualmente el suscriptor y/o usuario por cualquier medio idóneo deberá ponerse en contacto a efectos de corroborar los hechos que motivaron la suspensión y aportar las garantías a que haya lugar para el restablecimiento del servicio según lo requiera la Empresa.

CLÁUSULA 19ª. DERECHO DE LAS PARTES. En consonancia con lo estipulado en la cláusula de integración y normas que rigen el contrato, los derechos de las partes adicionalmente a los correlativos a las obligaciones previstas en las presentes condiciones uniformes, se entienden los consagrados en la Ley 142 de 1994 y en las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen y/o reformen, así como en la regulación general que expida la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en especial las previstas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o usuarios contenido en la Resolución CRT 1732 de 2007 y sus modificaciones posteriores, y los actos administrativos expedidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en tal sentido.

CLAUSULA 20^a. ALCANCE DEL APORTE DE CONEXION AL SERVICIO: El pago del aporte por conexión otorga el derecho a la conexión del servicio, al uso de un número de abonado y la disposición sobre la acometida externa. En todo caso la acometida externa es de libre disponibilidad del suscriptor y puede ser utilizada por cualquier empresa prestadora de servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR, seleccionada por el suscriptor para la prestación del servicio, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario los cuales no harán parte de la acometida externa. El usuario o suscriptor deberá pagar el precio de aporte por conexión del servicio. Cuando la Empresa se abstenga de reanudar el servicio estando en obligación de hacerlo, dentro de los términos pactados en el presente contrato, no podrá cobrar el valor por reconexión debiéndolo abonar a la factura del período siguiente. Tampoco procederá el cobro de sumas por reconexión en los casos de suspensión del servicio por causa no imputable al suscriptor o usuario.

CLAUSULA 21^a. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS: La Empresa podrá prestar los servicios de telecomunicaciones de manera empaquetada. La prestación de servicios empaquetados se regirá por las siguientes condiciones:

1. La opción para adquirir servicios empaquetados, debe constar en el presente contrato o en sus anexos.
2. Prestar cada uno de los servicios de telecomunicaciones que se empaqueten forma desagregada si el suscriptor y/o usuario lo solicita.
3. Los servicios de Telecomunicaciones que se presten empaquetados se sujetarán a las condiciones establecidas en el presente contrato y sus anexos, a las contenidas en su propio régimen y, en especial, a las dispuestas en la regulación.
4. Cuando se de respuesta a una PQR, la Empresa deberá informar en el mismo escrito, los recursos que proceden, los plazos para interponerlos y la autoridad ante la cual pueden presentarse, teniendo en cuenta cada uno de los servicios empaquetados. Así mismo, ordenará el envío del expediente a la (s) autoridad (es) competente (s) para conocer el recurso de apelación, cuando a ello haya lugar.
5. Las PQR que se formule en relación con alguno de los servicios empaquetados, no afectarán la normal provisión y facturación de los servicios en los períodos de facturación siguientes a su presentación. En caso de que la PQR tenga fundamento en la interrupción en la provisión de alguno de los servicios empaquetados, la Empresa deberá descontar de las facturas el valor equivalente a dicho servicio que corresponda al valor definido por la Empresa el operador al momento de diseñar el plan, hasta tanto sea resuelta la PQR.
6. En la factura debe resaltarse el nombre, la dirección, correo electrónico y el teléfono de la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control, información que en el caso de la prestación de servicios empaquetados, debe indicarse respecto de cada uno de los servicios incluidos en el paquete.

PARÁGRAFO: El empaquetamiento a que se hace referencia, es entre los distintos servicios de telecomunicaciones, tales como: servicios de TPBCL, TPBCLE, TMR, TPBCLD, servicios de valor agregado de acceso a internet y servicios de valor agregado de IPTV, entre otros.

CLAUSULA 22^a. SEPARACION DE CARGOS POR SERVICIOS EN LA FACTURACION: Al facturar servicios empaquetados, la Empresa debe detallar los consumos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones presentados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a las unidades consumidas. Cuando se facturen servicios prestados por otras Empresas y el usuario haya interpuesto reclamación por alguna de las sumas facturadas, podrá solicitar a la Empresa la separación de las cuentas con el fin de poder efectuar el pago de las sumas no reclamadas.

CLÁUSULA 23^a. LIBERTAD DE ESCOGENCIA: La elección de la Empresa corresponde de manera exclusiva al suscriptor y/o usuario. Ni las empresas, ni persona alguna con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de telecomunicaciones, podrán oponer acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección. Adicionalmente, en cabeza del suscriptor y/o usuario recae la libre elección de los proveedores de bienes necesarios para la prestación de los servicios, así como la elección de los equipos terminales. Igualmente escogerá el plan tarifario a contratar y la modalidad contractual con o sin cláusula de permanencia mínima.

