

CLAUSULA PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO: El objeto del presente contrato es la prestación por parte de LA EMPRESA al suscriptor y/o usuario, del servicio público domiciliario de Telefonía Pública Básica Conmutada uno de cuyos objetos es la transmisión conmutada de voz, a cambio de un precio en dinero. Por tanto, entre TELMEX, quien en adelante se denominará LA EMPRESA, y el suscriptor y/o usuario, se entiende celebrado el presente contrato de Prestación del Servicio Publico de Telefonía Publica Básica Conmutada Local, Local Extendida, Telefonía Móvil Rural o Larga Distancia (en adelante TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD, respectivamente), con la solicitud de servicio efectuada por parte de EL SUSCRIPTOR, con lo cual este acepta las condiciones, obligaciones y derechos definidos en las siguientes CONDICIONES UNIFORMES, debiéndose tener en cuenta que hacen parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas en él y las estipulaciones que se señalen como especiales, sino además las contenidas en las leyes que regulan la prestación de servicios públicos domiciliarios, en especial la Ley 142 de 1994, artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y sus reglamentos y en los actos administrativos expedidas por la CRT, el Ministerio de Comunicaciones y la SSPD, cada uno de ellos en la órbita de su competencia y las cláusulas del presente contrato. Adicionalmente se rige por el Código de Comercio y el Código Civil y demás obligaciones aplicables a ésta clase de contratos.

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, LE, TMR o TPBCLD por parte de LA EMPRESA, y 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 de los servicios prestados, si no formula reclamo alguno en las oficinas o a través de los medios establecidos para tal fin, dentro del término señalado en la normatividad y reglamentación pertinente. Hacen parte del presente 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. 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.

PARÁGRAFO: Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán las especiales.

CLAUSULA SEGUNDA.- DEFINICIONES: En la interpretación y aplicación del presente contrato se entienden incluidas las definiciones a que se refiere la Ley 142 de 1994, las establecidas por la regulación y las normas técnicas nacionales o internacionales aplicables, y las siguientes:

ACOMETIDA EXTERNA: Conjunto de obras, equipos, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red local común a varios SUSCRIPTORES, hasta el punto donde se encuentra la red interna del SUSCRIPTOR o grupo de suscriptores, necesaria para prestar el servicio por parte de LA EMPRESA.

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. Los elementos de ésta acometida serán de propiedad del SUSCRIPTOR o USUARIO, salvo los equipos que sean entregados por LA EMPRESA en tenencia.

CAJA DE DISTRIBUCIÓN: Armario de propiedad de LA EMPRESA, que permite realizar derivaciones desde la red externa de LA EMPRESA hasta el inmueble de cada SUScriptor O USUARIO.

CARGO BÁSICO: Valor fijo mensual a pagar por el suscriptor y/o usuario suscritos a un plan tarifario, el cual variará según las características de los planes tarifarios diseñados por cada empresa.

CARGO FIJO: Valor mensual que se cobra al suscriptor y/o usuario, independiente del consumo, y que refleja los costos económicos involucrados para poner a su disposición de manera permanente y continúa el servicio público de telecomunicaciones contratado, el cual es independiente de las condiciones especiales que puedan pactarse con algún SUScriptor o USUARIO.

CARGO POR CONSUMO: Valor periódico que se cobra al SUScriptor y/o USUARIO por el consumo, determinado por la duración de la llamada completada por minuto redondeado o segundos o la unidad de consumo utilizado por la empresa, desde el momento en que se establece la comunicación hasta su finalización.

CARGO O APORTE POR CONEXION: Valor que cubre los costos involucrados en la conexión del servicio, el cual es pagado por el SUScriptor o USUARIO a LA EMPRESA para tener derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación asignado por LA EMPRESA y al uso y disposición de la acometida externa.

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA: Estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en la que el SUScriptor se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa su contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, so pena de que LA EMPRESA haga efectiva el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado. La cláusula de permanencia mínima se pacta de conformidad con las condiciones expresamente señaladas por la regulación.

CLIENTES ESPECIALES: SUScriptor o USUARIO del servicio de TPBC de LA EMPRESA que consume bienes y servicios en calidad o cantidad superior al promedio.

CONEXION FRAUDULENTA: Está conformada por la instalación, traslado, reinstalación, reconexión o restablecimiento del servicio, cambio de número, cambio irregular de conexión en los equipos de central o en las redes telefónicas y derivaciones externas, y las derivaciones sobre las líneas de otro SUScriptor o USUARIO, realizadas sin autorización de LA EMPRESA, sin perjuicio de las sanciones penales y administrativas a que haya lugar. **CONSUMO ANÓMALO:** Consumos atípicos del SUScriptor Y/O USUARIO, respecto de otros SUScriptores Y/O USUARIOS, en condiciones semejantes.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: 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.

CORTE O RETIRO DEL SERVICIO: Decisión unilateral de empresa, como consecuencia del acaecimiento de alguna de las causales previstas en el presente contrato, en virtud de la cual ésta procede a desactivar la entrada y salida de llamadas de manera definitiva. El corte del servicio conlleva a la terminación del contrato, pero no exime del cumplimiento de las obligaciones pendientes de pago por el SUSCRIPTOR.

DENUNCIA DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Acto por medio del cual El SUSCRIPTOR o USUARIO pone en conocimiento de LA EMPRESA, la existencia y/o terminación de un contrato de arrendamiento de vivienda urbana, en los términos señalados en el presente contrato.

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Son aquellas que estadísticamente representan consumos atípicos del usuario respecto de los consumos correspondientes a los seis (6) meses anteriores o frente a consumos de usuarios fijos o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes. Se complementa con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. Es la oferta conjunta que LA EMPRESA puede hacer del servicio de TPBC con otros servicios directa o conjuntamente con otro operador, garantizando al SUSCRIPTOR o USUARIO el derecho a elegir voluntariamente dichos paquetes o de adquirir los servicios del plan empaquetado de manera independiente.

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

EMTA: Es el equipo que se entrega a título de comodato al SUSCRIPTOR O USUARIO para la prestación adecuada del servicio.

FACILIDADES DE PROGRAMACION: Mecanismos suministrados por LA EMPRESA con el objeto de que SUSCRIPTOR o USUARIO pueda seleccionar los servicios a los cuales desea tener acceso, tales como: Larga Distancia Nacional Automática, Larga distancia Internacional Automática, Telefonía Móvil (Celular y PCS), Local Exclusivo, servicios de tarifa con prima, algunos servicios suplementarios, entre otros.

FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS: Título o cuenta de cobro presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que remite y entrega LA EMPRESA al SUSCRIPTOR o USUARIO directamente o a través de mandatario debidamente autorizado para ello, por causa del consumo y demás bienes y servicios prestados.

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

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

LECTURA: Revisión y anotación de los datos de consumo del usuario según el número de minutos registrados en el sistema de medición y/o de tasación de la central telefónica.

LINEA PROVISIONAL: Es el servicio de TPBCL, LE y LD que presta TELMEX de manera provisional, en aquellos casos que así lo ameritan, tales como servicio para eventos sociales, culturales, políticos, comerciales, entre otros, en los términos y condiciones que garanticen a TELMEX el pago total de la facturación que se genere por los servicios prestados.

LLAMADA COMPLETADA: Aquella que alcanza el número deseado y recibe señal de contestación de llamada. Aplica tanto para llamadas en modalidad de prepago como de pos pago.

METODOS DE COMUNICACION NO AUTORIZADOS - FRAUDE: Cualquier modalidad utilizada por el SUSCRIPTOR o USUARIO tendiente a violar en forma directa o indirecta el régimen legal de las telecomunicaciones, específicamente en relación con la prestación, uso y acceso de servicios de TPBC y de cualquier servicio de telecomunicaciones o actividad vinculada a este. Se entiende que tienen la naturaleza de métodos de comunicación no autorizados, castigados como punibles por la ley penal, entre otros: **1.** Reoriginamiento de llamadas de TPBC para su posterior comercialización; **2.** Aplicación de procedimientos denominados "CALL-BACK" o de "BY PASS"; **3.** Reventa o comercialización no autorizada de servicios de TPBCL, LE y LD prestados por LA EMPRESA, no autorizada por ésta; **4.** Alteración de las señales de los equipos terminales o abonados; **5.** Alteración de las señales y/o de los equipos o dispositivos de acceso al servicio de TPBCL, LE y LD con el fin de modificar la medición del consumo facturable o de sustraerse a su pago; **6.** Acceso y/o uso fraudulento a códigos de acceso o números de identificación personal; **7.** Acceso engañoso a servicios suplementarios prestados por LA EMPRESA o a facilidades o categorías de programación suministradas por LA EMPRESA; **8.** Interceptación de comunicaciones sin orden de autoridad competente; **9.** Utilización en forma contraria a la ley o a las condiciones establecidas en éste contrato o en las especiales, de los servicios de TPBCL, LE y LD prestados por LA EMPRESA; **10.** Cualquier modalidad similar que sea considerada por la ley como uso fraudulento del servicio.

