

**CONDICIONES UNIFORMES  
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS DE TPBCL, TPBCLE  
EMPRESA ERT ESP. S.A. E.S.P.**

El Gerente General de la EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES VALLE DEL CAUCA S.A. ERT ESP, en adelante ERT ESP, de acuerdo con las facultades establecidas en los estatutos sociales de la empresa, adopta las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos de Telefonía Publica Básica Conmutada Local – TPBCL-, Telefonía Publica Básica Conmutada Local Extendida; como un contrato consensual en virtud del cual la Empresa E.R.T.- E.S.P, se obliga a prestar al suscriptor y/o usuario, los servicios de TPBC en condiciones de calidad y eficiencia, de conformidad con lo previsto en las leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, LA RESOLUCIÓN 1732 SW 2007, los reglamentos que expida la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, el Ministerio de comunicaciones y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cada uno de ellos dentro de la órbita de su competencia, de acuerdo con el uso que se dé al servicio, en virtud de la autorización que para operar a nivel local y regional, en cada municipio y entre los municipios del Valle del Cauca, le concediera el Ministerio de Comunicaciones. Las Cláusulas de este Contrato son Condiciones Uniformes que han de regir las relaciones entre la Empresa E.R.T. - E.S.P. y todos los suscriptores y/o usuarios actuales y potenciales y las actividades complementarias prestadas por la ERT ESP.

**CAPÍTULO I  
EXISTENCIA Y PARTES DEL CONTRATO**

**Cláusula Primera.- CELEBRACIÓN DEL CONTRATO:** Existe contrato de servicios públicos desde que la ERT ESP, define 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, siempre que sea técnica, económica y jurídicamente viable y si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones establecidas por ERT ESP, previo diligenciamiento del formato de solicitud de servicios previsto por la empresa ERT ESP **Cláusula Segunda.- PARTES DEL CONTRATO:** Son partes del contrato la empresa ERT ESP, el suscriptor y/o usuario o aquél a quien último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el presente contrato, salvo las excepciones previstas en la ley y la regulación Artículo 130 Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

**CAPÍTULO II  
DEFINICIONES**

**Cláusula Tercera.- DEFINICIONES:** Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos celebrado con ERT ESP, se tendrán en cuenta en el Contrato de Servicios Públicos de TPBCL, TPBCLE y servicios complementarios de ERT ESP. S.A, las definiciones contenidas en el artículo 14 de la Ley 142 de 1994, resolución 1732 de 2007 y demás resoluciones expedidas por la CRT y en las normas técnicas nacionales e internacionales aplicables. De manera especial se adoptan las siguientes: **Acceso fijo inalámbrico:** Es la conexión, medio ante el uso del espectro radioeléctrico en configuración punto multipunto, entre elementos de la Red de Telefonía Pública Básica Conmutada y los terminales fijos de suscriptores o usuarios del servicio fijo inalámbrico de TPBC. **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. Cuando se preste el servicio por medio de acceso fijo inalámbrico, esta red no tiene una derivación física. Cada radio base dispone de canales asignados para proveer el servicio al suscriptor o usuario, a través de una controladora que realiza esta función. **Aporte de Conexión:** Valor fijo que debe pagar el suscriptor, por una sola vez a ERT ESP. en la primera factura o financiando previa aceptación, y según las políticas, por concepto del derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación y al uso y la disposición sobre la acometida externa. **Cargo Básico:** Valor fijo mensual a pagar por los usuarios y/o suscriptores de una línea o aquellos inscritos a un plan

tarifario, el cual variará según las características de los planes tarifarios diseñados por ERT ESP. Para todos los efectos del presente contrato, el cargo básico para los planes será el definido personalizados de conformidad con lo establecido en la Resolución CRT 1250 de 2005. **Comodato:** Préstamo de uso en favor del suscriptor y/o usuario, el cual se rige por los artículos 2.200 y siguientes del Código Civil Colombiano, cuando en la oferta de servicios así lo disponga la empresa ERT ESP. **CORTE:** Pérdida del derecho al servicio: "Decisión unilateral de la empresa, como consecuencia del acaecimiento de alguna de las causales previstas en el presente contrato, en virtud del cual esta procede a desactivar la entrada y salida de llamadas, de manera definitiva. El corte del servicio conlleva a la terminación del contrato." **CRT:** Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. Contrato de Servicios Públicos de TPBCL, TPBCLE de ERT ESP. **Decisión Tarifaria:** Acto administrativo por medio del cual ERT ESP. determina las tarifas y condiciones comerciales de prestación de sus servicios, de acuerdo con la regulación vigente. **Denuncia del contrato de arrendamiento:** Acto por medio del cual el arrendador de una vivienda urbana, comunica a ERT ESP. la existencia del contrato de arrendamiento, para los efectos establecidos en la Ley 820 de 2003, y su Decreto Reglamentario 3133 de 2003, o las normas que la modifiquen o sustituyan, así como el cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos por ERT ESP. **Empaquetamiento de servicios:** Es la oferta conjunta de más de un servicio de telecomunicaciones. **Falla en la prestación del servicio:** Incumplimiento por parte de ERT ESP. en la prestación continua e ininterrumpida del servicio, según se establece en la Ley 142 de 1994, en los reglamentos de la CRT y otras normas que regulen la prestación del servicio **Lectura:** Revisión y anotación de los datos de consumo del suscriptor o usuario según el número de unidades registradas en el sistema de tasación de la central telefónica, en cualquiera de las metodologías autorizadas por la CRT. **Minuto adicional:** Son los minutos que exceden el plan personalizado seleccionado o contratado por el suscriptor y/o usuario, correspondientes a las llamadas contratadas en el plan comercial, facturados a la tarifa establecida por ERT ESP. para el plan correspondiente. **Modalidades de contratación:** Las modalidades de contratación para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. **Período de facturación:** Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios, no mayor a dos (2) meses, para que el usuario conozca la periodicidad con la cual se facturarán los servicios consumidos durante dicho lapso. **Factura:** Cuenta de cobro que los operadores de servicios de telecomunicaciones entregan o remiten al suscriptor o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios. **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 de prestación de servicios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado. **Cláusula de Prórroga Automática:** Es la estipulación contractual en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con la debida antelación su interés de no renovar el contrato. **Contrato de prestación del servicio:** Acuerdo de voluntades celebrado entre el suscriptor y el operador, para el suministro de uno o varios servicios de telecomunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para el operador y el suscriptor. 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. **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. **Petición:** Actuación del suscriptor o usuario, por medio de la cual reclama ante la Empresa algún derecho que considera afectado por ésta, o algún tipo de servicio. **Reclamación:** Petición que hace el suscriptor y/o usuario para que el operador revise la facturación del servicio. **Servicio Prepago:** Esquema comercial que le permite a un suscriptor y/o usuario acceder a una capacidad predeterminada de servicios de telecomunicaciones, adquirida en forma anticipada, mediante el pago de una suma de dinero, tarjetas, o cualquier otra modalidad de Contrato de Servicios Públicos de TPBCL, TPBCLE de

ERT ESP. u otro mecanismo, previamente adoptado y ofrecido por ERT ESP, que le permita consumir servicios de telecomunicaciones, hasta el valor adquirido o hasta que termine su vigencia. **Queja:** Acto por medio del cual el suscriptor y/o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado empleado de ERT ESP. o con la forma o condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse un servicio. **Reconexión:** Restablecimiento del servicio, cuando el mismo ha sido suspendido temporalmente. **Recurso:** Acto del suscriptor y/o usuario para obligar a ERT ESP. a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. comprende los recursos de reposición y apelación. **Recurso de reposición:** Se presenta, por escrito, ante la empresa ERT ESP. para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte derechos de los suscriptores y/o usuarios, en los casos y condiciones previstos en las condiciones uniformes de este contrato. **Recurso de apelación:** segunda instancia. Se presenta, por escrito, en subsidio del recurso de reposición y de él de ERT ESP. da traslado a la SSPD para que lo resuelva. **Red interna:** Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble o aquellos conectados a partir de la Unidad de Suscriptor, cuando el servicio se presta mediante acceso fijo inalámbrico. La red interna es siempre de propiedad del suscriptor o de aquella persona que haya subsidiado su costo. **Red local inalámbrica:** Es el conjunto de equipos o elementos de red desde la radio base inalámbrica hasta la Unidad de Suscriptor instalada en el inmueble del suscriptor y/o usuario. Dentro del concepto de red local inalámbrica se entienden comprendidas la Unidad de Suscriptor, su batería y tarjeta SIM, la antena, el transformador, el protector de energía y el mástil. **Reinstalación:** Restablecimiento del servicio a un suscriptor y/o usuario, al cual se le había cortado o terminado de manera definitiva el contrato, por cualquiera de las causales previstas en este contrato o en la ley, Contrato de Servicios Públicos de TPBCL, TPBCLE de ERT ESP. S.A. E.S.P **Restablecimiento:** Reanudación del servicio a un suscriptor y/o a un usuario cuando su línea ha sido objeto de suspensión o corte definitivo, por alguna de las causales vigentes imputables a éste. **Reposición de equipos:** Entrega a cualquier título, de un equipo terminal, distinto del adquirido al momento de la celebración del contrato de prestación de servicios, que el operador hace al suscriptor o usuario durante la ejecución del contrato. **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. **Tarjeta Prepago:** Cualquier medio impreso o electrónico, que mediante el uso de claves de acceso u otros sistemas de identificación, permite a un usuario acceder a una capacidad predeterminada de servicios de telecomunicaciones que ha adquirido en forma anticipada. **Silencio Administrativo Positivo:** Ausencia de respuesta positiva o negativa por parte de ERT ESP. a una petición, queja, reclamo o recurso dentro del término legal de quince (15) días hábiles que implica decisión favorable al peticionario, quejoso o recurrente, **SSPD:** Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. **Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por falta de pago y por las causales previstas en este contrato o en las normas vigentes, relativas a servicios públicos domiciliarios. **Telefonía Fija Inalámbrica:** Servicio básico de telecomunicaciones que proporciona en si misma capacidad completa para la comunicación entre usuarios, incluidas las funciones del equipo terminal, el cual en los términos del presente contrato se presta únicamente como servicio público fijo domiciliario de telefonía pública básica conmutada Cuando en este contrato se haga mención a los servicios de TPBC se entenderán comprendidos los de TPBCL, TPBCLE prestados por ERT ESP. **Unidad de Suscriptor:** Interfaz que convierte las señales inalámbricas radiadas a través del espectro electromagnético a señal eléctrica que se entrega los equipos terminales del suscriptor o usuario. Cuando en el contrato o cualquier otro documento que haga parte de la relación contractual con el suscriptor o usuario, se haga referencia a "Unidad de Suscriptor.