CLAUSULA 24^a. OBLIGACION DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE INFORMACION POR CAMBIO DEL NÚMERO DE ABONADO: Durante la vigencia del presente contrato, el número de abonado, sólo puede cambiarse por las siguientes razones: solicitud del suscriptor, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración o por razones técnicas que afecten la continuidad en la prestación del servicio. En caso de cambio de número, el usuario puede solicitar a la Empresa que al efectuar una marcación a su número anterior, se informe el nuevo número asignado, mediante la generación de una grabación, por operadora o cualquier medio idóneo, por un tiempo acordado y a un costo conocido previamente por el suscriptor, que responda al principio de costo más utilidad razonable. Igualmente y en las mismas condiciones, podrá solicitar dicho servicio de información a la Empresa, cuando cambie de empresa. Si el cambio de número de abonado, obedece a razones de orden técnico la Empresa deberá ofrecer el servicio de información, mencionado de manera gratuita, por un período de tres (3) meses. Una vez finalizado este período, si el usuario desea conservar el servicio pagará un cargo que responda al principio de costo más utilidad razonable.

CLÁUSULA 25^a. INVIOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES: La Empresa debe adoptar todas las medidas de seguridad para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, de la información que se curse a través de ellas y de los datos personales de los suscriptores y/o usuarios, cuya reserva no podrá ser levantada sin previa autorización de autoridad judicial o competente y acatamiento de las formalidades del debido proceso. En el evento de que la Empresa permita o tolere la violación de las comunicaciones del usuario, habrá lugar a ordenar la suspensión inmediata de las actividades de la Empresa relacionadas con la violación; a ordenar la separación de los administradores que permitieron o toleraron tal violación y a imponer la máxima multa establecida, sin perjuicio de las demás acciones administrativas y judiciales a que hubiere lugar iniciadas por la parte afectada. Si la violación de las comunicaciones, proviene de un

tercero, la Empresa debe tomar las medidas necesarias y tecnológicamente disponibles para que la conducta cese, así como denunciar dicha conducta ante las autoridades competentes.

CLAUSULA 26^a. AJUSTE TARIFARIO. Para los distintos cobros del servicio aplicarán las disminuciones o incrementos que resulten de la actualización de los actos que, para la fijación de tarifas, sean expedidos por la Empresa y dados a conocer previamente al suscriptor y/o usuario mediante la correspondiente publicación a través de un medio masivo de información; Los ajustes regirán para los consumos del mes siguiente a aquel en el que sea haga la publicación y en todo caso, si se trata de incrementos, estos no serán mayores al índice de precios al consumidor IPC certificado para el año anterior. La presente disposición rige sin perjuicio de la aplicación de las fórmulas y parámetros que disponga el ente regulador.

CAPITULO V

Suspensión, corte y restablecimiento del servicio

CLAUSULA 27^a. SUSPENSION DEL SERVICIO: No procederá la suspensión por deudas del suscriptor y/o del usuario con terceros diferentes de la Empresa, ni por servicios que no correspondan a los servicios públicos contratados y hagan parte de la factura. La suspensión podrá efectuarse sólo en los siguientes eventos:

1. Suspensión Temporal por mutuo acuerdo: Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor y/o usuario, si convienen en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados, para lo que se tendrá en cuenta las siguientes condiciones:

1.1 Cuando la solicitud sea aceptada por la Empresa, la suspensión podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses consecutivos o no, por cada año de servicio, salvo que aquél decida otorgar un plazo mayor.

1.2. En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos.

1.3. Al cabo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud, la Empresa procederá a la suspensión del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario haya señalado en la misma una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual la Empresa deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión.

1.4. En caso de que el servicio se encuentre sujeto a período mínimo de conservación de plan o a cláusula de permanencia mínima, dicho período se prorrogará por el término de duración de la suspensión temporal.

1.5. Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el suscriptor y/o usuario, la Empresa no podrá efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, diferente al costo por la reconexión del mismo, valor que será informado al solicitante al momento de la formulación de la solicitud. La reconexión deberá efectuarse al vencimiento del término señalado por el suscriptor y/o usuario; al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el solicitante haya guardado silencio sobre el término, o en cualquier momento a solicitud del suscriptor y/o usuario.

2. Suspensión en interés del servicio: La Empresa podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos:

- 2.1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso con por lo menos un (1) día de anticipación a la suspensión o tres (3) días si la misma será mayor a treinta (30) minutos.
- 2.2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
- 2.3. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio o distrito.
- 2.4. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o distrito o cuando estas hayan caducado o se actúe en contravención de lo preceptuado en ellas.
- 2.5. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.
- 2.6. Para adoptar medidas de seguridad.

