

CONTRATO DE CONDICIONES
UNIFORMES PARA LA PRESTACION DE
LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS
S.A.E.S.P.



Te conecta a lo que quieres.

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. E.R.T.E.S.P
Avenida 2BN No. 23N 47 San Vicente, Cali.
Conmutador (572) 6202020
NIT. 800135729-2.
www.ert.com.co

CLAUSULA PRIMERA: PARTES DEL CONTRATO. Son parte del presente contrato EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. en adelante E.R.T.E.S.P y el USUARIO cuyos datos son:

Nombre del usuario: _____

Documento de identificación CC/NIT: _____

Dirección de la instalación: _____

CLÁUSULA SEGUNDA: SERVICIOS CONTRATADOS Y PRECIO: El precio es el acordado para cada servicio en el formato de solicitud de prestación del servicio de comunicaciones previamente firmado por el Suscriptor o Usuario. Los servicios prestados se facturaran mensualmente y deberán ser pagados en dinero dentro de la fecha de vencimiento señalada en la factura. El no pago oportuno dará lugar a la suspensión del servicio. En caso de mora en el pago el suscriptor o usuario reconocerá y pagará a E.R.T.E.S.P. intereses de mora liquidados a la tasa máxima permitida por la Ley, al igual que de los costos por el cobro pre jurídico, jurídico y coactivo de tales obligaciones, en los términos del artículo 1629 del Código Civil.

Señor usuario en el contrato que le estamos entregando, usted encontrara todas las condiciones que rigen para la prestación de su (s) servicio (s) contratado (s) y a los valores que usted debe pagar esto corresponde a:

**CONTRATO DE CONDICIONES
UNIFORMES PARA LA PRESTACION DE
LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS
S.A.E.S.P.**



Te conecta a lo que quieres.

Nombre Plan Comercial	Equipo		Valor Equipo en Venta antes de IVA	Valor Cargo Básico Mensual antes de IVA	Forma de Pago	Valor Derechos de Conexión y/o Costos de Instalación	Descuento por firma de permanencia mínima
	Comodato	Venta					
Observaciones:							

Ver clausula condiciones técnicas

Valor de reposición de equipos propiedad de la ERT

En caso de daño total que no provenga del deterioro natural, de hurto o extravío del (o los) equipo(s) el usuario que haya recibido equipos en comodato o arrendamiento deberá pagar a **E.R.T.E.S.P.** el valor de reposición vigente a la fecha del presente contrato, o aquel que esté vigente al momento de hacer efectivo el cobro, de acuerdo al anexo del servicio correspondiente.

Tarifas equipos en modalidad de arriendo

Equipo	Valor arriendo mensual antes de IVA – 16%)	Valor total arriendo por la duración del contrato (antes de IVA – 16%)

CLÁUSULA TERCERA: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO, señor usuario E.R.T.E.S.P. tiene a su disposición los siguientes medios gratuitos de atención al usuario: línea 01 8000 520620, página web: www.ert.com.co; fax: 6202420, Call Center: 6204010, y en nuestras oficinas físicas donde opera la ERT, cuya ubicación puede consultar en nuestra página web o en la línea de atención a l usuario.

CLÁUSULA CUARTA: OBJETO DEL CONTRATO: Este contrato establece las condiciones generales para la prestación de los servicios de comunicaciones ofrecidos por **E.R.T.E.S.P.** (de acuerdo con la precisión que se hace en la prestación del servicio) en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia al Suscriptor o Usuario, a cambio de un precio en dinero, que se fijará según los precios de los planes vigentes para cada servicio. Las cláusulas de este contrato son condiciones uniformes que han de regir la relación entre

E.R.T.E.S.P. y el Suscriptor o Usuario, **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 usuario que así lo solicite, en las condiciones señaladas por ERT ESP.