### **CAPÍTULO III OBJETO, RÉGIMEN LEGAL E INTEGRACIÓN**

**Cláusula Cuarta.- OBJETO:** El objeto de este contrato lo constituye la prestación del servicio público domiciliario de TPBCL, TPBCLE y/o telefonía inalámbrica, por parte de la ERT ESP, a un suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, que se fijará en los términos del régimen tarifario vigente y el presente contrato, de acuerdo con el uso que se dé al servicio. Todas las cláusulas y condiciones expresadas en este contrato, son las uniformes ofrecidas por ERT ESP a sus suscriptores actuales y potenciales en toda el área de su cobertura y han de regir la relación entre las partes del mismo. Hacen parte del contrato además, las estipulaciones escritas y todas las que ERT ESP aplique de manera uniforme a la prestación del servicio. **Parágrafo 1:** ERT ESP, podrá prestar servicios empaquetados de acuerdo con la regulación vigente. Cuando se ofrezcan planes que empaqueten los servicios de otros operadores, estos se mantendrán mientras se encuentre vigente la oferta comercial de este operador y siempre que las mismas sean económicamente viables. Los servicios que se presten empaquetados se ofrecerán en forma desagregada a cualquier suscriptor y/o usuario que así lo solicite, en las condiciones señaladas por ERT ESP, **Parágrafo 2:** El servicio de TPBC de que trata el presente contrato, podrá igualmente prestarse a través de líneas prepago, las cuales funcionan para llamadas salientes (los cuales incluyen llamadas con Tarjetas Prepago) y también hacia números 1XY gratuitos de emergencia. Permiten así mismo, establecer conexión sin marcación a la plataforma prepago de ERT ESP, y cuentan con llamadas entrantes sin restricción. **Parágrafo 3:** En el caso de suscriptores y/o usuarios, con condiciones diferentes a las uniformes establecidas en el presente contrato, se regirán además de las presentes cláusulas por las establecidas en los contratos de solicitud de estos servicios de TPBCL, TPBCLE, o de valor agregado prestado por la ERT ESP, específicas para cada servicio en particular en los contratos suscritos, o contenidas en anexos, documentos o acuerdos respectivos. **Cláusula Quinta.- RÉGIMEN LEGAL:** El presente contrato se regirá por las normas aplicables y contenidas en las Leyes 142 de 1994, 689 de 2001 resolución 1732 de 2007, las resoluciones expedidas por la CRT, por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios y por las condiciones uniformes ofrecidas por ERT ESP, así como por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. Así mismo, se le aplicarán las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al servicio público domiciliario que presta ERT ESP, establezca la ley, el Gobierno Nacional, la CRT, o la entidad competente, quedando sometido a las nuevas normas que durante su desarrollo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha en que se solicita el servicio. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas. **Cláusula Sexta.- INTEGRACIÓN:** Hacen parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas en él, sino además las contenidas en las leyes que regulan la prestación de servicios públicos domiciliarios, en especial la Ley 142 de 1994 y 689 de 2001 y en las reglamentaciones expedidas por las autoridades competentes. En consecuencia el suscriptor y/o usuario, con la solicitud del servicio acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y las condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE y demás servicios que preste o llegare a prestar la ERT ESP, por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas, a pagar dentro del plazo establecido por la Empresa ERT ESP, las facturas por concepto de los servicios prestados, si no formula p presenta reclamo alguno, en las oficinas de atención al cliente 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 uniformes que se incorporan en él.

### **CAPÍTULO IV DE LAS ACOMETIDAS**

**Cláusula Séptima.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa en el Contrato de Servicios Públicos de TPBCL, TPBCLE de ERT ESP, será de quien haya pagado por ella, salvo

cuando se trate de inmuebles por adhesión, evento en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. Pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes. Es responsabilidad del suscriptor y/o usuario garantizar la seguridad de sus instalaciones o redes internas. **Cláusula Octava.- ALCANCE DEL PAGO DE LA TARIFA DE CONEXIÓN AL SERVICIO:** El pago de la tarifa por conexión otorga el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación, al uso y disposición sobre la acometida externa. En todo caso, la acometida externa será de libre disponibilidad del suscriptor y/o usuario, 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. En la factura en que se cobre el aporte de conexión, la empresa indicará separadamente el valor de la acometida externa. **Cláusula Novena.- RED LOCAL INALÁMBRICA: LA ERT ESP,** podrá instalar directa o indirectamente, las acometidas, así como la red local inalámbrica y podrá realizar los cambios que sean necesarios en su localización. Los equipos que conforman la red local inalámbrica (Unidad de Suscriptor, batería y tarjeta SIM, antena, transformador, protector de energía y mástil) podrán ser de propiedad de ERT ESP, **Parágrafo 1:** Cuando la red local inalámbrica se instale bajo la modalidad de comodato, el suscriptor adquiere la propiedad de los equipos de dicha red, si permanece vinculado al contrato de servicios públicos por un período de cinco (5) años. **Parágrafo 2:** En caso de destrucción o daño de la red local inalámbrica el costo de reparación será por cuenta del suscriptor y/o usuario, salvo que se deba a fuerza mayor o caso fortuito, o a causas imputables a la Empresa ERT ESP. Las partes aseguran y garantizan la integridad de las redes y las acometidas, en lo que corresponda a cada una. **Parágrafo 3:** La instalación y el mantenimiento de las redes internas son de exclusiva responsabilidad del suscriptor y/o usuario, según el caso, quien para el efecto podrá contratar con la empresa u otra firma instaladora calificada, para los trabajos que sean pertinentes y será de quien haya pagado por ella, salvo cuando se trate de inmuebles por adhesión, evento en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. Pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes. Es responsabilidad del suscriptor y/o usuario garantizar la seguridad de sus instalaciones o redes internas. **Cláusula Décima.- PROPIEDAD DE LA ACOMETIDA EXTERNA Y DE LAS REDES INTERNAS DE LAS LÍNEAS PREPAGO:** Las líneas prepago se instalan por ERT ESP, en calidad de comodato o préstamo de uso a favor del suscriptor y/o usuario. En razón de dicho comodato ERT ESP, le instala y entrega las redes internas, la acometida externa y el uso del número telefónico, bienes sobre los cuales el suscriptor y/o usuario no adquiere en ningún momento su propiedad. La construcción, instalación y mantenimiento de las redes internas y la acometida externa de las líneas prepago, serán responsabilidad de ERT ESP, quien para el efecto podrá contratar con una empresa o firma instaladora calificada, para los trabajos que sean pertinentes. Estas redes serán de propiedad de ERT ESP, la cual podrá realizar los cambios que sean necesarios en su localización. El suscriptor y/o usuario no podrá trasladar las redes y la acometida sin la autorización previa y escrita de ERT ESP. En caso de terminación del presente contrato, ERT ESP podrá retirar las redes y la acometida externa, sin lugar a indemnización alguna. En caso de destrucción o daño de las redes y de la acometida externa, el costo de reparación o de reposición de las líneas prepago será por cuenta del suscriptor y/o usuario; cuando el daño no sea imputable a la empresa. El suscriptor y/o usuario queda exento de cualquier responsabilidad cuando la destrucción o daño se deban a casos de fuerza mayor o caso fortuito, o a causas imputables a la ERT ESP. **Parágrafo 1:** En caso de destrucción o daño de las redes y de la acometida externa, el costo de reparación o de reposición de las líneas prepago será por cuenta del suscriptor y/o usuario, salvo que se deba a fuerza mayor o caso fortuito, o a causas imputables a ERT ESP. Las partes aseguran y garantizan la integridad de las redes y las acometidas en lo que corresponda a cada una. **Parágrafo 2:** En los planes de acceso fijo inalámbrico, bajo la modalidad de líneas prepago, en los cuales el suscriptor paga la tarifa de conexión, adquiere el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación y al uso y disposición sobre la acometida externa.