3. Suspensión por incumplimiento o violación del contrato:

La Empresa procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del suscriptor o el usuario en los siguientes casos:

3.1. Por la falta de pago por dos (2) períodos de facturación consecutivos, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La suspensión por falta de pago procederá incluso con una sola edad de facturación vencida en los casos específicos en que dicha condición haya sido fijada como política de estudio cliente o como parte de un acuerdo de pago o financiación. La suspensión por la falta de pago enunciada no procederá cuando:

- a) La Empresa, habiendo incurrido en falla del servicio, no haya procedido a hacer las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, o
- b) La Empresa entregue de manera inoportuna la factura y, habiendo solicitado el suscriptor el correspondiente duplicado, la Empresa no se lo haya entregado oportunamente, o
- c) La Empresa no facture el servicio prestado.

3.2. Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales pertinentes.

3.3. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de la Empresa, o de los suscriptores o de los usuarios.

3.4. Por fraude a las conexiones, acometidas, o líneas.

3.5. Por impedir a los funcionarios autorizados por la Empresa, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas.

3.6. Por proporcionar, en forma ocasional o permanente, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

3.7. En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o del suscriptor, de las condiciones contractuales.

3.8. Por solicitud de autoridades judiciales competentes.

3.9. Cuando se trate situaciones de mora originadas en saldos correspondientes a servicios prestados a través de la red de TPBCL no podrá alegarse la oposición a la

suspensión de la línea telefónica ni exigirse la separación de cuentas por parte del usuario salvo que ello se sustente en la existencia de un reclamo presentado en debida forma y oportunidad.

PARÁGRAFO 1°. Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

PARÁGRAFO 2°. En caso de que el suscriptor y/o usuario haya presentado una reclamación o recurso antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, y el usuario hubiera procedido al pago de las sumas no reclamadas y la reclamación o recurso se encuentren pendientes de decisión, no se podrá proceder a la suspensión.

CLAUSULA 28ª. TERMINACION DEL CONTRATO DE SERVICIO: La Empresa podrá dar por terminado el presente contrato y procederá al corte del servicio por una de las siguientes causales:

1. Mutuo acuerdo entre las partes
2. Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de la Empresa, hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio.
3. La demolición del inmueble en el cual se presta el servicio.
4. Sentencia judicial debidamente ejecutoriada.
5. Decisión unilateral de la Empresa en los siguientes casos:
 - 5.1. Suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes, o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la Empresa.
 - 5.2. No pago oportuno de cinco (5) facturas consecutivas dentro de la fecha que haya señalado la Empresa en la factura para el corte del servicio.
 - 5.3. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de dos (2) años.
 - 5.4. Adulteración o falsificación de las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite.
6. Decisión unilateral del suscriptor cuando se presente falla en la prestación del servicio en los términos previstos por la Ley 142 de 1994, o ante las fallas en la continuidad del servicio previstas por la regulación.

PARÁGRAFO 1°. Cuando se realice el corte del servicio, se le informará al usuario indicándole la causa y los efectos que ello conlleva para la terminación del contrato.

PARÁGRAFO 2°. El corte se efectúa, sin perjuicio de que la Empresa inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

PARÁGRAFO 3°. El corte del servicio implica para el suscriptor o el usuario la terminación del contrato de servicio público.

CLAUSULA 29ª. TERMINACION DEL SERVICIO POR DECISIÓN DEL SUSCRIPTOR. En cualquier modalidad de suscripción, los suscriptores pueden solicitar la interrupción del servicio en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención dispuesto por La Empresa.

La solicitud deberá efectuarse con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación. La Empresa deberá interrumpir 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 a la aquí dispuesta, La Empresa podrá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación siguiente al que se conozca la solicitud de por parte del suscriptor.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho de la Empresa a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. Una vez generada la obligación de la Empresa de interrumpir el servicio, el suscriptor y/o usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el suscriptor y/o usuario haya efectuado consumos.

PARÁGRAFO. En todo caso la solicitud de interrupción del servicio será recibida y procesada por la Empresa bajo el imperio del principio de la buena fe en cuanto que con la misma no se afectarán los intereses de terceras personas con relación al servicio, declaración que, en tal sentido, se entenderá dada por el suscriptor o el usuario con la sola presentación de su solicitud.