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

PERIODOS MINIMOS DE CONSERVACION DE PLANES: Se refiere al plazo mínimo que un usuario de servicios de TPBCL, TPBCLE y LD 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.

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..

PLAN TARIFARIO: Opción tarifaria que ofrece LA EMPRESA al SUSCRIPTOR o USUARIO para contratar el servicio. LA EMPRESA podrá otorgar planes tarifarios para clientes especiales y ofrecer planes empaquetados

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

PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS: La acometida incluye todos los elementos que deban integrarse desde el punto final de distribución de la red local

hasta el inmueble del SUSCRIPTOR o USUARIO. Las acometidas externas son de propiedad de LA EMPRESA, quien podrá ejecutar cambios en la localización de las acometidas sin la autorización del SUSCRIPTOR o USUARIO.

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

RECLAMACION: Petición que hace el SUSCRIPTOR o USUARIO para que LA EMPRESA revise la facturación del servicio

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.

RECURSO DE APELACION: Petición que presenta un SUSCRIPTOR o USUARIO a LA EMPRESA en subsidio del recurso de reposición, de manera simultánea y del cual LA EMPRESA dará traslado a la autoridad de Inspección, Vigilancia y Control competente para que dicha entidad lo resuelva.

RECURSO DE REPOSICION: Petición efectuada por un SUSCRIPTOR o USUARIO a LA EMPRESA con el objeto de que aclare, modifique, adicione o revoque una.

REINSTALACION DEL SERVICIO: Restablecimiento del servicio a un suscriptor y/o usuario, al cual se le había cortado por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley, , en aquellos eventos en los que, el USUARIO o SUSCRIPTOR elimina la causa que lo originó, siempre que exista disponibilidad técnica para hacerlo y en los términos establecidos en el presente contrato.

SERVICIOS DE RED INTELIGENTE: Servicios ofrecidos por la EMPRESA a sus SUSCRIPTORES O USUARIOS cuando éstos expresamente lo soliciten, tales como. Cobro revertido, número único universal, número único personal, tarjeta prepagada, cupo máximo de consumo, entre otros.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O ESPECIALES: Servicios prestados por LA EMPRESA al SUSCRIPTOR o USUARIO, previa solicitud expresa de este a cambio de la remuneración que LA EMPRESA fije, siempre y cuando exista la posibilidad técnica y operativa para presarlos, entre las cuales se encuentran: 1. Cambio de número; 2. Traslados internos o externos de líneas; 3. Cambio de suscriptor o de dirección para envío de facturación; 4. Suspensión temporal del servicio; 5. Conformación, ampliación o deshabilitación de PBX; 5. Línea provisional; 6. Buzón Virtual; 7. Contestador Virtual; 8. Número Privado.

SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA: Son aquellos que proveen los Centros de Atención de Emergencias establecidos para tal fin, con ocasión de las llamadas efectuadas a los números con estructura 1XY de los que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, cuyo objeto es ejercer una acción inmediata ante una situación de riesgo o desastre.

SERVICIO NO RESIDENCIAL: Servicio de TPBCL, LE y LD, destinado a fines distintos de la satisfacción de necesidades de un núcleo familiar. Se le denomina indistintamente como servicio o línea de uso industrial o comercial.

SERVICIO RESIDENCIAL: Servicio de TPBCL destinado a satisfacer las necesidades de un núcleo familiar.

SERVICIOS SUPLEMENTARIOS: Servicios suministrados a través de la red de LA EMPRESA, a sus SUSCRIPTORES o USUARIOS, previa solicitud de estos, a cambio de una remuneración adicional fijada por LA EMPRESA, tales como: conferencia entre tres, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, identificador de llamada, conexión sin marcar y código secreto. Este último, no tiene cobro adicional.

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 auspició la demora, o que se requirió práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable al peticionario, quejoso o recurrente, en cuanto sea técnica y jurídicamente posible.

SOLIDARIDAD: Uno de los efectos 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 el presente contrato.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual LA EMPRESA ha celebrado el presente contrato de servicios de TPBC, o a la cual se ha hecho cesión del mismo conforme a la ley y al presente contrato.

SUSPENSION DEL SERVICIO: Interrupción temporal en el suministro del servicio,, cuando se presenta cualquiera de las causales establecidas legal o contractualmente para ello. Se Incluye para claridad del suscriptor o usuario.

TARIFA PLANA: Modalidad de prestación del servicio de TPBCL, LE o LD en la cual se cobra por parte de LA EMPRESA al SUSCRIPTOR o USUARIO un cargo mensual único e independiente del consumo para todas las llamadas locales, dentro del cual se entiende incluido el cargo fijo mensual.

TERMINACION DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE SERVICIOS PUBLICOS: Finalización de la relación jurídica existente entre LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR o USUARIO, por la ocurrencia de cualquiera de las causales establecidas legal o contractualmente para ello y que genera el corte definitivo de el (los) servicio (s) prestados.

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

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

CLAUSULA TERCERA.- CELEBRACION Y EXISTENCIA DEL CONTRATO: Se considera existente y celebrado el presente contrato de servicios públicos entre LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR y / O USUARIO, una vez LA EMPRESA establece las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por LA EMPRESA. Lo anterior,

siempre y cuando ello sea técnica, jurídica y económicamente posible, en forma inmediata o dentro de un plazo determinado. Debiendo en todo caso el solicitante cumplir con los siguientes requisitos previos: 1. Presentar solicitud en los términos señalados por la empresa y cumplir con las exigencias mínimas establecidas por ésta para ser beneficiario del servicio, sin que ello aceptación de la misma; 2. Ejecutar por su cuenta y riesgo las acometidas necesarias para obtener la prestación del servicio al inmueble por parte de la empresa y 3. Pagar a la empresa el cargo de conexión fijado por ella para el plan solicitado. Cada contrato corresponde a una línea telefónica, salvo que se exprese lo contrario. La duración del contrato es indefinida, salvo las condiciones especiales que se pacten.

Parágrafo primero: LA EMPRESA no cobra ningún valor por la solicitud del servicio. Las solicitudes no requieren la intervención de intermediarios o tramitadores y LA EMPRESA no responderá por los valores cobrados por éstos a los SUSCRIPTORES o USUARIOS.

Parágrafo segundo: En los casos en que se requiera la construcción de instalaciones o acometidas internas, ampliación de la caja de distribución, o estudios especiales, se cotizará su valor, y para la ejecución de las obras se requerirá la autorización del SUSCRIPTOR o USUARIO, quien decidirá si asume dichos costos.

Parágrafo tercero: Para los casos de inmuebles de vivienda urbana que sean entregados en arrendamiento, se observarán las reglas contenidas en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, en el decreto 3130 de 2003 y las normas que lo complementen, modifiquen o adicione.

CLÁUSULA CUARTA: PARTES DEL CONTRATO: Son partes del presente contrato de servicios públicos LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR o USUARIO. El Propietario o Poseedor o Tenedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y los USUARIOS de los servicios de "TPBC" prestados por LA EMPRESA, son solidarios en sus obligaciones y derechos que se desprenden del presente contrato, salvo las excepciones previstas por la ley y en el presente contrato.

CLAUSULA QUINTA.- CLAUSULA. 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 eventos establecidos en la regulación, especialmente en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones:

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

1. El cedente debe informar por escrito a La Empresa su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y de los demás requisitos exigidos por la empresa para la prestación del servicio, encontrándose al día en los pagos.

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

3. En caso de aceptación por parte de La Empresa, el cedente quedará liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que la cesión quede plenamente formalizada con la suscripción del contrato.