## CAPÍTULO V DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

**Cláusula Décima Primera. DERECHOS DE LAS PARTES:** Se entienden incorporados al presente contrato los derechos de los suscriptores y/o usuarios y de ERT ESP, consagrados en la Ley 142 de 1994, ley 689 de 2001 y en las demás disposiciones concordantes, y normas que las reglamenten, modifiquen, adicionen o reformen; así como las normas expedidas por la CRT y la SSPD.

**Cláusula Décima Segunda.- DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES O USUARIOS:** 1. Acceder libremente al uso de los servicios y escoger el operador de los mismos. 2. Recibir los servicios en forma continua, eficiente y a tarifas que se ajusten a la regulación vigente. 3. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio de que se hará uso. En consecuencia, no se podrán cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, y el régimen tarifario deberá ser tal, que en cualquier caso el suscriptor y/o usuario pueda tener certeza de la tarifa que se le aplicará. Para este efecto, ERT ESP publicará las tarifas en un medio masivo de comunicación. 4. Obtener en forma gratuita acceso a los servicios de urgencia. 5. 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. 6. El suscriptor podrá solicitar, dentro de los primeros dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso del aporte de conexión (si hubo lugar a ello), descontado el valor de la acometida externa, cuando desista definitivamente del servicio. El reembolso respectivo deberá realizarse dentro de los tres (3) meses siguientes a la solicitud. Vencido el plazo de dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el usuario pierde todo derecho a obtener del operador ERT ESP, el reembolso. No habrá lugar al reembolso de que trata el presente numeral, cuando el suscriptor paga costos de instalación por concepto de equipos entregados bajo la modalidad de comodato.

**Cláusula Décima Tercera.- OBLIGACIONES DE ERT ESP:** Son obligaciones especiales de ERT ESP las siguientes: 1. Instalar la línea e iniciar la prestación del servicio al suscriptor en un plazo no superior a tres (3) meses, contados a partir de la aprobación de la solicitud y una vez pagada la tarifa de conexión o el costo de instalación (si se establece en la solicitud del servicio). 2. Prestar en forma continua el servicio público domiciliario de TPBCL, TPBCLE, en forma segura y eficiente, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes, desde el momento en que para ERT ESP sea técnica y económicamente posible y el suscriptor haya satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, para la conexión o instalación del servicio y previo cumplimiento de los requisitos exigidos por ERT ESP tales como el pago de la tarifa de conexión o del costo de instalación u otros cobros a que haya lugar y el otorgamiento de un título valor para garantizar el pago de las facturas, cuando ERT ESP así lo requiera. 3. Medir los consumos con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley de servicios públicos. Cuando no fuere posible medir el consumo, la factura se hará con base en el promedio de los Seis (6) últimos meses o en el de suscriptores y/o usuarios en circunstancias semejantes. Si el suscriptor y/o usuario está vinculado a un plan, la factura se elaborará con base en el valor de dicho plan, sin perjuicio de los reajustes por concepto de los minutos adicionales a que haya lugar, una vez se tenga la medición del consumo real y de la facturación de los consumos de otros operadores de telecomunicaciones, cuando a ello haya lugar. 4. Expedir facturas del servicio de acuerdo con los parámetros y en los tiempos señalados por la ley o por la CRT. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, ERT ESP no podrá cobrar bienes o consumos que no se facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento. 5. Investigar al momento de preparar las facturas, desviaciones significativas frente a consumos anteriores entre un periodo de facturación y el siguiente, de acuerdo con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes. Al aclarar la causa de las

desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron, se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso en las siguientes facturaciones. 6. Adoptar las medidas que tenga a su alcance para garantizar la privacidad de las comunicaciones telefónicas. ERT ESP quedará exonerada de toda responsabilidad que pudiere derivarse del uso o publicidad de comunicaciones telefónicas y en general, de cuantas acciones y omisiones no imputables a la misma, quebranten su privacidad, al igual que de las derivadas del ejercicio de las autoridades que procedan por facultad legal. 7. Entregar las facturas dentro de los Cinco (5) días hábiles anteriores a la fecha de su vencimiento sin recargo, mediante entrega en la dirección registrada para la prestación del servicio o la dirección que indique el cliente, siempre y cuando exista Contrato de Servicios Públicos de TPBCL, TPBCLE de ERT E.S.P, se encuentre en el área de cobertura de ERT ESP. En caso de no recibir la factura oportunamente por circunstancias ajenas a la empresa, dentro de los Cinco (5) primeros días de cada mes, el usuario y/o suscriptor deberá reclamar la factura en la sede de ERT ESP, más cercana. 8. Tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos conforme a la cláusula Vigésima Sexta de este contrato. 9. Restablecer el servicio conforme a la cláusula Vigésima Cuarta de este contrato, dentro del plazo que para el efecto fije la CRT. 10. Reparar e indemnizar, cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con la cláusula Trigésima Segunda de este contrato. 11. Efectuar por su cuenta y riesgo el mantenimiento y reparación de las redes que integran la red local, red inalámbrica y los equipos de su propiedad, durante el primer año de vigencia del contrato. A partir del segundo año, la ERT ESP, podrá realizar el mantenimiento de los equipos y trasladará los costos del mismo al suscriptor y/o usuario. El valor del mantenimiento correctivo que deba hacerse a los equipos de propiedad de ERT ESP, por mal uso del suscriptor y/o del usuario, deberá ser cancelado por éste asumiendo, así mismo, los costos de desplazamiento y gastos del personal que se ocasionen. 12. Autorizar los traslados de la línea de abonado, siempre que exista disponibilidad técnica en el nuevo sitio y que el suscriptor se encuentre al día con los pagos y asuma los costos del mismo. 13. Las demás contenidas en las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, en las disposiciones que la modifiquen o adicionen y en las normas expedidas por las autoridades competentes. Parágrafo. Cuando el servicio se preste a través de una línea prepago no aplican los numerales 2, 3, 4 y 6 de la presente cláusula. **Cláusula Décima Cuarta.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes: 1. Dar al servicio público domiciliario el uso declarado o convenido con ERT ESP. En el evento de incumplimiento, la empresa ERT ESP, aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso, o podrá terminar el contrato unilateralmente. 2. Avisar a ERT ESP, con quince (15) días hábiles de antelación, cuando el inmueble en donde está instalado el servicio vaya a ser reconstruido o reemplazado por otra edificación. 3. Efectuar por su cuenta la obra civil para la acometida externa y las redes internas, de acuerdo con la capacidad y especificaciones técnicas exigidas por ERT ESP. 4. Realizar el mantenimiento de los equipos de su propiedad. 5. Pagar la tarifa de conexión o costo de instalación, según el caso, de acuerdo con el estrato y el uso, dentro del plazo estipulado. Igualmente deberá pagar los excedentes por cargos que se generen cuando haya cambiado el uso de la línea. 6. Acatar las instrucciones de ERT ESP, para el uso del servicio, equipos de propiedad de ERT ESP, y especialmente de los terminales inalámbricos. 7. Utilizar aparatos telefónicos debidamente homologados o aprobados por la autoridad competente. Cuando se trate de acceso fijo inalámbrico, dichos terminales deberán cumplir lo señalado en la Resolución 526 de 1998 expedida por el Ministerio de Comunicaciones, o en la norma que la modifique o sustituya. 8. Permitir la revisión de las instalaciones internas y pagar el valor de los materiales y trabajos que se deban efectuar para normalizar la prestación del servicio, cuando la causal de revisión y/o arreglos no sea imputable a la empresa. 9. La responsabilidad sobre las instalaciones básicas de la red recae sobre el operador aún si se entregan en comodato algunas de ellas. 10. Pagar oportunamente las facturas que le hayan sido entregadas, cumpliendo con las fechas establecidas por la empresa. 11. Dar aviso cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago dentro del plazo establecido en la misma, cuando la causa no sea imputable a la empresa. La empresa igualmente se obliga a expedir el duplicado de la factura una vez el suscriptor y/o usuario lo solicite. 12. Informar inmediatamente se