CLAUSULA 30^a. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: La falla en la prestación del servicio dará derecho al suscriptor o al usuario, desde el momento en que se presente, a la terminación unilateral del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. Si la falla ocurre continuamente durante un término igual o superior a quince (15) días, dentro de un mismo período de facturación, la Empresa no debe hacer cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos. El descuento del cargo fijo, bajo estas condiciones opera de oficio.

2. A la indemnización de perjuicios, de conformidad con las fórmulas de tasación de los mismos previstas por la ley.

Lo anterior, sin perjuicio de lo previsto por la regulación respecto de las fallas en la continuidad del servicio.

CLAUSULA 31^a. COMPENSACIÓN POR FALLAS EN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO: EL incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de los servicio de telecomunicaciones, por causas imputables a la Empresa, da derecho a los Suscriptores o usuarios a la terminación inmediata del contrato, sin penalización alguna o a obtener la compensación del servicio por el tiempo en el servicio no estuvo disponible, siempre que así lo soliciten y bajo los términos previstos en la regulación.

Cuando el suscriptor o usuario elija la compensación, la Empresa debe hacerla efectiva a través de cualquiera de las siguientes opciones: a) Compensación en dinero, o b) compensación en minutos, para lo cual, la Empresa debe atender las reglas y metodología descritas en el Anexo I de la Resolución 1732 de 2007 e informar al suscriptor o usuario, oportunamente y por escrito, la forma en que operará la

compensación. La compensación en minutos no podrá ser aplicada cuando se trate de planes de consumo ilimitado en tiempo.

PARÁGRAFO. Cuando el servicio sea prestado a través de la modalidad de prepago, los mecanismos que garanticen la compensación efectiva al usuario por el tiempo en que no estuvo disponible el servicio, serán diseñados libremente por las empresas

CLAUSULA 32ª. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO: Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor y/o al usuario este debe eliminar su causa y pagar, y se procede de acuerdo con las siguientes condiciones:

1. El suscriptor y/o usuario debe pagar las obligaciones contractuales pendientes, incluidos sus intereses moratorios y el valor de aportes por reconexión o reinstalación según el caso.

2. La Empresa reanudará el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que la causal de suspensión haya cesado.

3. La Empresa debe dejará constancia de la fecha en que se efectúe la reconexión.

PARAGRAFO. No procederá cobro de suma alguna por reconexión cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al suscriptor o usuario.

CAPITULO VI

Facturas

CLAUSULA 33ª. CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS: Las facturas de cobro que expide la Empresa contendrán como mínimo la siguiente información:

1. RAZON SOCIAL;
2. NIT
3. INDICACION DE QUE ES ENTIDAD VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS;
4. NOMBRE DEL SUSCRIPTOR;
5. DIRECCION DEL INMUEBLE DONDE SE PRESTA EL SERVICIO;
6. DIRECCION A DONDE SE ENVIA LA CUENTA DE COBRO;
7. ESTRATO SOCIOECONOMICO Y CLASE DE SERVICIO O USO DEL INMUEBLE SEGÚN EL CONTRATO;
8. PERIODO DE FACTURACION DEL SERVICIO Y FECHA DE CORTE DE DICHO PERIODO;
9. CARGO FIJO Y DESCRIPCION DE LA LIQUIDACION DEL CONSUMO QUE SE FACTURA (UNIDAD DE CONSUMO Y SU VALOR, NÚMERO DE UNIDADES CONSUMIDAS, TIPO DE SERVICIO QUE SE COBRA, etc.);
10. LECTURAS ANTERIORES, LECTURA ACTUAL Y CONSUMO DEL PERIODO;
11. TOTAL QUE SE DEBE PAGAR; Y VALOR TOTAL PAGADO EN LA FACTURA ANTERIOR
12. CONSUMO DE LOS ULTIMOS 6 MESES Y PROMEDIO HISTÓRICO;
13. NUMERO DE FACTURA;
14. MESES DE VENCIMIENTO;
15. FECHA DE PAGO OPORTUNO, LUGAR DE PAGO Y FORMA DE PAGO VENCIMIENTO NORMAL Y CON RECARGO;
16. VALOR DEL SUBSIDIO OTORGADO, O VALOR DE LA CONTRIBUCION;