CLÁUSULA QUINTA: PROVISION DE SERVICIO; El plazo máximo para la provisión de los servicios contratados no podrá ser superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de acuerdo con lo establecido en la cláusula 6 numeral 9 (Celebración del contrato) del presente contrato, salvo eventos que constituyan caso fortuito o fuerza mayor, o aquellos que impidan la instalación por causa del usuario. Este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan las partes, en cuyo caso la aceptación expresa del usuario deberá constar en medio verificable o documento separado del contrato.

CLÁUSULA SEXTA: OBLIGACIONES DE E.R.T.E.S.P. Además de las obligaciones señaladas en las leyes y reglamentos, en especial las estipuladas en el artículo 10 de la Resolución CRC No. 3066 del 18 de mayo de 2011, son obligaciones de E.R.T S.A.E.S.P. las siguientes:

- 1. Prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en los títulos habilitantes y en aquellas que regulen el servicio, incluyendo las relativas a la calidad en la atención a los usuarios, atendiendo los principios de igualdad, no discriminación, y de libre competencia.**
- 2. Tratándose de fallas en el servicio no imputables al usuario, E.R.T.E.S.P se encargará de realizar las actividades correctivas del caso y de prestar el soporte telefónico y, de ser necesario, enviará personal para la revisión respectiva; si del resultado de la cita se concluye que la falla es atribuible al Suscriptor o Usuario o a terceros, bien sea por conexiones inadecuadas, mal uso o desconfiguración de los equipos, o cualquier otra que sea de su responsabilidad, el Usuario autoriza expresamente a través del presente documento a cobrar el valor correspondiente a la cita en la siguiente factura.**
- 3. El servicio de comunicaciones será prestado por la Empresa durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana o según se pacte en los acuerdos de niveles de servicio. Ello no obsta para que el**

servicio se interrumpa por un término superior a 30 minutos, por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, debiendo comunicar tal situación a los usuarios. Los reembolsos o descuentos que se presenten por falla en la prestación del servicio y que sean imputables a E.R.T.E.S.P, serán efectuados de conformidad con la Ley y la regulación vigente, en especial lo dispuesto en el anexo No 1 de la Resolución CRC No. 3066 del 18 de mayo de 2011, o por las que modifiquen o adicionen.- 4. E.R.T.E.S.P. se obliga a prestar al Suscriptor o Usuario el servicio de soporte telefónico durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, a través de la línea gratuita dispuesta por la Empresa 185 y/o *505 e igualmente mediante su página Web www.ert.com.co y nuestra red social en Facebook. E.R.T.E.S.P. 5-. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes y los equipos de propiedad de E.R.T.E.S.P. 6-. Suministrar sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto, con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el suscriptor, que generen algún cobro diferente al servicio local. Cuando se trate de nuevas líneas, se debe entregar al suscriptor, junto con el contrato respectivo y sin necesidad de solicitud en tal sentido, el código secreto y la información sobre la forma de acceder y utilizar adecuadamente dicho servicio, y sus ventajas de seguridad. 7-. Permitir a sus suscriptores la realización de llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia, aun cuando el servicio se encuentre suspendido y hasta la terminación del contrato. 8-. Ofrecer el servicio de identificación de llamadas y establecer la tarifa para este servicio, 9 El plazo máximo para la provisión de los servicios contratados no podrá ser superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato.

CLAUSULA SEPTIMA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO. Además de las obligaciones señaladas en las Leyes y reglamentos, en especial las estipuladas en el artículo 10 de la Resolución CRC No. 3066 del 18 de mayo de 2011, son obligaciones del suscriptor o usuario las siguientes: 1. Cumplir