tenga conocimiento de los daños que se presenten en su instalación o cualquier irregularidad que observe en la prestación del servicio. 13. Prestar garantía con un título valor para el pago de las facturas y otros conceptos a su cargo, cuando ERT ESP, así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y la Sentencia C- 389 de 2002 En el entendido de que la obligación de garantizar el pago de las facturas de servicios públicos domiciliario, no aplica para el suscriptor de inmuebles residenciales. 14. Permitir a ERT ESP, el retiro y/o cambio de la acometida y/o equipos de propiedad de ésta cuando así se requiera para la correcta prestación del servicio. 15. Pagar los intereses y/o recargos impuestos por ERT ESP, de acuerdo con las disposiciones vigentes. 16. Pagar el cargo fijo y/o básico y demás conceptos a que haya lugar de conformidad con la ley, durante la suspensión del servicio por causas no imputables a la empresa. Cuando el suscriptor y/o usuario esté vinculado a un plan, con o sin empaquetamiento, deberá pagar el equivalente al cargo fijo y/o básico del valor mensual del plan en caso de suspensión, así como los demás conceptos a que haya lugar de conformidad con la ley y el contrato. Cuando las causas de suspensión sean imputables a la ERT ESP, los pagos del suscriptor y/o usuario serán proporcionales a dicho evento. 17. Modificar o cambiar las instalaciones o equipos que ERT ESP, solicite, de acuerdo a concepto técnico previamente emitido. 18. No mover o trasladar los equipos instalados por ERT ESP, especialmente los de acceso fijo inalámbrico, que son de uso exclusivamente fijo. Si el suscriptor y/o usuario mueve, traslada estos equipos, o les da un uso diferente al autorizado en este contrato o en la regulación vigente, responderá ante ERT ESP, por los perjuicios que pueda ocasionarle y ante las autoridades por el uso indebido. 19. El suscriptor se obliga desde la firma de la solicitud del servicio, a aceptar los cambios tecnológicos incorporados por ERT ESP, o que resulten como consecuencia de modificación de las frecuencias de operación ordenada por el Ministerio de Comunicaciones, que no hagan posible la continuidad en la prestación del servicio. Lo anterior, sin que haya lugar a reclamación o reconocimiento alguno a favor del suscriptor o usuario. 20. Permitir el acceso al personal autorizado por ERT ESP, a las instalaciones donde se encuentren ubicados los equipos con el fin de efectuar el mantenimiento correctivo o preventivo o el retiro definitivo de los equipos, cuando a ello haya lugar. 21. Velar porque ninguna persona, sin autorización de ERT ESP, interfiera o manipule los equipos de su propiedad. 22. No remover, eliminar o cubrir cualquier marca que identifique los equipos, ni aquellos elementos de seguridad instalados para su conservación y funcionamiento. 23. Acatar y cumplir las instrucciones de ERT ESP para el manejo de los equipos de acceso fijo y/o inalámbrico, tales como la Unidad de Suscriptor. 24. disponer del servicio de energía, o adquirir soluciones de fuentes alternativas, siempre y cuando cumpla con los lineamientos y requerimientos técnicos definidos por ERT ESP, Los daños presentados por fuentes de energía no aprobadas por ERT ESP conectadas a la Unidad de Suscriptor, serán cobrados al suscriptor y/o usuario, cuando aquella responsabilidad recaiga exclusivamente en este. 25. Cuando se encuentre inscrito en un plan deberá permanecer vinculado al mismo, por el término pactado, en el formato de solicitud del servicio y si solicitare terminación anticipada deberá pagar las respectivas multas por terminación anticipada, de conformidad con lo señalado en el Anexo de Permanencia Mínima.

## **CAPÍTULO VI**

### **SOLIDARIDAD EN CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA**

**Cláusula Décima Quinta.- SOLIDARIDAD:** Se incorpora en el presente capítulo la Ley 820 de 2003, por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y el Decreto Reglamentario 3130 de 2003, en lo pertinente a la solidaridad en el pago de los servicios públicos de que trata el presente contrato. **Cláusula Décima Sexta.- DENUNCIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:** Cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de un contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el arrendador con la finalidad de que el inmueble entregado a título de arrendamiento no quede afecto al pago solidario de los servicios públicos domiciliarios, en los términos previstos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la

Ley 689 de 2001 y lo definido en la Sentencia C – 389 de 2002 al respecto. Debiendo proceder de la siguiente manera:

- El arrendador denunciará ante ERT ESP, la existencia del contrato de arrendamiento, diligenciando el formato de denuncia que se establezca para tal efecto, para lo cual deberá estar, dicho inmueble, a paz y salvo con el pago de los servicios públicos prestados por ERT ESP
- Con el denuncia deberá remitir los documentos solicitados y presentar las garantías o depósitos constituidos a favor de la empresa ERT ESP con el fin de garantizar el pago de los servicios prestados.

**Parágrafo 1:** Si en el diligenciamiento del denuncia del contrato, el arrendador suministra información que no se ajusta a la realidad, este será siendo solidariamente responsable en el pago de los servicios públicos domiciliarios. Los trámites descritos anteriormente se dan se dan para la celebración del contrato como para su terminación y el denuncia ante la empresa deberá ser firmado tanto por el arrendador como por el arrendatario.

**Parágrafo 2:** En el evento que ERT ESP no acepte la garantía, por no reunir los requisitos de ley, comunicará, al arrendador y al arrendatario, a las direcciones indicadas en el denuncia del contrato, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su rechazo. En este caso, se iniciará nuevamente el trámite y los términos señalados para aceptar la garantía.

**Cláusula Décima Séptima.- EFECTOS DEL DENUNCIO DEL CONTRATO:** El propietario, poseedor o tenedor no es responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en el que se efectúa el denuncia del contrato, siempre y cuando se remitan las garantías constituidas y documentos exigidos por ERT ESP y éstos sean aceptados. A partir de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento indicado en el denuncia, el propietario, poseedor o tenedor, será nuevamente solidario con las deudas que se deriven de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto a su pago, salvo que se renueve oportunamente la garantía y el denuncia del contrato de arrendamiento. Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y es necesario hacer uso de la garantía para su pago, el propietario, poseedor o tenedor, vuelve a ser solidario por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio, a partir de la fecha de la reconexión, por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la garantía, a menos que se constituya una nueva. Si el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato fue denunciado, cambia de uso a no residencial, ERT ESP, comunicará lo anterior al arrendador y al arrendatario, indicándoles que a partir de la identificación del cambio de destinación, el propietario, poseedor o tenedor será solidario nuevamente con las deudas provenientes del contrato de prestación del servicio.

**Cláusula Décima Octava.- GARANTIAS:** La garantía que debe presentar el arrendador, será una de las siguientes:

- a. Depósito en dinero a favor de ERT ESP en entidades financieras reconocidas y vigiladas por la Superintendencia Bancaria, que ofrezcan dicho servicio. En este caso, se seguirá el siguiente procedimiento:
  - El arrendador y/o arrendatario depositará(n) ante la institución financiera señalada por ERT ESP a su favor, y a título de depósito, una suma igual al valor de la garantía de que trata la cláusula vigésima primera.
  - Si el arrendatario no cancela los servicios facturados, ERT ESP podrá hacer efectiva la garantía, hasta el valor de las facturas no canceladas.
  - Una vez terminado el contrato de arrendamiento y sus prórrogas y pagados en su totalidad los servicios públicos a ERT ESP, los dineros entregados en depósito, junto con sus rendimientos, serán de propiedad de quien constituyó la garantía y en consecuencia serán reembolsados a éste.
  - Denunciada la terminación del contrato, la institución financiera, previa autorización escrita de ERT ESP, devolverá al depositante dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes las sumas de dinero depositadas, de las cuales podrá descontar el valor de los servicios prestados hasta la fecha de terminación.
- b. Fiador o codeudor con propiedad raíz, sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de ERT ESP quien deberá estar a paz y salvo con ERT ESP y no presentar un mal comportamiento de pago en las centrales de riesgo.
- c. Garantía constituida u otorgada por instituciones financieras reconocidas y vigiladas por la Superintendencia Bancaria, que ofrezcan dicho servicio.
- d. Póliza de seguro expedida por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Bancaria.
- e. Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Bancaria.
- f. Endoso de títulos y/o garantías. Los títulos valores deben ser expedidos por instituciones financieras vigiladas por la Superintendencia Bancaria.

**Parágrafo:** Las garantías se seguirán además por

lo indicado en el Código de Comercio y en las normas especiales para cada una de ellas.

**Cláusula Novena.- VIGENCIA DE LAS GARANTIAS:** Las garantías constituidas a favor de ERT ESP, tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha del denuncia del contrato de arrendamiento y tres (3) meses más, posteriores a la fecha de terminación del contrato. Vencido el término inicial del contrato de arrendamiento si éste se prórroga, el arrendador deberá denunciar dicha situación a ERT ESP, diligenciando el formato respectivo y acompañando el certificado de renovación de la garantía. De no ser renovada, el propietario, poseedor o tenedor y el arrendatario, serán solidarios, de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. 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 del vencimiento del contrato inicial. En ningún caso, la no renovación de la garantía implicara la suspensión del servicio o la terminación del contrato.

**Cláusula Vigésima.- VALOR DE LA GARANTÍA:** El valor de la garantía o depósito a favor de ERT ESP será equivalente a dos (2) veces el valor del cargo fijo o cargo básico, más dos (2) 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 a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). ERT ESP tendrá disponible esta información en las oficinas de atención al cliente, en la línea de servicio al cliente y en la página Web, para ser consultada por quien lo requiera.

**Parágrafo:** Cuando el promedio de consumo del arrendatario sea superior al promedio del estrato, ERT ESP podrá ajustar el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres (3) últimos períodos de facturación del mismo. Los ajustes a las garantías o depósitos descritos serán a cargo del arrendatario, quien deberá ajustar la garantía constituida dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación por parte de ERT ESP. Para el cálculo del consumo se tendrá en cuenta el cargo por unidad de consumo que se determinará incluyendo el promedio de todos los servicios telefónicos de que trata la Ley 142 de 1994.

**Cláusula Vigésima Primera.- APROBACIÓN DE LAS GARANTÍAS:** Las garantías serán aprobadas por ERT ESP, en un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del denuncia del contrato de arrendamiento. Si las garantías son aprobadas, el inmueble no quedará afecto al pago del servicio que presta ERT ESP, y la responsabilidad del pago será del arrendatario.