17. VALOR DE LOS IMPUESTOS ASOCIADOS AL CONSUMO.
18. LINEA GRATUITA DE ATENCION AL CLIENTE.
19. VALORES ADEUDADOS E INTERESES MORATORIOS CAUSADOS, ADVIERTIENDO LA TASA DE INTERES MORATORIA QUE SE COBRA
20. DIRECCIÓN Y TELÉFONO DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN DE PORMÁS CERCANAS A LA DIRECCIÓN A LA CUAL SE ENVÍA LA FACTURA.
21. VALOR POR CONCEPTO DEL ESTABLECIMIENTO DE UNA COMUNICACIÓN
22. EN CASO DE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN EN RELACIÓN CON EL MONTO FACTURADO ANTES DE LA FECHA DE PAGO OPORTUNO SEÑALADO EN LA FACTURA, EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO SOLAMENTE DEBE PROCEDER AL PAGO DE LAS SUMAS QUE NO SON OBJETO DE RECLAMACIÓN DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
23. NOMBRE, DIRECCIÓN, CORREO ELECTRÓNICO Y EL TELÉFONO DE LA AUTORIDAD DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA Y CONTROL. EN EL CASO DE SERVICIOS EMPAQUETADOS DEBE INCLUIRSE RESPECTO DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PAQUETE.
24. FECHA Y HORA DE LLAMADA, NÚMERO MARCADO, DURACIÓN O NÚMERO DE UNIDADES CONSUMIDAS Y EL VALOR TOTAL DE LA LLAMADA.
25. EN CASO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TPBCLE Y TPBCLD. QUE COBREN COMPONENTE DE DISTANCIA, DEBE INCLUIRSE LA CIUDAD DE LLAMADA.

CLAUSULA 34ª. FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS: La factura solo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el usuario. No obstante, podrá incluir los servicios de otras Empresas, con las cuales la Empresa haya celebrado convenios para tal propósito. En todo caso, si se incluyen servicios o bienes de otras empresas, los valores estarán debidamente diferenciados y discriminados.

Los cargos por los servicios suplementarios deben aparecer por separado en la facturación y su descripción debe seguir los mismos principios de divulgación vigentes para los demás servicios de Telecomunicación. La facturación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, y en general, de venta de contenidos, debe efectuarse de manera separada o separable a la factura del servicio público de telecomunicaciones contratado.

Cuando el usuario autorice expresamente incluir su cobro en el texto de la factura del servicio público, la Empresa debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los dos cobros de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio público contratado al pago de los servicios de tarifa con prima y/o de los contenidos. En todo caso, en la factura se debe discriminar para cada llamada, la clase de servicio prestado, la fecha, hora, el nombre del prestador del servicio con tarifa con prima, el número 90-XXXXXXX utilizado, la duración de la llamada y el valor a pagar, la misma información debe discriminarse cuando se facturen llamadas a números con estructura 1XY que impliquen un costo mayor a la tarifa local.

Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios, el suscriptor y/o usuario podrá cancelarlos de manera independiente. Las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.

PARÁGRAFO: La empresa puede ofrecer facilidades para la adquisición de equipos terminales y accesorios para el desarrollo de contratos de servicios públicos. Para el efecto, la Empresa podrá convenir con aquellas personas que comercialicen tales equipos el cobro de los bienes y servicios vendidos o prestados por éstas al usuario, a través de la factura de consumo, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellas se pacten. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura sólo procederá cuando así lo consienta el suscriptor y/o el usuario.

CLAUSULA 35ª. OPORTUNIDAD Y SITIO DE ENTREGA: Es derecho del suscriptor o del usuario recibir oportunamente la factura; la Empresa se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en la dirección suministrada por el suscriptor o usuario o en la que aparezca registrada en los archivos de la empresa. En el caso de que haya aceptación expresa y escrita del suscriptor o usuario ésta puede ser remitida utilizando otro medio alternativo propuesto por la Empresa. De no encontrarse el suscriptor y/o usuario en dicho lugar, la factura se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor o al usuario de la obligación de atender su pago oportunamente, salvo que la Empresa no haya efectuado la facturación o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor o al usuario.

PARÁGRAFO. Se asume que se produjo la entrega real y material de la factura y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible, si el suscriptor o el usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si, habiéndolos presentado, quedaron resueltos.

CLÁUSULA 36ª. PERIODO DE FACTURACIÓN: El período de facturación no será inferior a un (1) mes ni superior a dos (2) meses. Cualquier cambio en el período de facturación deberá ser informado previamente al suscriptor y/o usuario.

CLAUSULA 37ª. DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURADO: Por regla general, el consumo del suscriptor o del usuario, se determinará mediante las lecturas que se hagan, en el sistema de tasación de la central telefónica, minutos, segundos o unidades de consumo utilizadas por la Empresa, registradas en el período de facturación, correspondiente a las llamadas completadas. Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a la Empresa, para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores.

CLAUSULA 38ª. INTERES MORATORIO: La Empresa cobrará intereses de mora, por el no pago oportuno de las facturas, que no superen los máximos permitidos por la ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

CLAUSULA 39ª. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA: La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan

solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

CLAUSULA 40^a. COBRO INOPORTUNO: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la Empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

CLAUSULA 41^a. MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: Las facturas firmadas por el representante legal de la Empresa prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de la Empresa, salvo en los casos que se haya roto la solidaridad, de conformidad con las excepciones previstas en el presente contrato.