cabalmente sus compromisos contractuales. 2. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y de las facturas de cobro expedidas por E.R.T S.A.E.S.P. En caso de no recibir oportunamente la factura de cobro, el usuario deberá solicitar un duplicado que será suministrado por E.R.T S.A.E.S.P. de manera inmediata y proceder a efectuar el pago, por cuanto el hecho de no recibir la factura, por causas no imputables a la empresa, no lo exonera del pago o solicitar mediante la línea gratuita de atención al usuario los datos de su factura necesarios para efectuar el pago correspondiente. En ningún caso, el Suscriptor o Usuario quedará exonerado del pago de la factura. 3. Atender las instrucciones de E.R.T S.A.E.S.P. para el uso del servicio y de los equipos terminales. 4. Hacer uso racional de las redes, equipos terminales y servicios de comunicaciones, de conformidad con lo pactado en este contrato y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente. 5. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, la ejecución de instalaciones internas o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. 6. Queda bajo exclusiva responsabilidad del Suscriptor o Usuario los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. 7. El Suscriptor o Usuario se obliga previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a permitir el acceso del personal de E.R.T S.A.E.S.P. o el que éste designe, al lugar en donde se prestará el servicio con el fin de proceder a la instalación, reconexión, mantenimiento, desinstalación, retiro y cualquier otra actividad que a juicio de E.R.T S.A.E.S.P. resulte necesaria para la prestación del servicio o para la cancelación del mismo. En caso contrario, E.R.T S.A.E.S.P. podrá cobrar al suscriptor o usuario los costos asociados a dicha cita. 8. Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos o sean falsas. 9. Informar de inmediato a la empresa sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la cesión del contrato, la variación de la dirección u otra novedad que implique modificación a las

condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial. 10. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro. 11. Llegada la finalización de la prestación del servicio por el cumplimiento del plazo pactado, o la terminación del contrato por voluntad de cualquiera de las partes, por incumplimiento de una de ellas o por cualquiera otra razón, el suscriptor o usuario se obliga a la devolución de equipos, cuando a ello hubiere lugar. 12. Las demás previstas en este contrato y en la regulación. Parágrafo: El suscriptor o usuario es responsable de la seguridad de sus instalaciones o acometidas internas y para ello cuenta con la posibilidad de bloquear su línea, sin ningún costo, mediante el uso del código secreto o mediante solicitud para la inhabilitación del acceso a llamadas a celular, larga distancia nacional o internacional entre otros, información que será suministrada por los mecanismos obligatorios de atención al usuario. Si el suscriptor o usuario no utiliza esta ventaja tecnológica E.R.T.E.S.P. estará exonerada de la responsabilidad por el uso del servicio efectuado desde sus redes hacia otras.

CLAUSULA OCTAVA: DERECHOS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO. Son derechos de los suscriptor o usuario los siguientes: 1. Obtener de E.R.T.E.S.P. la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de los plazos y términos establecidos en la Ley y demás disposiciones reglamentarias y regulatorias. 2. Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados. 3-.Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios de comunicaciones, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la Ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la entidad de vigilancia y control correspondiente. 4. 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 a través del medio que haya

elegido, sea papel o medio electrónico. 5. Además de los derechos señaladas en las leyes y reglamentos, en especial las estipuladas en el artículo 10, ítem 10.2 de la Resolución CRC No. 3066 del 18 de mayo de 2011.

CLAUSULA NOVENA: DERECHOS DE E.R.T.E.S.P 1. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a su favor o en contra del suscriptor, derivada de la conexión o prestación del servicio comunicaciones, o de las revisiones y controles solicitados por el suscriptor, conforme a la normatividad vigente. 2. Suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor, caso fortuito y para 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. 3. Ejercer las acciones de cobro prejurídico, jurídico y coactivo de las obligaciones en mora, de conformidad con la Ley. 4. Las demás que le sean otorgadas por la Ley y la Regulación vigente.