4. En caso de rechazo, La Empresa deberá informar al eventual cedente las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, La Empresa le indicará 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.

5. En caso de que se cedan sin la autorización de que trata el numeral 1, el presente contrato se considerará resuelto de pleno derecho, sin necesidad de notificación alguna por parte de LA EMPRESA al SUSCRIPTOR y en consecuencia, LA EMPRESA podrá suspender el servicio y reclamar todos aquellos valores a que haya lugar con ocasión de la existencia de cláusula de permanencia mínima, los valores adeudados por el servicio y los daños y perjuicios que se le hubieren ocasionado. LA EMPRESA podrá ceder el presente contrato y los derechos y obligaciones que de él emanan, total o parcialmente, o subcontratarlos, en favor de un tercero legalmente autorizado para operar el servicio, notificando previamente al SUSCRIPTOR o USUARIO.

De conformidad con la Ley 142 de 1994, en la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CLAUSULA SÉPTIMA. REPORTE A BANCOS DE DATOS. La EMPRESA podrá obtener en cualquier momento, de cualquier fuente, y reportar directa o a través de su agente a cualquier Banco de Datos, las informaciones y referencias del SUSCRIPTOR o USUARIO relativas a su nombre, razón social, identificación, número de identificación tributaria (NIT), comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su (s) cuenta (s) corriente (s), bancaria (s) y, en general al cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias, para lo cual se requiere del consentimiento expreso del SUSCRIPTOR o USUARIO, al momento de contratar el servicio. En todo caso el reporte a las centrales de riesgo será previamente informado por LA EMPRESA al suscriptor o usuario, señalando expresamente la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma, con una antelación de quince (15) días a la fecha en que se produzca el reporte. El reporte a las centrales de riesgo no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario mientras no quede en firme la decisión sobre las mismas. En el evento de que el reporte de datos se ponga en entredicho a causa de la negación del contrato, se procederá de acuerdo con lo establecido en el régimen de protección a usuarios. LA EMPRESA reportará el pago a la central de riesgo a más tardar diez (10) días después del momento en que cese la mora.

CLAUSULA OCTAVA. PROPIEDAD DE LAS ACOMETIDAS EXTERNAS: Las acometidas serán pagadas por el suscriptor y/o 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. La empresa podrá ejecutar cambios en la localización de las acometidas con la autorización del suscriptor y/o usuario.

CLAUSULA NOVENA. 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 y/o usuario. Dicha reparación en todo caso cumplirá con las normas técnicas y de calidad para la prestación del servicio

CLÀUSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA: A partir de la existencia y celebración del presente contrato entre LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR o USUARIO, son obligaciones de LA EMPRESA, las siguientes:

1. Prestar en forma eficiente, continua e ininterrumpida el servicio de TPBCL, LE y LD al SUSCRIPTOR o USUARIO con los parámetros de calidad establecidos por las autoridades competentes, atendiendo los principios de igualdad, no discriminación y libre competencia; salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de suspensión en interés del servicio. LA EMPRESA bajo su responsabilidad, podrá hacer uso de bienes o servicios prestados por terceros para efectos de la atención del servicio a su cargo.
2. Efectuar directa o indirectamente el mantenimiento y la reparación de la red operada por LA EMPRESA, para lo cual deberá informar al suscriptor o usuario por lo menos con un día de anticipación, sobre las suspensiones del servicio, programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la empresa. Para el efecto LA EMPRESA dotará de carné de identificación a los funcionarios y contratistas autorizados, para efectos del ingreso a las instalaciones de los usuarios cuando ello sea necesario para dicho mantenimiento y reparación, dejando copia del formato de visita debidamente diligenciado. El mencionado carné de identificación contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona asignada para dicha labor. Instalar la línea e iniciar la provisión del servicio, dentro de un plazo máximo de quince días (15) días hábiles, contados a partir del perfeccionamiento del presente contrato, salvo eventos que constituyan caso fortuito o fuerza mayor o cuando el inmueble y/o usuario no cuente con las condiciones previstas por la EMPRESA, para prestar el servicio. La empresa podrá 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 y se financiará a un plazo que no podrá ser inferior a tres (3) años, salvo por renuencia expresa del usuario.
3. 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. No obstante lo anterior, el SUSCRIPTOR o USUARIO es responsable de la activación o desactivación que efectúe de éstos servicios a través del portal.
4. 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.
5. Suspender o cortar el servicio al SUSCRIPTOR o USUARIO por cualquiera de las causales estipuladas en el presente contrato que den lugar a la suspensión o corte respectivo, previo cumplimiento de los procedimientos señalados en el presente contrato y a reconectar o reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte. La reconexión o reinstalación se efectuará en un plazo no mayor al requerido para la conexión de un nuevo Suscriptor, siempre y cuando exista la posibilidad técnica y jurídica para hacerlo.
6. 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.

7. Facturar en los términos establecidos en la ley y en el presente contrato 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.
8. Investigar y establecer la causa de las eventuales variaciones entre consumos facturados y consumos anteriores, cuando el consumo del último periodo presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en periodos anteriores o que se cobran a suscriptores o usuarios en condiciones similares.
9. 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.
10. 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 haberla recibido. El primer duplicado correspondiente a un período de facturación será gratuito.
11. Excluir del directorio telefónico los datos del suscriptor y/o usuario que oportunamente se lo solicite, sin costo adicional.
12. Recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos que presenten los SUSCRIPTORES o USUARIOS, de manera verbal o escrita, en relación con el servicio que le preste LA EMPRESA, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de su radicación.
13. Informar al SUSCRIPTOR o USUARIO al momento de la instalación del servicio de TPBC, si el servicio contratado cuenta con servicios y facilidades que pueda activar y desactivar directamente, tales como Larga Distancia Nacional Automática, Larga distancia Internacional Automática, Telefonía Móvil (Celular y PCS), servicios de tarifa con prima, entre otros. En el evento de no poder activar o desactivar las facilidades descritas el SUSCRIPTOR O USUARIO deberá presentar solicitud a LA EMPRESA para que de acuerdo con la disponibilidad técnica , se procede a bloquear o habilitar el acceso a dichos servicios o facilidades. LA EMPRESA podrá modificar las facilidades o categorías programadas cuando ello sea necesario para garantizar la prestación continua y eficiente del servicio o para proteger los intereses del SUSCRIPTOR o USUARIO, para lo cual bastará con comunicar previamente al SUSCRIPTOR o USUARIO por cualquier medio tal decisión, a efectos de que el SUSCRIPTOR o USUARIO manifieste su conformidad o no con la modificación. En todo caso la habilitación o el bloqueo no tendrá costo alguno para el SUSCRIPTOR o USUARIO.
14. Poner a disposición de los usuarios de manera permanente una línea gratuita de atención al usuario, para suministrar la información requerida por el

suscriptor y/o usuario relacionada con la prestación del servicio contratado, así como la atención de cualquier PQR. El número telefónico al que se hace referencia deberá ser informado en la factura.

15. Hacer los descuentos e indemnizar al SUSCRIPTOR o USUARIO, cuando se le ocasionen perjuicios por causa y con ocasión de falla en la prestación del servicio no imputable a fuerza mayor. En caso de falla en el servicio se aplicará lo establecido por el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 y se compensará de acuerdo con la regulación.
16. Publicar cualquier modificación que se introduzca al Contrato de Condiciones Uniformes.
17. Adoptar las medidas a su alcance para garantizar la privacidad de las comunicaciones del suscriptor o usuario. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de órdenes emanadas por las autoridades competentes, o de lo dispuesto en disposiciones legales sobre la materia. La empresa quedará exonerada de toda responsabilidad que se derive del uso o publicación de conversaciones telefónicas y, en general, de toda acción u omisión no imputables a la empresa que viole la privacidad de las comunicaciones.
18. No facturar los cargos de una factura anterior que sean objeto de reclamación o recurso, y que no estén resueltos en forma definitiva.
19. Proceder en los términos de la regulación, a la terminación inmeditata 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.
20. Abstenerse de imponer servicios diferentes al contratado.
21. Hacer públicas, a través de la 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.

CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:

Además de las obligaciones que les imponen las leyes, los reglamentos y la regulación, son obligaciones del suscriptor y/o usuario del servicio, las siguientes:

1. Presentar la solicitud de servicio dando cumplimiento a los requisitos, condiciones mínimas y trámites que LA EMPRESA tenga establecidos en su momento para su aprobación.
2. Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales, en especial el pago oportuno de las facturas. El SUSCRIPTOR o USUARIO efectuará tales pagos en la forma, lugar y dentro de los plazos indicados por LA EMPRESA. El no recibo de la factura, no exonera al SUSCRIPTOR o USUARIO del pago de los valores que le corresponden.
3. No dar al servicio contratado un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA, como lo son la comercialización o reventa de minutos, en especial abstenerse de incurrir en conductas que entrañen violación directa o indirecta al régimen legal de telecomunicaciones vigente en Colombia y que pueda ser consideradas como métodos de comunicación de TPBC no autorizados, tales como los previstos en la normas penales y demás normas concordantes.
4. Utilizar el servicio únicamente en el inmueble para el cual se contrata, sin perjuicio de la solicitud sobre traslado del servicio
5. Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos o sean falsas.
6. Realizar a su costa la construcción y mantenimiento preventivo y correctivo de las acometidas externa e interna, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares, de acuerdo con las condiciones y requerimientos técnicos establecidas por LA EMPRESA. El

SUSCRIPTOR podrá acordar con LA EMPRESA la realización de estos trabajos, los cuales podrán ser cobrados en la facturación del servicio, o contratado con firmas instaladoras calificadas, quedando bajo su responsabilidad el incumplimiento de lo aquí dispuesto,. El SUSCRIPTOR o USUARIO es el único responsable de garantizar la seguridad de las instalaciones y redes internas.

7. Efectuar a su costa los cambios, modificaciones o reparaciones de la red interna cuando ello sea necesario por razones técnicas señaladas por LA EMPRESA.
8. Facilitar el acceso al inmueble para efectuar revisiones a las instalaciones internas a las personas debidamente acreditadas por la empresa, pagando a LA EMPRESA el valor de los materiales y trabajos efectuados para regularizar la prestación del servicio.
9. 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 realicen en relación con las condiciones del servicio contratado.
10. Proporcionar a las instalaciones internas, y equipos en general, el mantenimiento y uso adecuado con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio contratado. 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 servicio y/o en el sistema de información comercial.
11. Garantizar a través de los mecanismos establecidos por LA EMPRESA el pago de las facturas o cualquier suma de dinero que resulte deber a LA EMPRESA por concepto de capital, intereses, gastos administrativos, equipos suministrados directamente por LA EMPRESA o cualquier otro concepto derivado del presente contrato y de la prestación del servicio prestado por LA EMPRESA o por otros operadores con los cuales LA EMPRESA tenga acuerdo de facturación y recaudo.
12. Pagar los valores a cancelar impuestos por LA EMPRESA de conformidad con las normas que regulen el servicio expedidas por las autoridades competentes.
13. Responder solidariamente por las obligaciones derivadas del contrato, salvo en los casos establecidos en la ley y en la regulación. Cumplir con lo señalado en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y las normas que la reglamenten, modifiquen, aclaren, o adicionen, en lo relacionado con la existencia de contrato de arrendamiento sobre el inmueble en el cual se presta el servicio y de las garantías o depósitos constituidos para garantizar el pago del servicio, con el fin de que el inmueble destinado a vivienda urbana entregado a título de arrendamiento no quede afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios prestados por LA EMPRESA.
14. Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA, para realizar cualquier diligencia relacionada con el servicio objeto del presente contrato. Salvo que medie reclamación respecto del concepto no pagado.
15. Utilizar los equipos terminales necesarios para el funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones objeto del presente contrato, los cuales deberán estar debidamente homologados por la autoridad competente.
16. Atender las instrucciones de LA EMPRESA respecto al uso del servicio y de los aparatos terminales a través de los cuales accede al servicio.
17. Responder ante LA EMPRESA por la pérdida, destrucción o deterioro diferente del deterioro natural, así como por el uso indebido de los equipos entregados a él en tenencia por LA EMPRESA para la prestación del servicio, dentro de los que se encuentra el EMTA que es de propiedad de LA EMPRESA.

18. Informar a la EMPRESA sobre los daños que se encuentren en su instalación o cualquier irregularidad que advierta en la prestación del servicio o cualquier omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.
19. Informar a la empresa con quince (15) días de antelación sobre el cambio de propietario del inmueble, variación de la dirección del mismo o cualquier otra novedad que implique modificación de las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio y/o en el sistema de información comercial de la empresa.
20. No realizar modificaciones o adulteraciones o cualquier tipo de fraude sobre instalaciones o acometidas internas, tales como acometidas fraudulentas, traslados no autorizados, derivaciones externas o derivaciones sobre la línea principal de otro suscriptor o usuario. De las que pueda derivarse responsabilidad penal, civil o administrativa.
21. Avisar con una anticipación de por lo menos diez (10) días a la fecha de corte de facturación, su decisión de dar por terminado el contrato, sin perjuicio de las condiciones previstas en las cláusulas de permanencia mínima, prórroga automática, y los valores a pagar por terminación anticipada de que trata la regulación sobre la materia.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- DERECHOS DE LA EMPRESA: En desarrollo del presente contrato, LA EMPRESA tiene derecho: Además de los derechos que le otorgan las leyes, los reglamentos y la regulación, son derechos de LA EMPRESA, los siguientes

1. A cobrar los bienes y servicios que presta al SUSCRIPTOR o USUARIO, incluida la tarifa del servicio, cargos por concepto de conexión, cargos fijos, cargo por consumo, cargo por distancia, cargos por conceptos de reconexión, impuestos, sanciones, mora, servicio de operadora y demás cargos a que haya lugar.
2. A ofrecer al SUSCRIPTOR o USUARIO diferentes alternativas o planes tarifarios, para los consumos y pagos de los servicios prestados por LA EMPRESA, de conformidad con la regulación vigente en materia tarifaria.
3. A ofrecer al SUSCRIPTOR o USUARIO los servicios que preste directa o conjuntamente con otro operador de telecomunicaciones en planes comerciales empaquetados, en los términos y condiciones establecidos por la CRT o por la autoridad competente.
4. A exigir al SUSCRIPTOR o USUARIO no residencial la constitución de garantías para el pago de las obligaciones que adquiera con LA EMPRESA. De igual manera, exigir al SUSCRIPTOR o USUARIO residencial las garantías para el pago de los bienes y servicios que solicite y obtenga en calidad y cantidad superior a los proporcionados de manera masiva.
5. A exigir al suscriptor o usuario garantías de carácter personal o real, así como la constitución de pólizas de cumplimiento cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO solicite la instalación de líneas provisionales.
6. A facturar y cobrar al SUSCRIPTOR o USUARIO los servicios prestados por terceros operadores de telecomunicaciones, cuando LA EMPRESA haya suscrito convenios de facturación y recaudo con aquellos para tal fin.
7. A que el SUSCRIPTOR o USUARIO le pague oportunamente los bienes y servicios prestados y demás cargos facturados por LA EMPRESA.
8. A revisar las redes internas y aparatos utilizados por el SUSCRIPTOR o USUARIO, por medio de personal contratado para el efecto y debidamente acreditado por LA EMPRESA, así como cualquier bien asociado a la prestación del servicio prestado, y señalar indicaciones técnicas a ser adoptadas por el SUSCRIPTOR o USUARIO y a costa de éste. LA EMPRESA podrá desconectar aquellos equipos que causen anomalías o daños en sus sistemas o en sus redes.