CAPITULO VII

Peticiones, Quejas, y Recursos.

CLAUSULA 42^a. PETICIONES, QUEJAS, Y RECURSOS: El suscriptor y/o usuario tiene derecho de presentar PQR a la Empresa, las cuales deben contener por lo menos , el nombre de la Empresa a la que se dirige, el nombre, identificación y dirección de notificación del suscriptor y/o usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

La presentación de PQR relacionadas con servicios facturados está sujeta al pago oportuno de las sumas que no sean objeto de reclamación en la fecha máxima señalada en la factura, como condición para la aplicación de los descuentos temporales de los valores correspondientes a los conceptos objetados o negados; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la factura, 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.

Para presentar la PQR ante la Empresa, ésta no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario. La Empresa se obliga a proporcionar decisiones que contengan como mínimo el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas por la Empresa para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión, los recursos que procede contra la misma y la forma y plazo para su reposición.

CLAUSULA 43^a. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE PQR: La empresa tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presente el suscriptor y/o usuario.

Las PQR serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y la regulación de la CRT.

Cualquier conducta de la Empresa que limite el ejercicio del derecho a presentar una PQR, generará la imposición de las sanciones a que hubiere lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Las peticiones y las quejas podrán presentarse verbalmente, por escrito o por cualquier medio tecnológico o electrónico.

Si la PQR se presentara en forma verbal, basta con informar a la Empresa el nombre completo del suscriptor y/o peticionario y el motivo de la PQR. La Empresa podrá responder de la misma manera y deberá entregar al peticionario una constancia de la presentación de la PQR

Si la PQR se presentara en forma escrita, deberá contener por lo menos, el nombre de La Empresa, y el nombre, identificación y dirección de notificación del suscriptor y/o usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

PARÁGRAFO 1: Para el caso de la PQR verbal, la Empresa deberá entregar al suscriptor y/o usuario, por cualquier medio idóneo, constancia de la presentación de la PQR y un código único numérico asignado por ésta, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite. En el caso de PQR por escrito, se hará constar además, la fecha de radicación.

PARÁGRAFO 2: La presentación de una PQR relacionada con la facturación del servicio, estará sujeta al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno; 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.

En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Empresa.

CLAUSULA 44^a. PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LOS RECURSOS: Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de la Empresa que nieguen la prestación del servicio y contra los de suspensión, terminación, corte y facturación, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

2. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la Empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o del usuario, ante el mismo funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en cualquiera de las oficinas de Atención al Cliente dispuestas por la Empresa o remitiéndola mediante correo electrónico o vía fax., en todo caso cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión de la Empresa, expresada por el suscriptor y/o usuario en las condiciones y dentro de los términos de la regulación, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

3. El recurso de Apelación, en los casos en que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin de que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor y/o usuario, la Empresa lo remita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, salvo que dentro de la reclamación se encuentre incluido un servicio público no domiciliario, caso en el cual será resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Si el suscriptor y/o usuario presentara ante la Empresa un recurso de reposición, éste último deberá informarle textualmente lo siguiente "*Señor usuario, usted tiene derecho a interponer el recurso de apelación en subsidio al de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad de inspección, control y vigilancia decida de fondo*", teniendo en cuenta lo siguiente:

3.1. Si el recurso fuera formulado por escrito, la Empresa entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que permitan escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación.

3.2. Si el recurso fuera formulado de manera verbal o por cualquier medio tecnológico o electrónico, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y la Empresa almacenará evidencia de la respuesta del suscriptor y/o usuario por un término de por lo menos doce (12) meses.

PARÁGRAFO: Frente a la negativa del recurso de apelación, puede interponerse el recurso de queja. Este es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión. Recibido el escrito el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

CLAUSULA 45ª. TERMINO PARA RESPONDER PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: Para responder las peticiones, las quejas y los recursos la Empresa cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. En el evento de no poder responder las PQR dentro de dicho plazo, la Empresa debe informar tal hecho al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando expresamente la fecha en que se resolverá o se dará respuesta

Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente, se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al peticionario salvo que se demuestre que el suscriptor o el usuario auspiciaron la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este término, la Empresa reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al recibo de la solicitud formulada por el suscriptor y/o usuario en tal sentido. Si no lo hiciere el peticionario podrá solicitar ante la autoridad de inspección y vigilancia y control el reconocimiento de dichos efectos, adjuntando los soportes del caso, pudiendo solicitar además, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley.