CLAUSULA DECIMA: *TRAMITES DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - PQR`S*: El suscriptor tiene el derecho a presentar peticiones, quejas, y recursos, en adelante PQR, ante E.R.T.E.S.P. En forma verbal o escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico establecido en la normatividad o la regulación vigente. La presentación de las PQR no requiere presentación personal, ni intervención de abogado. Aunque se actúe por conducta de mandatario, las peticiones y recursos se tramitarán por E.R.T S.A.E.S.P. de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición. Cuando se presente una PQR en forma verbal, basta con que el suscriptor o usuario informe a E.R.T S.A.E.S.P. el nombre completo, el motivo de la PQR, el plan escogido y algunos datos básicos del contrato que permitan a la Empresa dar una mejor solución a la PQR, las cuales se responderán por E.R.T S.A.E.S.P. de la misma manera

y en todo caso según lo establece la normatividad y la regulación. La PQR presentadas de forma escrita deben contener por lo menos los siguientes requisitos: (i) ser dirigidas a E.R.T S.A.E.S.P.; (ii) nombre, identificación y dirección de notificación del suscriptor o usuario, incluida la dirección electrónica, si el suscriptor manifiesta expresamente que desea recibir la respuesta por este medio; (iii) los datos básicos del contrato; (iv) el plan escogido por el suscriptor; y, (v) los hechos claramente determinados en los que se funda la solicitud. En los casos en que el suscriptor o usuario haga uso de la presentación de PQR a través de los mecanismos electrónicos, tecnológicos o redes sociales se aplicarán las reglas que la normatividad vigente determina sobre estas materias. E.R.T.E.S.P. responderá la PQR dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación. En todo caso E.R.T.E.S.P. podrá decretar la práctica de pruebas y ampliar el plazo de respuesta en quince (15) días hábiles más. En el evento en que E.R.T.E.S.P no pueda responder la PQR dentro de dichos plazos, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo; se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al usuario, salvo que el proveedor demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, el proveedor, de oficio, debe materializar los efectos del mismo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio. Si no lo cumple el usuario mantiene su derecho de reclamarlo en cualquier momento. E.R.T.E.S.P. entregará al peticionario por cualquier medio idóneo, la constancia de la presentación de las PQR y un CUN, código único numérico, el cual mantendrá durante todo el trámite de la PQR. La asignación de la constancia y el código podrá hacerse por medio electrónico si así autoriza expresamente el Suscriptor o Usuario con la aceptación del presente documento. La presentación de PQR relacionadas con la facturación del servicio está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno previsto 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 petición o quejas dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno. E.R.T.E.S.P. no suspenderá el servicio que haya sido objeto de una PQR que se encuentre en trámite, siempre que éstas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y el Suscriptor o Usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas. 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 de que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al Suscriptor o Usuario, E.R.T.E.S.P. lo remita a la Superintendencia de Industria y Comercio. Si el Suscriptor o Usuario presentará ante E.R.T.E.S.P. un recurso de reposición, ésta deberá informarle textualmente lo siguiente: “Señor USUARIO, usted tiene derecho a interponer el recurso de reposición en subsidio el de Apelación 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: 1. Si el recurso fuera formulado por escrito, E.R.T.E.S.P. entregara dicha información a través de un documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permiten escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación. 2. Si el recurso fuera presentado de manera verbal o por cualquier medio tecnológico o electrónico, la información señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y E.R.T S.A.E.S.P. Almacenara evidencia de la respuesta del suscriptor por un término de por lo menos seis (6) meses.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA: NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO.

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 de comunicaciones, en especial la Ley 1341 de 2009, y la Resolución CRC No. 3066 de 2011, así como en las normas que las reglamenten, adicionen o