9. Cuando exista una razón técnica que afecte gravemente la continuidad del servicio o por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración o por cualquier otra causa no imputable a LA EMPRESA, ésta podrá cambiar el número asignado al SUSCRIPTOR o USUARIO y a la central a la que están conectados los servicios, sin cargo para ellos, comunicándoles con antelación no inferior a un (1) mes y advirtiéndoles que dicho cambio no se considera falla en la prestación del servicio
10. A establecer y aplicar Condiciones Especiales con SUSCRIPTORES o USUARIOS en particular, las cuales primarán sobre las Condiciones Uniformes del presente contrato.
11. A efectuar el cobro judicial o extrajudicial de las obligaciones a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO y a favor de LA EMPRESA.
12. A determinar las tarifas por los servicios prestados al SUSCRIPTOR o USUARIO conforme a las disposiciones legales que rigen la materia.
13. A modificar las Condiciones Uniformes contenidas en el presente contrato en los términos y condiciones establecidas por la regulación aplicable.
14. A efectuar y a solicitar a terceros operadores la suspensión, corte o limitación de los servicios de telefonía, cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO cause daños o utilice indebidamente la red de LA EMPRESA o el servicio suministrado por LA EMPRESA. En tales casos dichas conductas podrán ser puestas en conocimiento de las autoridades penales y administrativas correspondientes.
15. A consolidar en las facturas los valores no pagados con anterioridad, respecto de los cuales el SUSCRIPTOR o USUARIO no presentó reclamación dentro de los plazos señalados en el presente contrato o cuando habiendo presentado reclamación, ésta se resuelva desfavorablemente al SUSCRIPTOR o USUARIO. La factura consolidada contendrá exclusivamente los cargos correspondientes, los períodos a los cuales pertenecen y el saldo totalizado de las facturas anteriores.
16. A ejercer las medidas tendientes a controlar los métodos de comunicación no autorizados al SUSCRIPTOR o USUARIO, respecto de los servicios de telecomunicaciones o actividad inherente a éste, que preste LA EMPRESA, pudiendo en éstos casos suspender el servicio o terminar el presente contrato con justa causa, cuando existan hechos que demuestren estos métodos de comunicación no autorizados.
17. A obtener información del SUSCRIPTOR O USUARIO y hacer reportes a Bancos de Datos.

CLAUSULA DÉCIMA TERCERA- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:

Además de los derechos que le otorgan las leyes, los reglamentos y la regulación, son derechos de EL SUSCRIPTOR O USUARIO, los siguientes derechos:

1. Recibir un servicio continuo y de buena calidad, siempre y cuando se encuentre al día en el pago de los valores a su cargo y a favor de LA EMPRESA o de terceros operadores cuyo servicio se facture en conjunto con los de LA EMPRESA.
2. Que se midan los consumos del servicio prestado por LA EMPRESA con los instrumentos de medida técnicamente apropiados.
3. Que le sean facturados oportunamente los servicios prestados por LA EMPRESA y recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma. Al cabo de cinco (5) meses de haber recibido la factura, el suscriptor o usuario, no podrá reclamar por bienes o servicios que le fueron facturados. Para tales efectos, se tomará como referencia la fecha de vencimiento de la primera factura en que se incluyeron los bienes o servicios objeto de reclamación.

4. A recibir ofertas comerciales empaquetadas que incluyan servicios prestados por LA EMPRESA y/o por otros operadores de telecomunicaciones y a su facturación previa aceptación de las condiciones especiales relacionadas con las mismas.
5. Inviolabilidad de sus comunicaciones telefónicas, salvo cuando medie orden de autoridad judicial competente o disposición legal en contrario.
6. Presentar ante LA EMPRESA y que le sean atendidas oportunamente, las peticiones quejas y recursos relativos a este contrato.
7. Solicitar la suspensión temporal del servicio en los casos y mediante los procedimientos y términos señalados en el presente contrato.
8. Al restablecimiento del servicio, en caso de falla o suspensión del mismo una vez se hayan solucionado las causas que motivaron una u otra, de acuerdo al procedimiento establecido por LA EMPRESA. Si la suspensión fue imputable al SUScriptor O USUARIO, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que incurra la empresa.
9. Disponer gratuitamente el acceso a llamadas dirigidas a los números de urgencia con estructura 1XY de que trata la modalidad 1 del anexo 010 de la Resolución 087 de 1997, incluso durante el periodo de suspensión y hasta el corte o retiro definitivo del servicio.
10. A figurar en el directorio telefónico, o en las bases de datos de información de SUScriptORES o USUARIOS, salvo solicitud en contrario.
11. A tener acceso a los servicios de larga distancia, telefonía móvil, ofrecidos por los operadores legalmente habilitados para ello, y a elegir libremente el operador de estos servicios. El SUScriptor o USUARIO que no requiera de estos servicios deberá manifestarlo por escrito a LA EMPRESA, por el medio que para tal fin se establezca. Así mismo tendrá derecho a acceder a los servicios de Internet prestados por los operadores legalmente habilitados para ello que tengan acuerdo con LA EMPRESA para la prestación de este servicio.
12. Solicitar con treinta (30) días calendario de anticipación el traslado externo del servicio telefónico que ofrece LA EMPRESA, quien realizará el traslado siempre que se den las condiciones y exigencias técnicas y económicas establecidas por LA EMPRESA para ello y se hayan pagado los valores por concepto de traslado externo y demás costos adicionales a que hubiere lugar.
13. Dar por terminado el presente contrato en los términos previstos en el mismo, con una anticipación de por lo menos diez (10) días a la fecha de corte de facturación, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones por incumplimiento del periodo de permanencia mínima en caso de que ésta se haya pactado en anexo especial para el efecto.
14. Conservar el número que le ha sido asignado por LA EMPRESA, durante la vigencia del contrato. El cual solo puede cambiarse a solicitud del SUScriptor, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio. En éste último caso, así como cuando el cambio del número obedecer a cambio de domicilio el suscriptor o usuario tiene derecho a que en la medida en que existan las condiciones técnicas la empresa le preste el servicio de información en el que se indique mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número del usuario, durante un periodo de tres (3) meses, sin cargo adicional para el SUScriptor o USUARIO. Este derecho será exigible, en el caso de cambio de domicilio, siempre y cuando el SUScriptor o USUARIO no se encuentre en mora de sus obligaciones para con LA EMPRESA, salvo cuando haya presentado y esté en trámite un reclamo o cuando otorgue una garantía sobre el valor en disputa.
15. A que se le informe el reporte a centrales de riesgo y a que una vez se encuentre a paz y salvo por todo concepto con la EMPRESA, se actualicen sus

datos en las mismas a las que reporte LA EMPRESA, en las condiciones legalmente establecidas.

16. Obtener sin costo alguno, duplicado de la factura en los casos en los cuales LA EMPRESA no haya hecho entrega de la misma. En los demás eventos, la expedición de duplicados tendrá el costo que para el efecto fije LA EMPRESA.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. SEPARACIÓN DE CARGOS POR SERVICIOS EN LA FACTURACIÓN:

Al facturar servicios empaquetados, la empresa debe detallar los consumos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a las unidades consumidas.

Cuando se facturen servicios prestados por otras empresas y el suscriptor y/o 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.

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA.- MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS, PLAN TARIFARIO Y PLANES EMPAQUETADOS: LA EMPRESA ofrecerá planes tarifarios dentro del cuales podrá ofrecer Planes de tarifa plana con consumo ilimitado. Las características y condiciones económicas se informarán al usuario al momento de solicitar el servicio. Cualquier modificación a las mismas será informada previamente a los SUSCRIPTORES o USUARIOS. LA EMPRESA podrá ofrecer planes que incluyan el empaquetamiento de diferentes servicios sin perjuicio de las normas de la promoción de la competencia contenidas en la ley o en los reglamentos que expidan las autoridades competentes. Y los cuales podrán ser escogidos libremente por los SUSCRIPTORES o USUARIOS.

Parágrafo: Dichas tarifas se podrán revisar y ajustar cada trimestre calendario. Los incrementos máximos anuales serán del 50%, lo anterior de conformidad con las normas que regulan la materia. La presente cláusula será aplicable independientemente de que el presente contrato se haya pactado sin o con período de permanencia mínima.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: LA EMPRESA podrá suspender el servicio, en cualquiera de los siguientes casos:

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 tendrán 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 LA EMPRESA 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 la 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. No procederá por tanto la suspensión de común acuerdo cuando: 1) no medie autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados o cuando quien solicita la suspensión no lo acredite, 2) cuando el solicitante se encuentre en mora o inmerso en alguna de las causales de suspensión del servicio.

2. En interés de servicio y sin que se considere como falla en la prestación del servicio en los siguientes casos:

2.1. Para hacer reparaciones técnicas o mantenimiento, o por racionamientos de energía dando aviso oportuno al SUSCRIPTOR o USUARIO cuando las circunstancias lo permitan, con al menos un (1) día de anticipación o tres (3) días, si la misma va a ser mayor a treinta (30) minutos;

2.2. Para evitar perjuicios derivados de inestabilidad del predio o del terreno donde se presta el servicio.

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. Por incumplimiento de las obligaciones establecidas a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO, en la ley 142 de 1994, en el presente contrato, en las condiciones especiales y especialmente por las siguientes:

3.1. Falta de pago de una (1) factura dentro del plazo señalado en la misma, para aquellos servicios de TPBC que se presten sobre la red HFC; y dos (2) períodos de facturación consecutivos, para aquellos servicios de TPBC que se presten sobre la red de fibra óptica, salvo que medie reclamación o recurso contra la misma por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO.