**Cláusula Vigésima Segunda.- EXIGIBILIDAD DE LAS GARANTÍAS:** En caso de no pago del servicio prestado, ERT ESP, podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos a su favor. Si éstas no fueren suficientes para el pago de los mismos, se informará al arrendador y podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario. La garantía será afectada también con las sumas adeudadas por concepto de sanciones por fraude. Cuando no se cancelen los servicios prestados por ERT ESP, se harán efectivas las garantías y se le informará sobre tal evento al arrendador, propietario, tenedor o poseedor que haya realizado el denuncia del contrato, a fin de que constituya las nuevas garantías. En el evento de optar por no constituir las garantías, se dará aplicación al artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o las normas que las modifiquen.

**Cláusula Vigésima Tercera.- RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:** Cuando el servicio suministrado por ERT ESP, se encuentre suspendido, podrá ser restablecido a petición del arrendador, propietario, arrendatario, tenedor o poseedor del inmueble, siempre y cuando éste no sea la persona que adeuda el servicio prestado. A partir del momento en el cual se solicite el restablecimiento del servicio, previa subrogación de la obligación por parte del propietario, poseedor o tenedor, asumiendo la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines en las condiciones establecidas en la Ley 142 de 1994 modificada por la Ley 689 de 2001. También podrá solicitar el restablecimiento del servicio el arrendador o arrendatario, otorgando las

garantías respectivas y realizando el denuncia del contrato mediante el diligenciamiento del formato respectivo ante la empresa. **Cláusula Vigésima Cuarta.- NUEVOS SERVICIOS:** Cuando ERT ESP, instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite. Para garantizar su pago, ERT ESP, podrá exigir alguna de las garantías mencionadas, para lo cual determinará la cuantía respectiva. No obstante lo anterior, cuando el servicio sea solicitado por el mismo propietario, poseedor o tenedor del inmueble en el cual se prestará el servicio, el inmueble quedará afecto al pago de los servicios. Parágrafo: En caso que el arrendatario, para los nuevos servicios, suministre o aporte información que no se ajuste a la realidad, incurrirá en causal de suspensión del servicio solicitado, sin detrimento de las demás acciones legales a que haya lugar por parte de ERT ESP.

## **CAPÍTULO VII PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES O RECURSOS**

**Cláusula Vigésima Quinta.- PETICIONES, QUEJAS O RECLAMACIONES O RECURSOS: DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los operadores de telecomunicaciones para el efecto.

Por su parte, los operadores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presenten los suscriptores o usuarios. Los operadores deben informar a los suscriptores, en el texto del contrato, sobre su derecho a presentar PQR. Igualmente, deben informar que la presentación de PQR, no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición. Cualquier conducta de los operadores de servicios de telecomunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control. Para la presentación de las PQRs se debe seguir la siguientes formalidades: 1. **FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR.** Cuando se presentan PQR en forma verbal, basta con informar al operador el nombre completo del peticionario y el motivo de la PQR. El operador puede responder de la misma manera y debe entregar al peticionario una constancia de la presentación de la PQR. Las PQR presentadas en forma escrita, 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. **PARÁGRAFO.** Los operadores deben entregar al suscriptor y/o usuario, por cualquier medio idóneo, constancia de la presentación de la PQR y un código único numérico asignado por el operador, el cual debe mantenerse durante todo el trámite. En el caso de PQR presentadas por escrito, se hará constar además, la fecha de radicación. 2.- **PQR Y EL PAGO.** Los operadores de servicios de telecomunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción y atención de las PQR. La presentación de PQR relacionadas con la facturación del servicio, está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, de las sumas que no sean objeto de reclamación; 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. Salvo los casos previstos en la Ley, los operadores no podrán suspender el servicio si existen PQR pendientes de respuesta, siempre que éstas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas. 3.- **OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.** Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben disponer de oficinas de atención al usuario para recibir, atender, tramitar y responder las PQR, en todas las capitales de departamento en las cuales presten los servicios a su cargo. Para el efecto, los operadores pueden suscribir acuerdos con otros operadores de servicios de telecomunicaciones que puedan brindar dicha atención. Sin perjuicio de lo anterior y con el fin de evitar el desplazamiento de los suscriptores y/o usuarios entre diferentes áreas geográficas, los

operadores deben establecer mecanismos que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR en todos los municipios donde presten los servicios a su cargo, mediante, por ejemplo, convenios con sus distribuidores comerciales, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo. Las oficinas de atención al usuario u oficinas de PQR, deben ser claramente identificables por parte de los suscriptores y/o usuarios, de manera que no se presente confusión en relación con las oficinas dispuestas para el pago o venta de servicios. En caso de disponer de medios tecnológicos o electrónicos para la atención de PQR, los operadores los pondrán en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios a través de los mecanismos mencionados en el artículo 8.4 de la presente resolución. En todo caso, los operadores podrán implementar mecanismos de atención en línea que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR en todas las áreas de cobertura de los servicios a su cargo, asegurando el acceso de los suscriptores y/o usuarios a tales mecanismos y, de ser posible, la unificación de los mismos con los utilizados por las autoridades de inspección, vigilancia y control. **4.- LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.** La empresa ERT ESP, tiene a disposición permanente de los suscriptores y usuarios un número gratuito de atención. En cada factura se le informa el número telefónico que el usuario puede marcar para que el operador reciba, atienda, tramite y responda las PQR; así como para que pueda acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y ofertas, y en general, sobre todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio. La opción relacionada con las PQR, debe estar dentro de las tres (3) primeras del menú. La información suministrada a través de dicho mecanismo, tiene respecto del operador, efectos jurídicos vinculantes. **PARÁGRAFO.** La ERT ESP, mantiene disponible para consulta, en cualquier momento por parte de los peticionarios, evidencias de las respuestas otorgadas a sus PQR a través de la línea gratuita de atención al usuario, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de respuesta de la PQR o a la fecha de envío del expediente a la autoridad de inspección, vigilancia y control, para que ésta resuelva el recurso de apelación, cuando a ello haya lugar. **5.- RECEPCIÓN DE LAS PQR.** La ERT ESP, recibe las PQR de sus suscriptores y/o usuarios, por causa de su servicio o del servicio que preste otro operador al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos. El operador que las recibe debe verificar, en un plazo máximo de cinco (5) días, si la causal de la PQR compromete la red bajo su cuidado. Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, debe dar traslado de ésta, al operador que corresponde dentro de los tres (3) días siguientes a la verificación realizada, de lo cual debe dejar constancia escrita, junto con los datos y registros demostrativos de su no responsabilidad. Si el operador a quien le es trasladada la PQR considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a fallas del operador que origina la comunicación, o si estima insuficiente la verificación de que trata el inciso anterior, debe requerir a este último para que practique las pruebas a que haya lugar. Si como consecuencia del procedimiento mencionado, no es posible que el operador que recibió la PQR, dé respuesta al suscriptor y/o usuario dentro del término oportuno, éste debe proceder en la forma indicada en el primer inciso del artículo 78 de la resolución 1732 de 2008. **6.- TÉRMINO PARA RESPONDER PQR.** Para responder las peticiones, las quejas y los recursos la ERT ESP, 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, ERT ESP, 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 petición o el recurso ha sido resuelto en forma favorable al peticionario salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. Vencido este término, ERT ESP, 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, vigilancia y control (SSPD) 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. **Cláusula Vigésima Sexta.- RECURSOS.** Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001, los recursos se regirán por las siguientes reglas: **1.-** El recurso de

reposición debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que el operador ponga en conocimiento del suscriptor o del 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 el operador para la atención de las mismas. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el suscriptor o usuario en las condiciones y dentro del término antes mencionados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición. **2.-** El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el operador lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que ésta resuelva el recurso de apelación. **3.-** Siempre que el suscriptor o usuario presente ante el operador un recurso de reposición, este último deberá informarle textualmente lo siguiente: "Señor usuario, usted tiene derecho a interponer el recurso de apelación en subsidio del 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: a) Cuando el recurso sea formulado por escrito, el operador entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación, documento que una vez diligenciado por el suscriptor o usuario, debe ser anexado por el operador al escrito de reposición. b) Cuando el recurso sea 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 el operador almacenará evidencia de la respuesta del suscriptor o usuario por un término de por lo menos doce (12) meses. **PARÁGRAFO: CONTENIDO DE LAS DECISIONES.** Sin perjuicio de lo previsto en la ley y en la jurisprudencia, las decisiones otorgadas por ERT ESP, a las peticiones, quejas y recursos formulados por los suscriptores y/o usuarios, deben contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador 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. **PARÁGRAFO 1.** La ERT ESP, garantizan la idoneidad del personal vinculado a las oficinas y líneas gratuitas de atención al usuario, desarrollando, para el efecto, actividades de capacitación y actualización periódicamente. **PARÁGRAFO 2: FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES.** La notificación de las decisiones adoptadas por la ERT ESP, dentro del trámite de una petición, queja o recurso, se realiza de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. La ERT ESP, 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 petición, queja o recurso. En caso de haber sido formulada de manera verbal y el operador 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. **PARÁGRAFO 3: REGISTRO DE PQR.** La ERT ESP, lleva de manera electrónica un registro debidamente actualizado de las peticiones, quejas y recursos presentadas por los suscriptores y/o usuarios, en el cual se identifique por lo menos: el nombre, identificación y los datos de ubicación del peticionario, la fecha de presentación, el código único numérico, el motivo de la PQR, y la fecha de envío de la respuesta, cuando la misma no haya sido otorgada de manera verbal, adjuntando, en todo caso, un resumen de la respuesta una vez se haya proferido. **PARÁGRAFO 4: SEGUIMIENTO DE PQR.** Los suscriptores y/o usuarios que hayan presentado PQR, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las mismas, a través del código único numérico informado por los operadores de telecomunicaciones al momento de su presentación. Los operadores, deben establecer mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso, por lo