modifiquen y en las demás reglamentaciones expedidas por la CRC y el MINTIC, cada una de ellas en la órbita de su competencia. En consecuencia, el suscriptor con la suscripción del presente contrato acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio de comunicaciones, fijadas por **E.R.T.E.S.P.**, y por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas, y a pagar, en el plazo establecido por la empresa las facturas por concepto del servicio prestado. Las partes convienen someter la ejecución y cumplimiento del presente contrato, a las estipulaciones que se incorporan en las definiciones y condiciones del mismo como el de sus anexos. **PARÁGRAFO:** El presente contrato se rige por los principios de favorabilidad al SUSCRIPTOR, libertad de elección, reciprocidad y suministro del servicio de acuerdo con los términos de la regulación.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA: CELEBRACIÓN DEL CONTRATO. Para obtener el servicio de comunicaciones descrito en este contrato, el interesado deberá suscribir la solicitud de prestación de servicios de comunicaciones a través de cualquiera de los medios establecidos por **E.R.T.E.S.P.** La solicitud debe presentarse ante **E.R.T.E.S.P.**, diligenciando el formato de solicitud de servicio, el cual será suministrado gratuitamente. El solicitante deberá indicar entre otros aspectos su identidad; y la dirección o ubicación del inmueble donde se utilizará el servicio. El término del presente contrato se contará a partir del momento en que se efectúen por parte de **E.R.T.E.S.P.** las instalaciones técnicas requeridas para la prestación del servicio y/o cuando se efectúe la activación del mismo. **PARÁGRAFO:** El SUSCRIPTOR tiene derecho a elegir el medio a través del cual se le entregará el presente contrato, es decir, en medio impreso o electrónico.

CLAUSULA DECIMA TERCERA: CONDICIONES PARA EL CAMBIO DE PLAN; El plan contratado (escogido por el suscriptor en el formato de solicitud de prestación del servicio anexo al presente contrato) deberá ser conservado hasta la duración del plazo pactado en su respectiva cláusula en caso que haya sido pactada la permanencia mínima, una vez vencido el plazo antes mencionado, el usuario que celebró el contrato estará en libertad de elegir entre los planes ofrecidos. Cuando no haya sido pactada la cláusula de permanencia mínima el suscriptor podrá cambiar de plan cuando así lo desee. **Parágrafo:** **E.R.T.E.S.P.** no podrá modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en los contratos, ni podrá hacerlas retroactivas, tampoco impondrá servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. **E.R.T.E.S.P.** como consecuencia de una solicitud del Suscriptor o Usuario que celebró el contrato, procederá a realizar las modificaciones a las condiciones inicialmente pactadas, debiendo informarlas a través de un medio escrito físico o electrónico, a elección del suscriptor, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquel en que se efectuó la modificación. En todo caso, tanto los contratos como las evidencias de modificaciones a los mismos, deberán ser conservados por **E.R.T.E.S.P.** De

conformidad con lo establecido por la regulación. El usuario podrá solicitar cambio de plan cuando así lo considere y asumir el precio y las condiciones del nuevo plan, **E.R.T.E.S.P.**

CLAUSULA DECIMA CUARTA: SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DELSERVICIO. E.R.T.E.S.P. Informara, por lo menos con TRES (3) días de anticipación, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias, seguridad nacional o caso fortuito. **E.R.T.E.S.P.** Podrá suspender el servicio: a) para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno. b) Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio. c) Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o cuando estas hayan caducado o se actúe en contravención de lo preceptuado en ellas. d) Por orden ejecutoriada de autoridad competente. e) Para adoptar medidas de seguridad. f) Suspensión por incumplimiento o violación del contrato: La empresa procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del Suscriptor o Usuario en los siguientes casos: **1.** Por la falta de pago de Dos (2) períodos continuos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La suspensión por la falta de pago enunciada no procederá cuando (i) La empresa, habiendo incurrido en falla del servicio, no haya procedido a hacer las respectivas reparaciones, o (ii) La empresa entregue de manera inoportuna la factura y, habiendo solicitado el Suscriptor el correspondiente duplicado, la empresa no se lo haya entregado oportunamente, o (iii) La empresa no facture el servicio prestado. **2.** Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales pertinentes. **3.** Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de la empresa, o del Suscriptor o Usuario. **4.** Por fraude a las conexiones, acometidas, o líneas telefónicas. **5.** Por impedir a los funcionarios autorizados por la empresa, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas. **6.** Por proporcionar, en forma ocasional o permanente, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio. **7.** En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del Suscriptor o Usuario, de las condiciones contractuales. **Parágrafo Primero:** Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. **Parágrafo Segundo:** Haya o no suspensión, la empresa podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del Suscriptor. **Parágrafo Tercero:** Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará al Suscriptor o Usuario la información correspondiente, indicando, además, la causa de la suspensión. **Parágrafo Cuarto:** Para que la empresa pueda restablecer el servicio, el Suscriptor o Usuario deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y pagar todos los gastos de reconexión en que incurra la empresa si la