3.2. Pago de una factura mediante cheque o tarjeta de crédito, cuando cualquiera de éstas formas de pago sea autorizada por la empresa, y que no pueda hacerse efectivo por causas imputables al SUSCRIPTOR o USUARIO, lo anterior sin perjuicio de las acciones a las que haya lugar.

3.3. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO utilice equipos o instalaciones que no cumplan con las normas técnicas y condiciones de homologación señaladas por la autoridad competente;

- 3.4. Por interferencia por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, que sean de propiedad de LA EMPRESA o del SUSCRIPTOR o USUARIO;
 - 3.5. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO impide a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas;
 - 3.6. No ejecutar por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO dentro del plazo que le señale LA EMPRESA por razones técnicas o de seguridad, la adecuación de las instalaciones internas;
 - 3.7. Cuando en los equipos e instalaciones propiedad del SUSCRIPTOR o USUARIO aparezcan defectos o desperfectos que puedan desmejorar la eficiencia del servicio o cuando use accesorios o aditamentos cuyo uso no haya sido autorizado por LA EMPRESA;
 - 3.8. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO dé al servicio un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA, tales como comercialización o reventa de minutos o cuando dé una utilización indebida a la red o al servicio generando problemas en cualquier servicio de telecomunicaciones;
 - 3.9. Cuando se establezca por cualquier medio que el SUSCRIPTOR o USUARIO está realizando métodos de comunicación no autorizados en el presente contrato o en la ley; así como por cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, de las condiciones contractuales de prestación del servicio, incluido fraude comprobado efectuado por el SUSCRIPTOR o USUARIO a las conexiones, acometidas, medidores o líneas, tal como: acometidas fraudulentas, traslados no autorizados, derivaciones externas, derivaciones sobre la línea de otro SUSCRIPTOR o USUARIO, independiente de que se haya o no iniciado la investigación administrativa o penal correspondiente.
 - 3.10. Cuando así lo solicite cualquier autoridad judicial competente.
 - 3.11. Cuando el servicio se utilice por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO para perturbar el orden público, realizar conductas delictivas, atentar contra las buenas costumbres o realizar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos.
 - 3.12. Por incumplimiento por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO de las Condiciones Especiales que se pacten con LA EMPRESA;
4. En prevención, la empresa adoptará medidas preventivas a favor del usuario a partir del monitoreo de los consumos en tiempo real o diferido, mediante la utilización de sistemas de supervisión, de manera que, en caso de verificar que existen consumos fuera del comportamiento habitual histórico, podrá bloquear exclusivamente el acceso al servicio saliente de LD, Celular u otro servicio que se preste a través de la red de la empresa y adoptar inmediatamente las medidas necesarias para investigar las razones que han originado la variación en el consumo. La empresa notificará al SUSCRIPTOR O USUARIO su decisión de haber suspendido el servicio en prevención y el SUSCRIPTOR O USUARIO podrá solicitar el restablecimiento.
 5. Por fuerza mayor o caso fortuito.

Parágrafo primero: Durante la suspensión las partes se abstendrán de realizar cualquier acto que haga imposible el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato, tan pronto desaparezca o se solucione la causa que motivó tal suspensión.

Parágrafo segundo: Durante el término de la suspensión, salvo en caso de suspensión temporal el SUSCRIPTOR o USUARIO pagará el 40% de la tarifa plana,

en caso de haberla pactado con LA EMPRESA, así como cargos fijos, impuestos y demás cobros a que haya lugar, salvo cuando la suspensión sea imputable a LA EMPRESA.

Parágrafo tercero: En el evento indicado en el numeral 3.1, el servicio se podrá suspender el último día del mes de la primera factura vencida. En todos los casos mencionados en ésta cláusula, se efectúe o no la suspensión del servicio, LA EMPRESA podrá ejercer los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes de este contrato le conceden, en el evento de incumplimiento por parte del SUScriptor o USUARIO.

Parágrafo cuarto: Cuando LA EMPRESA suspenda el servicio, así lo informará al usuario, indicando además la causa de la suspensión. En los eventos de mora en el pago de conceptos facturados por terceros operadores (TPBCLD/LE, TMC, PCS y llamadas de tarifa con prima) se suspenderá el servicio que se encuentre en mora.

Parágrafo quinto: Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al SUScriptor o USUARIO, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de restablecimiento o reconexión en los que LA EMPRESA incurra, pagar la deuda, los intereses de mora, las multas definidas en este contrato y demás conceptos que se hayan causado, así como todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

CLAUSULA DÉCIMA SEPTIMA.- TERMINACION DEL CONTRATO: LA EMPRESA podrá dar por terminado el presente contrato y proceder al corte del servicio por cualquiera de las siguientes causales:

1. Mutuo acuerdo entre las partes. Se dará trámite cuando medie solicitud del suscriptor o usuario siempre y cuando convengan en ello los terceros que puedan resultar afectados, asunto que debe acreditar la parte solicitante de la terminación.
2. Por eventos de fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible la prestación del servicio.
3. Por presencia de condiciones técnicas que, a juicio de LA EMPRESA, hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio. En tal caso, LA EMPRESA deberá suministrar una nueva línea, siempre y cuando sea jurídica y técnicamente posible.
4. Por demolición del inmueble en el cual se presta el servicio
5. Por Sentencia judicial debidamente ejecutoriada.
6. Por decisión unilateral de LA EMPRESA en los siguientes casos:
 - 6.1. Cuando el servicio sea suspendido por cualquiera de las causales señaladas en el presente contrato, por un período continuo superior a seis (6) meses, salvo acuerdo en contrario por las partes o cuando la suspensión sea imputable a LA EMPRESA;
 - 6.2. No pago oportuno de dos (2) facturas consecutivas dentro del plazo señalado en las mismas, cuando los servicios de TPBC se presten sobre la red HFC, caso en el cual LA EMPRESA procederá al corte del servicio dentro de los primeros quince (15) días del mes siguiente a la fecha límite de suspensión del servicio, de que trata el parágrafo tercero de la cláusula décima sexta del presente contrato, cuando el SUScriptor O USUARIO no cancele la factura en la que se solicita pago inmediato. Para los servicios soportados sobre la red de fibra óptica se podrá dar por terminado el contrato y se procederá al corte del servicio por el no pago oportuno de tres (3) facturas consecutivas dentro del plazo señalado en las mismas.
 - 6.3. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de dos (2) años.
 - 6.4. Adulteración o falsificación por parte del SUScriptor o USUARIO de las facturas emitidas por LA EMPRESA o documentos presentados por el

- SUSCRIPTOR o USUARIO como prueba para algún trámite ante LA EMPRESA, o cuando el SUSCRIPTOR haya suministrado falsa información en la solicitud de servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes;
- 6.5. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO sin autorización de LA EMPRESA, por si o por interpuesta persona, reconecte el servicio cuando el mismo se encuentre suspendido;
 - 6.6. Cuando el servicio se utilice por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO para perturbar el orden público, realizar conductas delictivas, atentar contra las buenas costumbres o realizar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos.
 - 6.7. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO realice una cualquiera de las conductas establecidas como causales de suspensión.
7. Solicitud de interrupción del servicio por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO, siempre que no afecte a terceros, presentada con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de corte de facturación o en su defecto, al vencimiento del periodo de facturación siguiente de haber conocido la solicitud y siempre que se haya dado cumplimiento a la cláusula de permanencia mínima.
 8. Decisión unilateral del SUSCRIPTOR cuando se presente falla en la prestación del servicio en los términos indicados en la ley, la regulación o en el presente contrato.

Parágrafo primero: El contrato se dará por terminado, sin perjuicio de que LA EMPRESA pueda iniciar las acciones legales necesarias para obtener el pago de cualquier concepto a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO.