menos, de su página web y de la línea gratuita de atención al usuario. Los mismos mecanismos pueden ser dispuestos por las autoridades de inspección, vigilancia y control, con el fin de que los suscriptores y/o usuarios obtengan información respecto al estado del trámite de las peticiones, quejas y recursos que se adelanten ante ellas. **PARÁGRAFO 5: INDICADORES DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** La ERT ESP, tiene públicas, a través de los mecanismos mencionados en el 8.4 de la resolución 1732 de 2007, las metas y las mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario, que se enuncian a continuación: 1.- Para la línea gratuita de atención al usuario de que trata el artículo 76 de la resolución 1732 de 2007: a) Promedio de tiempo de espera (en segundos) desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención de un representante del operador, y aquel momento en que comienza a ser atendido por éste. b) Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención de un representante del operador y colgaron antes de ser atendidos por éste. Para las oficinas de atención al usuario de que trata el artículo 75 de la resolución 1732 de 2007: a) Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina de atención al usuario y desistieron antes de ser atendidos por un representante del operador. b) Promedio de tiempo de espera desde el momento en que al usuario le es asignado un turno, hasta que es atendido por un representante del operador. La información debe ser actualizada mensualmente y debe contener las metas propuestas para el período siguiente, con el fin de lograr un continuo mejoramiento del nivel de dichos indicadores. Adicionalmente, debe ser reportada con la misma periodicidad al Sistema Único de Información para los operadores sujetos a la vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y al Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones SIUST para el resto de operadores de telecomunicaciones.

## **CAPÍTULO VIII SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN, RESTABLECIMIENTO.**

**Cláusula Vigésima Séptima.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** suspenderá el servicio en los siguientes casos: 1. De común acuerdo: Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario, si convienen en ello ERT ESP y los terceros que puedan resultar afectados. 2. En interés del servicio: ERT ESP podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, con el fin de: 2.1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y programados, previamente notificados al suscriptor y/o usuario con Tres (3) días de antelación por cualquier medio de amplia difusión. Por racionamientos, por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios, cuando las circunstancias lo permitan. 2.2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos. 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 cuando éstas hayan caducado o se actúe en contravención de lo preceptuado en ellas. 2.5. Para adoptar medidas de seguridad. 3. Por incumplimiento del suscriptor y/o usuario: Además de los eventos establecidos en la Ley 142 de 1994 Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en las normas que la complementen, modifiquen o sustituyan, ERT ESP podrá suspender el servicio en los siguientes casos: 3.1. Por falta de pago de dos (2) períodos consecutivos de facturación, en la fecha que señale ERT ESP para el pago del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. 3.2. Por la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario y/o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio establecidas por ERT ESP. 3.3. Por dar al servicio público domiciliario o a los equipos entregados en comodato un uso distinto al declarado o convenido con ERT ESP. 3.4. Por proporcionar en forma temporal o permanente el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio. 3.5. Por realizar derivaciones, modificaciones o traslados de las redes locales y/o inalámbricas, o hacer conexiones externas, sin autorización previa de ERT ESP, sin perjuicio del procedimiento legal que exista para tal fin. 3.6. 3.7. 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. 3.8. Por la cancelación del servicio con una cuenta de cobro adulterada, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes. 3.9. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de ERT ESP o de los suscriptores o usuarios. 3.10. Por impedir a los funcionarios autorizados de ERT ESP, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas. 3.11. Por no ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas que por razones técnicas o de seguridad exige ERT ESP de acuerdo con las normas vigentes. 3.12. Por conectar equipos sin la autorización de ERT ESP a las acometidas externas. 3.13. Por reconectar sin autorización de ERT ESP el servicio cuando este se encuentre suspendido. 3.14. Por utilizar accesorios o aditamentos cuyo uso no esté autorizado por ERT ESP. 3.15. Cuando los equipos e instalaciones de propiedad del suscriptor y/o usuario aparezcan defectuosos o con desperfectos que puedan desmejorar la eficiencia del servicio, previa advertencia de la falla por parte de ERT ESP. 4. A solicitud de autoridades judiciales competentes, de acuerdo con las disposiciones vigentes, cuando se este causando daño en la red 5. Las demás que consagre la ley. Parágrafo 1: Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto termine la causal de suspensión. Parágrafo 2: Durante la suspensión, ERT ESP puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato de prestación de servicios le concedan, en el evento de incumplimiento del suscriptor o usuario. Parágrafo 3: Los numerales 3.1, 3.7 y 3.8 no aplican como causales de suspensión para la prestación del servicio de TPBC bajo la modalidad prepago. 5. De Comun acuerdo: Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario, si convienen en ello la ERT ESP, y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato. 6.- En interes del servicio: Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios. **Cláusula Vigésima Octava.- TERMINACION DEL CONTRATO:** El contrato de prestación de servicios de TPBC podrá terminarse en los siguientes casos: 1. Por mutuo acuerdo. 2. Por decisión unilateral de ERT ESP, en los siguientes eventos: 2.1.. La reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años. 2.2. Reconexión o reinstalación no autorizada del servicio, sin que se haya eliminado la causa de la suspensión. 2.3. Cuando suministre información falsa o fraudulenta respecto de la solicitud del servicio, incurra en fraude en la facturación o pago, así como en las conexiones, acometidas, instalaciones, y demás puntos de red. 2.4. Suspensión del servicio por un período continuo de Seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes, o cuando obedezca a causas provocadas por ERT ESP. 2.5. Cuando el consumo del suscriptor y/o usuario durante un periodo determinado, sea inferior a los niveles mínimos establecidos por ERT ESP, en la modalidad de prestación del servicio a través de línea fija, línea prepago. 2.6. En caso de un cambio tecnológico incorporado por ERT ESP o de frecuencias de operación ordenado por el Ministerio de Comunicaciones, que no hagan posible la prestación del servicio. 2.7. Cuando la conexión se haya hecho sin observar los procedimientos técnicos determinados por ERT ESP. 2.8. Cuando existan condiciones técnicas que a juicio de ERT ESP hagan imposible o riesgosa la continuación de la prestación del servicio. 2.9. Cuando el suscriptor o usuario mueva o traslade el la red de telefonía fija y/o inalámbrica sin autorización previa y escrita de ERT ESP o le dé un uso diferente al de telefonía fija. 2.10. Cuando el servicio se utilice para perturbar el orden público, las buenas costumbres o la tranquilidad de las personas, independientemente de la responsabilidad a cargo del suscriptor y/o usuario, por los actos de esta naturaleza. 3. Por la demolición del inmueble en el cual se presta el servicio. 4. Por causas constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible la continuidad en la prestación de los servicios, caso en el cual no habrá lugar a indemnización alguna en favor del suscriptor. 5. Por Sentencia Judicial u orden de autoridad competente. 6. Por solicitud del suscriptor y/o usuario, siempre que no afecte a terceros, presentada con diez (10) días hábiles de anticipación a la fecha de corte de facturación o en su defecto al vencimiento del período de facturación siguiente de haber conocido la solicitud, siempre que no se encuentre vinculado a un contrato con cláusula de permanencia mínima. 7. Por incumplimiento grave de las

obligaciones del suscriptor y/o usuario, que a juicio de ERT ESP afecte la prestación del servicio.

8. Decisión unilateral del suscriptor y/o usuario cuando se presente falla comprobada en la prestación del servicio por parte de ERT ESP.

9. Por las demás causales establecidos en la ley.

Parágrafo 1: Una vez que se dé la terminación se procederá al corte del servicio, y serán retirados los equipos de propiedad de ERT ESP.

Parágrafo 2: El numeral 1° no aplica cuando se trata de líneas prepago. Cuando se configure una de las causales de terminación del contrato y se trate de línea prepago o de acceso fijo y/o inalámbrico en la modalidad de comodato, ERT ESP podrá retirar las redes y la acometida externa, sin lugar a indemnización alguna.

Parágrafo 3: A la terminación del contrato por falta de pago o cualquier otra causal que de lugar al establecimiento de multas, ERT ESP procederá al cobro de las sumas a su favor, garantizando el derecho de defensa y el debido proceso..

**Cláusula Vigésima Novena.- EFECTOS DE LA TERMINACION:** En este evento ERT ESP pondrá fin al suministro del servicio. El suscriptor y/o usuario perderá el derecho al número de identificación y a la línea telefónica que le había sido asignada y al plan al cual se encontraba afiliado.