Lo elimina la 1890

CLAUSULA 46ª. FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LA EMPRESA: La notificación de las decisiones adoptadas por La Empresa dentro del trámite de una PQR, debe realizarse de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. La Empresa podrá establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado,

los cuales, deben ser autorizados por la autoridad que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control, previamente a su implementación.

Las notificaciones personales que deban realizarse, se deben efectuar en la misma oficina en donde se haya presentado la PQR. En caso de haber sido formulada de manera verbal y La Empresa deba dar respuesta por escrito, la notificación se debe efectuar en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el suscriptor y/o usuario para tal efecto.

CAPITULO VIII

Disposiciones especiales para suscriptores y/o usuarios que celebren contratos de arrendamiento de vivienda urbana

CLAUSULA 47^a. AMBITO DE APLICACION: Las estipulaciones contenidas en este capítulo se aplicarán a aquellos arrendatarios de vivienda urbana a quienes corresponda el pago de los servicios públicos domiciliarios cuando los arrendadores se acojan al procedimiento establecido en la Ley 820 de 2003, el Decreto 3130 de 2003, y las normas que los modifiquen, complementen o adicionen.

CLAUSULA 48^a. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Cuando el arrendador y/o arrendatario haya decidido acogerse a lo previsto en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, en el Decreto 3130 de 2003 y las normas que lo modifiquen, complementen o adicionen, a efectos de que el inmueble no quede afecto al pago del servicio; deberá informar a la empresa tanto la existencia como la terminación del contrato de arrendamiento, a través de los formatos que la empresa ha puesto a disposición de sus suscriptores y usuarios en los diferentes Centros de Atención al Cliente. El formato de denuncia debe ser diligenciado conjuntamente por el arrendador y el arrendatario con cuyas firmas, se entenderá diligenciado bajo la gravedad de juramento.

PARÁGRAFO. Cuando no se efectúe la denuncia de la existencia o terminación del contrato de arrendamiento se entenderá que el arrendador propietario es solidariamente responsable del pago de los servicios públicos domiciliarios, en los términos establecidos por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

CLAUSULA 49^a. PRESENTACION DE LA GARANTIA: De manera simultánea con el diligenciamiento y entrega del formato de denuncia a que hace referencia la Cláusula anterior, arrendador y arrendatario deberán presentar a consideración de la empresa, la garantía que respaldará las obligaciones adquiridas.

Para estos efectos, el arrendatario suscriptor podrá constituir cualquiera de las garantías establecidas en el Decreto 3130 de 2003. La empresa tendrá diez (10) días hábiles a partir de la recepción de los documentos para responder al arrendatario si acepta o no la garantía presentada a su consideración.

En caso de que la empresa, no acepte la garantía presentada a su consideración, se lo informará al arrendador y al arrendatario mediante comunicación dirigida a las direcciones reportadas en el formato de denuncia del contrato, suministrado por la

empresa, explicando las razones de la negativa, para que realicen los ajustes necesarios. En este caso, se iniciarán nuevamente los términos señalados en el inciso anterior, una vez sea presentada en la empresa la documentación corregida, para lo cual contarán con un término de quince (15) días, transcurridos los cuales, si no ha sido presentada la garantía corregida, se entenderá por parte de la empresa, que se ha desistido de la solicitud.

CLAUSULA 50ª. VIGENCIA DE LAS GARANTIAS: La garantía constituida tendrá como mínimo una vigencia igual al plazo del contrato de arrendamiento. Vencido el término inicial del contrato, en caso de ser renovado, el arrendatario deberá renovar igualmente la garantía.

La empresa, avisará con quince (15) días calendario de anticipación al arrendador y al arrendatario, mediante comunicación escrita, la fecha de vencimiento de la garantía, con el objeto de que procedan a renovarla. En caso de que el arrendatario no renueve la garantía o guarde silencio al respecto, se entenderá que el arrendador ha desistido de acogerse a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 y en consecuencia, se mantendrá la solidaridad en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a partir de la fecha de vencimiento del contrato inicial.

En ningún caso, la no renovación de la garantía implicará la suspensión del servicio o la terminación del contrato.

CLAUSULA 51ª. VALOR DE LA GARANTIA O DEPOSITO: El valor de la garantía o depósito debe seguir el procedimiento dispuesto por la regulación en concordancia con el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3030 de 2003 y será de hasta dos veces el valor del cargo fijo más dos veces el valor del consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación, se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble en los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

Para el cálculo del cargo por unidad de consumo, se tendrá en cuenta el promedio de todos los servicios telefónicos tomados por el suscriptor, enunciados en la Ley 142 de 1994.