Parágrafo segundo: En cualquiera de los eventos de terminación del contrato señalados anteriormente, el SUSCRIPTOR perderá el derecho a la línea telefónica y al número asignado a la misma. Para obtener nuevamente el servicio, el SUSCRIPTOR deberá adelantar los trámites establecidos por LA EMPRESA para obtener una nueva línea y un nuevo número telefónico, previo pago de todas las deudas pendientes con LA EMPRESA. Lo aquí establecido no se aplicará a los casos previstos en el parágrafo segundo de la cláusula vigésima.

Parágrafo tercero: Cuando LA EMPRESA corte el servicio, así lo informará al usuario, indicando la causa del corte.

CLAUSULA DÉCIMA OCTAVA.- EFECTOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO DE TPBC.- La terminación del contrato de TPBC implica para el Suscriptor o Usuario la pérdida de todos los derechos inherentes a la prestación de los servicios de TPBC (número y línea telefónica), y la finalización de la relación jurídica entre aquellos y LA EMPRESA.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.- Para restablecer el servicio, se requiere:

1. Si la suspensión fuere imputable al Suscriptor o Usuario, éste deberá eliminar la causa que la originó, pagar todos los cargos de reconexión y las demás obligaciones previstas en las normas legales, en las Condiciones Especiales que se pacten sobre los servicios que ofrece LA EMPRESA, de acuerdo a estas Condiciones Uniformes y a las condiciones especiales aceptadas por el SUSCRIPTOR o USUARIO. Una vez cumplidas las anteriores obligaciones por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO, LA EMPRESA restablecerá el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

2. Si la suspensión fue por solicitud del Suscriptor, ésta se levantará al vencimiento del término de duración solicitado por el SUSCRIPTOR o USUARIO.
3. Si la suspensión fue de mutuo acuerdo, se levantará en cualquier momento en que se convenga, o al vencimiento del término pactado.
4. Si la suspensión es imputable a LA EMPRESA, o derivada de fuerza mayor o caso fortuito, ésta empleará la máxima celeridad que permita el pronto restablecimiento del servicio.
5. Cuando la suspensión sea por orden judicial, la misma se levantará cuando el funcionario competente lo ordene.

Parágrafo primero. En los demás casos, el servicio se restablecerá cuando se elimine la causa que originó el cese, y se cumplan las prestaciones entre las partes que correspondan.

Parágrafo segundo. No podrá cobrarse suma alguna por concepto de reconexión cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al SUSCRIPTOR O USUARIO.

CLAUSULA VIGÉSIMA.- NUEVA ASIGNACION DEL SERVICIO EN CASO DE CORTE.- El SUSCRIPTOR o USUARIO a quien se le haya retirado definitivamente el servicio, podrá solicitar a LA EMPRESA la asignación de una nueva línea y un nuevo número telefónico, para lo cual, en su calidad de solicitante del servicio, deberá cumplir con todos los requisitos y trámites exigidos por LA EMPRESA para tal fin, según lo establecido en la Cláusula Cuarta de éstas Condiciones Uniformes.

Parágrafo primero: Para la aprobación de la solicitud de servicio, todo solicitante deberá estar en paz y a salvo por todo concepto con LA EMPRESA, previa verificación del cumplimiento de los trámites y requisitos exigidos para el efecto, y de los pagos correspondientes a todas las sumas adeudadas por concepto de servicios, derechos de conexión vigentes, sanciones previstas en estas Condiciones Uniformes y demás cargos a que haya lugar, LA EMPRESA asignará la línea, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, siempre que exista disponibilidad técnica.

Parágrafo segundo: Si el Propietario o Poseedor del inmueble, SUSCRIPTOR O USUARIO, en caso de terminación por mora, realiza el pago de la totalidad de la deuda pendiente, dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de corte, LA EMPRESA reinstalará el servicio dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, garantizándole la conservación del mismo número telefónico que poseía el SUSCRIPTOR o USUARIO al momento de entrar en mora. En éstos casos se acogerá como solicitud del servicio la originalmente presentada por el suscriptor, salvo que éste solicite la modificación de alguna de las condiciones en ella establecida, evento en el cual LA EMPRESA aceptará o no la modificación.

CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- CAMBIO DE SUSCRIPTOR: El contrato puede continuar con otro SUSCRIPTOR en los siguientes eventos:

1. Por la cesión del contrato en los términos mencionados en la cláusula séptima del presente contrato.
2. Por asignación de la línea a tercero en proceso de sucesión del suscriptor persona natural, o de liquidación del suscriptor persona jurídica.

3. Por orden judicial que disponga el cambio de suscriptor.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. RESPONSABILIDADES DEL SUSCRIPTOR, USUARIO, POSEEDOR O PROPIETARIO.- Es de la absoluta y exclusiva responsabilidad del SUSCRIPTOR o USUARIO, del Poseedor o Propietario correspondiente, garantizar la seguridad de sus instalaciones y acometidas internas. En consecuencia, responderán en forma solidaria y hasta por la culpa leve de cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con el servicio contratado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. EQUIPOS. Los equipos entregados a EL SUSCRIPTOR o USUARIO para la prestación de los servicios objeto del presente contrato son de propiedad exclusiva de LA EMPRESA y se entregan a título de Comodato, salvo que se pacten condiciones especiales. EL SUSCRIPTOR o USUARIO será responsable del uso adecuado y de la custodia de tales equipos y responderá hasta la culpa leve, por su daño, destrucción o pérdida, salvo que el deterioro corresponda al que se genera por el normal uso del mismo o cuando el daño es responsabilidad de LA EMPRESA. En caso de terminación del presente contrato o de suspensión de los servicios, EL SUSCRIPTOR o USUARIO procederá a devolver los equipos inmediatamente a LA EMPRESA sin necesidad de requerimiento alguno de ésta. El retardo en el cumplimiento de esta obligación causará a cargo de EL SUSCRIPTOR o USUARIO y a favor de LA EMPRESA una multa equivalente al doble del valor diario del servicio del último mes facturado, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que haya lugar.

CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: La falla del servicio da derecho al suscriptor o 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 que trata el artículo 37 de la Resolución 1732 de 2007, de conformidad con las fórmulas de tasación previstas en anexo 1 de la misma.

Parágrafo: La indemnización de perjuicios no procede si la falla se presenta por causa de fuerza mayor o caso fortuito, si la suspensión o corte ocurre en interés del servicio, si la falla se origina en redes de terceros o del SUSCRIPTOR o USUARIO, y en los demás casos indicados en el presente contrato y en la ley.

CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- DE LA FACTURA: Mediante la factura LA EMPRESA identificará y cobrará los diferentes cargos de servicio, impuestos, tasas y contribuciones de ley, sanciones, servicios prestados al SUSCRIPTOR O USUARIO según las tarifas establecidas y publicadas o informadas según el caso, y los cargos correspondientes a la prestación del servicio de terceras empresas con las que LA EMPRESA haya acordado la prestación del servicio de facturación y recaudo,

debidamente diferenciados y discriminados. La factura, firmada por el representante legal y acompañada con copia del presente contrato, presta mérito ejecutivo para los servicios de TPBC prestados al SUSCRIPTOR o USUARIO directamente por LA EMPRESA o por terceros operadores con los que LA EMPRESA haya acordado la prestación del servicio de facturación y recaudo. La cuenta de cobro que entregue LA EMPRESA al SUSCRIPTOR O USUARIO por concepto del servicio prestado contendrá 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 DE ENTREGA DE LA FACTURA.
7. ESTRATO SOCIOECONOMICO Y CLASE DE SERVICIO O USO DEL INMUEBLE SEGUN EL CONTRATO.
8. PERIODO DE FACTURACION 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, NUMERO DE UNIDADES CONSUMIDAS, TIPO DE SERVICIO QUE SE COBRA, E.T.C.).
10. LECTURAS ANTERIORES, LECTURA ACTUAL Y CONSUMO DEL PERIODO.
11. VALOR TOTAL PAGADO EN LA FACTURA ANTERIOR Y TOTAL A PAGAR.
12. VALORES ADEUDADOS E INTERESES CAUSADOS, ADVIRTIENDO LA TASA DE INTERES MORATORIO QUE SE COBRA.
13. CONSUMO DE LOS ULTIMOS SEIS MESES Y PROMEDIO HISTORICO.
14. NUMERO DE FACTURA.
15. MESES DE VENCIMIENTO.
16. FECHA DE PAGO OPORTUNO, LUGAR DE PAGO, FORMA DE PAGO.
17. VALOR DEL SUBSIDIO OTORGADO, O VALOR DE LA CONTRIBUCION.
18. VALOR DE LOS IMPUESTOS ASOCIADOS AL CONSUMO.
19. LINEA GRATUITA DE ATENCION AL CLIENTE.