**Cláusula Trigésima.- RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:** Cuando la suspensión o el corte sean imputables al suscriptor y/o usuario, este deberá eliminar su causa, pagar todos los gastos en los que ERT ESP incurra para restablecer el servicio y cancelar las sanciones previstas en la ley y en el presente contrato, como también los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, si ERT ESP se ve obligada a incurrir en ellos.

**Cláusula Trigésima Primera.- FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Para todos los efectos del contrato, se entiende por falla el incumplimiento por parte de la ERT ESP en la prestación continua del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días hábiles o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo o básico operara proporcionalmente al termino que estuvo dañado, por parte de la Empresa.
2. A la indemnización de perjuicios, equivalente al valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla, más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla haya ocasionado al suscriptor y/o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor y/o usuario haya incurrido para suplir el servicio.
3. Cuando el suscriptor o usuario se encuentre inscrito en un plan de valor mensual, y el consumo realizado durante el período respectivo sea inferior al total de los minutos del plan en el cual se encuentre inscrito, el cobro será proporcional al valor mensual del plan. Si el consumo es superior al total de los minutos del respectivo plan, el cobro será equivalente al total del valor mensual del plan más el valor de los minutos adicionales. Las facturas de cobro que expida la empresa contendrán como mínimo la siguiente información: Los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben detallar en la factura al suscriptor y/o usuario la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada. Así mismo, los operadores de TPBCLD y TPBCLE que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada. Cuando se ofrezcan servicios de valor agregado u otro servicio de telecomunicaciones que utilicen el servicio de TPBCL como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, las tarifas de los servicios de telecomunicaciones involucrados podrán ser independientes, debiéndose informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo. En relación con las facturas de los usuarios corporativos, los operadores pueden entregar el detalle de la factura en medio magnético o mediante la opción de consulta en su página web. No obstante, si el usuario corporativo la solicita por medio impreso, se generará a su cargo un costo más utilidad razonable. 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, el operador 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. Al facturar servicios empaquetados, los operadores de telecomunicaciones deben detallar los consumos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a las unidades consumidas. **PARÁGRAFO 1.** En caso de que uno o varios de los servicios de los que trata este artículo se ofrezcan bajo la modalidad de tarifa plana o consumo ilimitado, las llamadas por concepto de dicho servicio no deberán discriminarse de manera detallada. **PARÁGRAFO 2.** Las disposiciones contenidas en el presente artículo se entenderán cumplidas cuando los operadores garanticen a sus usuarios la posibilidad de acceder a la información del detalle de la factura a través de medios diferentes al recibo impreso, siempre que medie aceptación expresa y escrita por parte del usuario. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del usuario, salvo el corporativo, a poder solicitar en cualquier momento la entrega impresa de la facturación detallada, sin ningún costo. **OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA.** Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo del artículo 5.4.1 de la Resolución CRT 087 de 1997, todo suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo, por lo tanto, los operadores de telecomunicaciones tienen la obligación de entregarla oportunamente en la dirección suministrada por el suscriptor o usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos del operador, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma. La factura puede ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por el operador, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del suscriptor o usuario. Los operadores de telecomunicaciones, están obligados a expedir y entregar sus facturas a más tardar en el periodo de facturación siguiente a aquél en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio. **PARÁGRAFO.** En las condiciones del contrato de prestación de servicios se debe definir el periodo de facturación, el cual, en ningún caso puede ser superior a dos (2) meses. \* **PAGO OPORTUNO.** Los suscriptores y/o usuarios están obligados a efectuar el pago oportuno de la factura, es decir, dentro del plazo señalado por la ERT ESP, en la misma. Si el suscriptor y/o usuario no recibe la factura conserva su obligación de pagar, para lo cual, podrá solicitar un duplicado que será suministrado por el operador de manera inmediata, o solicitar mediante la línea gratuita de información, los datos de su factura necesarios para efectuar el pago correspondiente, para cuyo efecto, los operadores deben implementar mecanismos tecnológicos que faciliten el pago de la factura en línea. Así mismo, podrán implementar mecanismos que permitan el pago de la factura sin ser necesaria la presentación del recibo impreso, a través de consignaciones bancarias a su favor u otros similares. El primer duplicado correspondiente a un periodo de facturación será entregado gratuitamente. En los casos en que el operador no haya efectuado la facturación, enviado la factura con suficiente antelación, entregado el duplicado al usuario por causas imputables al operador, o suministrado la información a que hace referencia el inciso anterior, deberá proceder a fijar el plazo respectivo para que el suscriptor o usuario pueda realizar el pago oportuno de los cargos correspondientes a la prestación del servicio, sin que haya lugar al cobro de intereses moratorios y deberá abstenerse de realizar la suspensión del servicio, hasta tanto no se venzan los nuevos plazos fijados. \* **NO ABONO OPORTUNO DEL PAGO.** Cuando habiéndose efectuado correctamente el pago oportuno de la factura, los operadores de telecomunicaciones suspendan el servicio por falta de pago, deben proceder a compensar al usuario por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, mediante cualquiera de las dos modalidades señaladas en el artículo 37 de la presente resolución. \* **INDEPENDENCIA DE COBROS.** El operador que factura servicios prestados por uno o más operadores interconectados a su red, debe exigir el pago total de la factura. El usuario o el suscriptor, puede solicitar al operador que factura, la separación de las cuentas siempre que exista una reclamación sobre las sumas facturadas, a fin de poder cancelar independientemente las sumas no reclamadas. \* **CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS.** 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

telecomunicaciones. Hacen parte de los servicios suplementarios los relacionados con TPBC según la definición de la Resolución CRT 087 de 1997, y los de otros servicios de telecomunicaciones según lo establecido por la UIT-T en las recomendaciones I.250 y G.8081.

**\*IMPROCEDENCIA DEL COBRO.** Cuando a causa de la ocurrencia de desastres naturales, hechos terroristas, hurto de infraestructura no imputable al suscriptor y/o usuario o cualquier otro evento de fuerza mayor o caso fortuito, no sea posible la prestación del servicio, los operadores no pueden efectuar cobro alguno al suscriptor o usuario correspondiente al tiempo en que haya permanecido la interrupción del servicio.

**Cláusula Trigésima Segunda.- Otras Causales de Terminación del Contrato.** La empresa podrá dar por terminado el contrato y procederá a la desconexión del servicio y a la liberación de los recursos físicos en razón de:

- 1.Por mutuo acuerdo con el suscriptor.
- 2.Demolición del inmueble en el cual se presta el servicio.
- 3.Existencia de condiciones técnicas que impidan la continuidad del servicio.
- 4.Sentencias de tipo judicial.

La solicitud de retiro o terminación unilateral del contrato que se celebre entre los suscriptores y los operadores de servicios de telecomunicaciones, mantendrán y reconocerán el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.

**\* INTERRUPCIÓN 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 al usuario dispuestos por el operador, sin que éste último pueda oponerse por motivo alguno, solicitarle explicaciones de su decisión, ni exigir documentos innecesarios. La solicitud deberá efectuarse con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación. El operador deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, informando al suscriptor sobre tal hecho por medio de comunicación en la cual se indique además, el derecho reconocido en el inciso 3 del artículo 36 de la resolución 1732 de 2007. Cuando la solicitud haya sido formulada con una anticipación menor, el operador interrumpirá el servicio al vencimiento del período de facturación siguiente al que se conozca la solicitud de por parte del suscriptor. Cuando el suscriptor se encuentre fuera del país y solicite el retiro por interpuesta persona, este deberá presentar mandato firmado por el suscriptor, fotocopia de la cedula del suscriptor y del representante como solicitante del retiro. En el caso que la causal sea por muerte o desaparición de suscriptor, los herederos previa presentación del certificado de defunción o sentencia expedida por el juez, demostrando la calidad que tiene respecto del suscriptor adjuntando a la solicitud fotocopias de las cédulas de ciudadanía, igualmente el retiro lo podrá realizar el dueño del predio donde se encontraba instalado el servicio acreditando su condición de propietario, arrendatario, tenedor con fotocopia del certificado de tradición y/o Escritura Pública. Previa subrogación de la obligación si el suscriptor se encontraba en mora con un costo adicional para el propietario del predio. Cuando la causal de retiro de la línea telefonica sea por causa de quiebra o cierre negocio, se debe presentar a la empresa la declaratoria de quiebra o concordato y anexar acta de liquidación de la empresa, inscrita ante la Cámara de Comercio Las solicitudes de retiro definitivo se recepcionará todos los días hábiles pero se ejecutarán dando cumplimiento al cronograma de facturación y corte establecido en la empresa.

**\* SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO.** Los suscriptores y/o usuarios pueden solicitar a la ERT ESP, la suspensión temporal del servicio, cuando dicha solicitud esté debidamente sustentada y la ERT ESP, podrá aceptarla cuando lo consideren viable siempre que no se produzcan efectos a terceros. Cuando la solicitud sea aceptada por el operador, 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. 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. Al cabo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud, el operador 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 el operador deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión. 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. Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el suscriptor y/o usuario, los operadores no podrán 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.