La empresa suministrará y divulgará periódicamente el valor de la garantía o depósito.

PARÁGRAFO 1º. Si el promedio del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, la empresa podrá ajustar hasta una vez al año el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo.

Para tal efecto, cuando en la medición del consumo se encuentre un aumento de por lo menos el treinta (30) por ciento durante el período anotado, la empresa procederá a recalcular el valor de la garantía, lo cual informará al suscriptor mediante comunicación escrita que será notificada personalmente en los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 2º. Los ajustes a las garantías o depósitos previstos en esta cláusula estarán a cargo del arrendatario. El arrendatario deberá modificar la garantía o depósito dentro

de los cinco (5) días siguientes a la notificación que le haga la empresa tanto al arrendador como al arrendatario en tal sentido.

CLÁUSULA 52^a. DEPOSITO EN DINERO A FAVOR DE LA EMPRESA: Para la constitución de depósitos en dinero a favor de la Empresa, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. El arrendador y/o el arrendatario depositarán ante la institución financiera que la Empresa determine, a su favor, y a título de depósito una suma igual al valor de la garantía que se señala en la cláusula "VALOR DE LA GARANTÍA O DEPÓSITO" del presente capítulo.

2. Una vez sea denunciada la terminación del contrato por parte del arrendador y/o el arrendatario, la Empresa impartirá instrucciones a la institución financiera, para que proceda a descontar el valor de las facturas no canceladas hasta la fecha de denuncia y devuelva el excedente al depositante. La entidad financiera contará con veinte (20) días hábiles contados a partir de la recepción de las instrucciones impartidas por la Empresa, para efectuar la operación.

3. En caso de que no existieren facturas pendientes de pago, la Empresa impartirá instrucciones a la entidad financiera para que reembolse al depositante los dineros entregados junto con sus rendimientos, a la terminación del contrato inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

CLAUSULA 53^a. EFECTO DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO Y LA PRESTACION DE LAS GARANTIAS: Efectuada la denuncia del contrato y remitidas garantías o depósitos constituidos debidamente a favor de la empresa, el arrendador no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios suministrados por la empresa, a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en el que se efectuó la denuncia y se remitieron las garantías y depósitos.

En caso de no pago, la empresa podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si estas no fueren suficientes, podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario.

CLAUSULA 54^a. RECONEXION DE SERVICIOS: En cualquier momento de la ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, propietario, arrendatario o poseedor del inmueble podrá solicitar a la empresa la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de ese momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio; en el caso que lo solicite el arrendador o propietario, el inmueble quedará afecto al pago.

CLAUSULA 55^a. SOLICITUD DE NUEVOS SERVICIOS: Cuando se solicite un nuevo servicio adicional a los básicos, la empresa procederá al suministro del mismo una vez evalúe la garantía constituida y comunique su aceptación al solicitante, quien será el único responsable de su valor.

En caso que el servicio sea solicitado por el propietario o poseedor del inmueble, este quedará afecto al pago del servicio suministrado.

CAPITULO IX

Disposiciones finales

CLAUSULA 56^a. VIGENCIA DEL CONTRATO: La vigencia del presente contrato es indefinida. El contrato podrá dar por terminado por las causales estipuladas en este documento o en la ley.

CLAUSULA 57^a. SOLUCION DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan partes con ocasión de la celebración del presente contrato, de su ejecución, terminación o liquidación, y que no hayan podido resolverse en aplicación de las normas contenidas en las presentes condiciones uniformes en materia de recursos se decidirán ante las autoridades jurisdiccionales competentes. Lo anterior, sin perjuicio de los demás métodos alternativos de solución de conflictos previstos por la ley.

CLAUSULA 58^a. DELEGACION: El representante legal de la Empresa podrá delegar facultades en un funcionario de la Empresa para que conteste peticiones, quejas y reclamos y resuelva recursos en nombre de la misma, en desarrollo de la ejecución del contrato.

El representante legal de La Empresa podrá delegar facultades en un funcionario de La Empresa para que conteste peticiones y quejas, y resuelva recursos en nombre de la misma, en desarrollo de la ejecución del presente contrato.

CLÁUSULA 59^a. MODIFICACIONES. Cualquier modificación de carácter general y permanente que se aplique al servicio, se entenderá incorporada al presente Contrato de Condiciones Uniformes y su adición y divulgación se realizará en las páginas preliminares de la edición anual del Directorio Telefónico. Las modificaciones que ocurran entre cada edición, se pondrán en conocimiento de los usuarios a través de insertos con la facturación del servicio telefónico o a través de medios de amplia circulación.