20. DIRECCION Y TELEFONO DE LAS OFICINAS DE ATENCION DE PQR MAS CERCANAS A LA DIRECCION A LA CUAL SE ENVIA LA FACTURA.

21. VALOR POR CONCEPTO DEL ESTABLECIMIENTO DE UNA COMUNICACION.

22. NOTA EN LA CUAL SE INDIQUE QUE EN CASO DE PRESENTAR UNA RECLAMACION EN RELACION CON EL MONTO FACTURADO ANTES DE LA FECHA DE PAGO OPORTUNO SEÑALADA EN LA FACTURA, EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO SOLAMENTE DEBE PROCEDER AL PAGO DE LAS SUMAS QUE NO SON OBJETO DE RECLAMACION, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

23. NOMBRE, DIRECCION, CORREO ELECTRONICO Y EL TELEFONO DE LA AUTORIDAD DE INSPECCION, 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 LA LLAMADA, NUMERO MARCADO, DURACION O NUMERO DE UNIDADES CONSUMIDAS Y EL VALOR TOTAL DE LA LLAMADA.

25. LOS OPERADORES DE TPBCLD y TPBCLE, QUE COBREN POR COMPONENTE DE DISTANCIA DEBEN INCLUIR LA CIUDAD DE LLAMADA.

Parágrafo primero: Para clientes soportados sobre red HFC, cuando se solicite más de una (1) línea y hasta 4 se facturarán y totalizarán en una misma factura. Si se solicitan más de ocho (4) líneas, se generará una (1) cuenta por cada cuatro (4) líneas y una (1) factura por cada cuenta. En Todos los casos el SUSCRIPTOR O USUARIO deberá cancelar el total liquidado en cada factura, salvo que medie reclamación en los términos establecidos en estas condiciones uniformes. En el evento en que la factura no sea recibida oportunamente, el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá informar sobre este hecho a LA EMPRESA a más tardar al recibo de la siguiente factura.

Parágrafo segundo: 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 USUARIO no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si, habiéndolos presentado, quedaron resueltos. En este caso el SUSCRIPTOR o USUARIO procederá a efectuar el pago total de la factura, de conformidad con éstas condiciones uniformes y las especiales aceptadas libremente por el SUSCRIPTOR O USUARIO.

Parágrafo tercero: El consumo del SUSCRIPTOR o USUARIO, se determinará mediante las lecturas que LA EMPRESA efectúe en su sistema de medición de consumos, del número de minutos registrados en el período de facturación de las llamadas completadas. El consumo de los servicios de Larga Distancia y/o móviles utilizados por el SUSCRIPTOR o USUARIO y con los cuales LA EMPRESA tenga acuerdo para la prestación de los servicios de facturación y recaudo, serán determinados mediante las lecturas que el operador del respectivo efectúe en su sistema de tasación y con base en los cuales LA EMPRESA efectuó la facturación del respectivo servicio. Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura, deberá informar por escrito a LA EMPRESA, para que de esta manera LA EMPRESA quede obligada a entregarla.

CLAUSULA VIGÉSIMA SEXTA. FACTURACION DE OTROS SERVICIOS. La EMPRESA podrá incluir dentro de la factura el cobro de valores distintos a los indicados en la cláusula anterior, como son la cuota para el pago a plazo de bienes o servicios distintos a los de telecomunicaciones adquiridos por el suscriptor o usuario, cuando éste así lo autorice en forma previa y exista acuerdo de facturación por parte de la EMPRESA con el proveedor de que se trate.

En este caso, los valores por tales conceptos serán totalizados por EMPRESA por separado y su no pago en forma oportuna no afectará la continuidad del servicio de telecomunicaciones, sin perjuicio de las demás consecuencias que según la ley tenga la mora en el pago de los bienes o servicios que son objeto de la facturación.

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA.: PERIODO DE FACTURACIÓN: Aquellos servicios de TPBC que se soportan en la red HFC LA EMPRESA facturará mensualmente y de forma anticipada dicha contraprestación; para aquellos servicios de TPBC que se soportan en la red de fibra óptica el periodo de facturación no será inferior a un mes ni superior a dos meses. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error u omisión. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

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 VIGÉSIMA OCTAVA. - INTERES DE MORA: En caso de no pago oportuno de los conceptos facturados al SUScriptor o USUARIO, LA EMPRESA podrá cobrar intereses de mora a la tasa máxima establecida en la ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión o corte del servicio.

CLAUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- 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.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor y/o usuario tiene derecho de presentar de manera respetuosa 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. Para presentar la PQR, esta no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario.

Parágrafo. La decisión de La Empresa, con ocasión a la presentación de la PQR formuladas por el suscriptor y/o usuario, contendrá 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 proceden contra la misma y la forma y plazo para su interposición.

La Empresa recibirá, atenderá, tramitará y responderá las PQR que le presente el suscriptor y/o usuario. Las PQR serán tramitadas de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, con las normas vigentes sobre el derecho de petición y la regulación de la CRT.

Si la PQR se presentara en forma verbal, deberá informar a La Empresa el nombre completo del suscriptor y/o usuario petionario, y el motivo de la PQR. La Empresa podrá responder de la misma manera y dejará constancia de la PQR presentada por el petionario.

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°. 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 petionario 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.

El trámite de los recursos interpuestos por el SUSCRIPTOR o USUARIO, será el siguiente:

1. La negativa en la prestación del servicio, o la orden de suspensión, terminación o corte del mismo, así como el acto de facturación, puede ser objeto del recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.
2. El recurso de reposición debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que La Empresa ponga en conocimiento del suscriptor y/o usuario su decisión, ante el mismo funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de PQR o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por La Empresa para la atención de las mismas. Para el caso de recursos verbales el funcionario que recibe el recurso dejará constancia de la presentación del mismo, el cual contendrá entre otros requisitos la decisión que se recurre y la motivación del recurso efectuada por el SUSCRIPTOR o USUARIO.
3. No procede ningún tipo de recurso contra los actos de suspensión, terminación y corte del servicio efectuado por LA EMPRESA, si con ellos se pretende discutir la facturación que no fue objeto de reclamo oportuno. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.
4. El servicio prestado por LA EMPRESA al SUSCRIPTOR o USUARIO no se podrá suspender hasta tanto LA EMPRESA haya notificado al SUSCRIPTOR o USUARIO la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
5. El derecho de presentar recursos por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, no le exime de pagar las sumas de los servicios facturados por LA EMPRESA que no hayan sido objeto de reclamo o queja, o sobre la parte de la factura cuya reclamación haya sido resuelta.

El recurso de apelación, cuando haya sido concedido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición, se presentará ante LA EMPRESA en el mismo escrito

del recurso de reposición y será trasladado por LA EMPRESA a la Superintendencia de SSPD o ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO para los servicios públicos no domiciliarios, quien surtirá el respectivo trámite.

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.

Para responder las PQR, 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 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 y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido el término antes indicado, La Empresa reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. En ningún caso, operará como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables al SUSCRIPTOR o USUARIO, para las cuales se deberá hacer uso de los recursos que por ley procedan.

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.

CLAUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- SOLUCION DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre las 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 TRIGÉSIMA SEGUNDA- DIVULGACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO Y DE SUS MODIFICACIONES: LA EMPRESA informará, por medios de divulgación masiva en el territorio donde presta sus servicios, acerca de la adopción del presente contrato, el cual podrá ser modificado por LA EMPRESA, siempre que ello no implique abuso de la posición dominante; dicha modificación será informada a los SUSCRIPTORES y USUARIOS a través de medios de amplia circulación en la ciudad donde se presta el servicio, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en la cual se haya realizado tal modificación. LA EMPRESA tendrá a disposición de los usuarios actuales y potenciales, copia del presente contrato publicado en la página web www.telmex.com.co y por solicitud de éstos lo entregará impreso en la oficina de atención al cliente, de manera gratuita por una sola vez. Este contrato adolecerá de

nulidad relativa si se celebra sin que LA EMPRESA entregue una copia del mismo al usuario que la solicite.