## **CAPÍTULO IX FACTURAS, INTERESES DE MORA, COBRO DE SUMAS ADEUDADAS**

**Cláusula Trigésima Tercera.- FACTURAS:** En ellas ERT ESP cobrará el cargo fijo o básico, financiación, cargo de conexión o el costo de instalación, cuando a ello hubiere lugar, los consumos, el valor mensual del plan seleccionado por el suscriptor y/o usuario, los intereses de mora, recargos, las publicaciones autorizadas en el directorio telefónico, los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, si ERT ESP se ve obligada a incurrir en ellos, impuestos y demás bienes o servicios prestados directamente por ERT ESP o por otras empresas de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales. Podrán cobrarse también los impuestos a cargo del suscriptor y/o usuario asociados al servicio y otro tipo de bienes o servicios, cuando se suscriban contratos o convenios previos con la empresa ERT ESP y la entidad respectiva. Así mismo, ERT ESP podrá cobrar conceptos distintos a los del servicio de TPBCL y TPBCLE, siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos: a) Que los clientes así lo autoricen expresamente; b) El valor ajeno al servicio público se totalice por separado en la factura. c) ERT ESP no suspenderá o cortará el servicio por el no pago oportuno de estos conceptos. Las facturas se entregarán mensualmente, mínimo con Cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha del primer vencimiento sin recargo, mediante mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Estas, firmadas por el representante legal de ERT ESP, prestan mérito ejecutivo. La factura contendrá como mínimo la siguiente información: 1. Denominación social de ERT ESP NIT. 800135729-2. Dirección del inmueble receptor del servicio. 3. Estrato socioeconómico, si es residencial y clase de uso del servicio, en los demás casos (comercial, industrial). 4. Período de facturación del servicio. 5. El cargo por unidad de consumo, el cargo fijo o básico, el cargo por aporte de conexión o del costo de instalación, según sea el caso y los recargos a que haya lugar, los equipos MODEM, utilizados para la prestación del servicio de Banda Extrema. 6. El cargo o aporte por concepto de reconexión o reinstalación, cuando a ello hubiere lugar. 7. El plan comercial aplicable, valor mensual del plan y del minuto adicional de acuerdo con dicho plan y los intereses o recargos por mora a que haya lugar. En caso que el suscriptor y/o usuario no consuma el total de minutos del plan comercial contratado, deberá pagar en todo caso el valor total del plan al que se encuentra afiliado. Recíprocamente la empresa sostendrá el valor del plan contratado cuando el suscriptor exceda los consumos, siempre y cuando se encuentre al día en el pago de sus facturas. 8. La lectura anterior de consumo y la lectura actual. Cuando, sin acción u omisión de las partes durante un período, no sea posible medir el consumo, deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida éste. 9. Valores. 10. Fechas de pago con y sin recargo. 11. El consumo en unidades físicas de las últimas Seis (6) facturaciones. En su defecto deberá aparecer el promedio de consumo en unidades correspondientes al servicio de los últimos seis (6) meses. En los casos de cambio de uso o de estrato, ERT ESP aplicará de manera inmediata las tarifas correspondientes al nuevo uso o estrato. Parágrafo 1: No se cobrarán servicios no prestados, ni tarifas que no se encuentren previamente estipuladas. Parágrafo 2: No habrá lugar a facturar ningún cargo por concepto de consumos, a los suscriptores o usuarios vinculados en la modalidad de líneas prepago por carga o tarjeta, pero en algunos casos cuando se determine poco consumo por esta modalidad la empresa podrá facturar el valor

correspondiente al cargo básico, para garantizar la disponibilidad permanente del servicio y el uso de la línea. **Cláusula Trigésima Cuarta.- INTERESES DE MORA:** La empresa ERT ESP, cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, dentro de las fechas consignadas en las facturas, los que no superarán los máximos permitidos por la ley. Los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar todos los costos en que incurra ERT ESP en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda. **Cláusula Trigésima Quinta.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Estas se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes, sin perjuicio de los cobros extrajudiciales que la empresa ERT ESP haya adelantado, directamente o a través de abogados externos.

## **CAPÍTULO X MODIFICACIÓN, CESIÓN, VIGENCIA, SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, AUTORIZACIÓN Y DEROGATORIAS.**

**Cláusula Trigésima Sexta. 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. **Cláusula Trigésima Séptima.- CESIÓN:** Se entienden incorporados en la enajenación de bienes raíces urbanos, que hay cesión de este contrato de servicios públicos domiciliarios, salvo que el suscriptor y quien adquiere el inmueble acuerden otra cosa. Cuando se trate de la prestación de servicios con tecnología fija inalámbrica, en la modalidad de comodato, es requisito para que opere la cesión que el nuevo propietario firme el pagaré con carta de instrucciones y según la duración del contrato podrá entenderse cedida la propiedad de la Unidad de Suscriptor y los demás equipos necesarios para la prestación del servicio. En caso de enajenación de bienes raíces el suscriptor deberá solicitar expresamente a ERT ESP el traspaso del contrato de servicios públicos domiciliarios, caso en el cual ERT ESP se reserva el derecho de efectuar el estudio previo del nuevo propietario y se procederá igualmente a la sustitución del pagaré, si a ello hubiere lugar. Cuando la red local se instale bajo la modalidad de comodato y haya lugar a la cesión del contrato, se sumará el tiempo de vinculación del suscriptor que lo cede, para contabilizar el plazo de Un 1) año necesario para la adquisición de la propiedad de los equipos. La aceptación de la cesión por parte de la ERT ESP, liberará al cedente de cualquier responsabilidad por causa del cesionario, siempre que se cumplan las siguientes condiciones: 1.- El cedente deberá informar por escrito a la ERT ESP, su intención de ceder el contrato.. 2.- Dentro de los Quince (15) días hábiles siguientes, ERT ESP, deberá manifestar por escrito la aceptación o el rechazo de la cesión. 3.- En caso de aceptación por parte de ERT ESP, el cedente quedará liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido notificada. 4.- 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 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. **Cláusula Trigésima Octava.- VIGENCIA DEL CONTRATO:** Este contrato se entiende celebrado desde que el propietario, suscriptor y/o usuario o quien utilice el inmueble donde se prestan los servicios, solicita recibirlo, en las condiciones previstas en la cláusula primera del presente contrato, por término indefinido. **PARÁGRAFO:** De acuerdo con la regulación vigente, las partes podrán acordar la modalidad de contrato sometido a cláusula de permanencia mínima, hasta por el plazo autorizado por las normas vigentes. Podrá darse por terminado por las causales establecidas en el contrato o en la Ley. **Cláusula Trigésima Novena.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre las partes del contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del mismo y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contrato prevé sobre recursos, se someterán a la

decisión de un árbitro único, quien decidirá en conciencia, cuya designación se solicitará al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o su delegado. El proceso de arbitramento no podrá durar más de seis (6) meses contados desde la primera audiencia de trámite y se desarrollará de conformidad con lo previsto en el Decreto 2279 de 1989, Ley 23 y Decreto 2651 de 1991 y las disposiciones que las modifiquen o adicionen. Lo anterior sin perjuicio de los demás métodos alternativos de solución de conflictos previstos por la Ley. **Cláusula Cuadragésima.- SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIONES.** La ERT ESP, adoptará mecanismos que garanticen el manejo confidencial de los datos de los suscriptores y/o usuarios, los cuales sólo pueden ser intercambiados con otros operadores, para efectos de la prevención y control de fraudes en las telecomunicaciones y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias que así lo exijan. Así mismo, deben garantizar el manejo confidencial de la información que se curse en las comunicaciones que para su establecimiento hacen uso de sus redes. Los datos suministrados por los suscriptores y/o usuarios para efectos de la adquisición de servicios o la atención de peticiones, no pueden ser usados por los operadores para la Elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los servicios ofrecidos por el operador, salvo que medie autorización expresa y escrita del suscriptor y/o usuario. **Cláusula Cuadragésima Primera REPORTE A BANCOS DE DATOS.** La ERT ESP, puede remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor de ERT ESP, así como solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor en sus relaciones comerciales, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del mismo en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y el suscriptor haya otorgado su consentimiento expreso para pasar información crediticia a un banco de datos al momento de la suscripción del contrato. El reporte a los bancos de datos debe ser previamente informado al suscriptor, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos quince (15) días a la fecha en que se produzca el reporte. Si dentro de dicho término, el suscriptor procede al pago de las sumas debidas o niega, bajo la gravedad del juramento, la existencia de la relación contractual con el operador, éste último deberá abstenerse de efectuar el reporte. En caso de que la negación de la relación contractual se produzca con posterioridad al reporte, el operador informará de inmediato a la entidad administradora del banco de datos que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular. En el evento que el reporte de datos se ponga en entredicho a causa de la negación del contrato, el afectado y el operador, deberán adelantar todas las acciones pertinentes para determinar la veracidad de sus afirmaciones o en su defecto, estarse a la decisión definitiva proferida por las autoridades competentes. El reporte a los bancos de datos no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor y/o usuario mientras no quede en firme la decisión sobre las mismas. La ERT ESP, deberá reportar el pago al banco de datos a más tardar diez (10) días después del momento en que cese la mora. **Cláusula Cuadragésima Segunda.- DEROGATORIAS:** A partir de la publicación del presente contrato, quedan sin vigencia los contratos de condiciones uniformes expedidos hasta la fecha.

NIT

**JAIME ALBERTO UPEGUI**

Gerente y Representante Legal.

ERT ESP.