**CONTRATO DE CONDICIONES
UNIFORMES PARA LA PRESTACION DE
LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS
S.A.E.S.P.**



Te conecta a lo que quieres.

desconexión se originó en hechos imputables al Suscriptor o Usuario la reanudación del servicio deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que esta haya cesado. **Parágrafo Quinto:** Suspensión en casos de fraude: **E.R.T.E.S.P.** Procederá a suspender el servicio por incurrir en fraude y específicamente en los siguientes eventos: **1.** Por hacer derivaciones fraudulentas o sin autorización de **E.R.T.E.S.P.** en las conexiones, acometidas o líneas, como acometidas fraudulentas, traslados no autorizados, derivaciones externas, derivaciones sobre línea de otro Suscriptor o Usuario, para su uso indebido, o por utilizar equipos o instalaciones que no cumplan con las normas técnicas y las condiciones de homologación que determine la autoridad competente. **2.** Por realizar sistemas de comunicación no autorizados. **3.** Por solicitud de uno de los operadores que detecte el registro de altos consumos a destinos fraudulentos por tráfico Local, Local Extendida, Larga Distancia Nacional, Internacional, Semiautomática, Móvil Celular y PCS. **4.** Por dar al servicio un uso distinto al declarado o convenido con **E.R.T.E.S.P.** **5.** Por usar indebidamente las redes de TPBCL de **E.R.T.E.S.P.** **6.** Por adulteración de las conexiones o alteraciones que impiden el funcionamiento normal del servicio. **7.** Por realización de modos de comunicación no autorizados. **E.R.T.E.S.P.** Garantizará el cumplimiento de las normas sobre el debido proceso de conformidad con lo establecido en la Constitución Política y obrará en conjunto con la Superintendencia de Industria y Comercio con base en los procedimientos establecidos para tal efecto. **8.** No procederá la suspensión del servicio por deudas del Suscriptor o Usuario con terceros diferentes a la empresa. La suspensión podrá realizarse sólo en los siguientes eventos: Por mutuo acuerdo de las partes. El Suscriptor o usuario puede solicitar a **E.R.T.E.S.P.**, la suspensión temporal del servicio, cuando dicha solicitud esté debidamente sustentada. **E.R.T.E.S.P.** podrá aceptarla cuando lo considere viable siempre que no se produzcan efectos a terceros. Cuando la solicitud sea aceptada por **E R.T.E.S.P.**, la suspensión temporal podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses consecutivos por cada año de servicio, salvo que **E.R.T.E.S.P.** decida otorgar un plazo mayor. En el evento en que en la solicitud no se indique el término de la suspensión del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos. Al cabo de TRES (3) días hábiles siguientes a la solicitud, **E.R.T.E.S.P.** procederá a la suspensión del servicio, salvo que el Suscriptor o Usuario haya señalado en la solicitud una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual **E.R.T.E.S.P.** deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de que el servicio se encuentre sujeto a cláusula de permanencia mínima, dicho período se prorrogará por el término de la suspensión temporal. **PARÁGRAFO E.R.T.E.S.P.** no podrá efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, salvo el costo por el restablecimiento del servicio, valor que se le informara al solicitante al momento de la solicitud. Los dos meses pueden ser o no consecutivos. **Parágrafo Sexto:** **E.R.T.E.S.P.** estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio cuando ésta haya sido motivada por violaciones del Suscriptor o Usuario a las

obligaciones establecidas en la Ley de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, su regulación y este contrato. **Parágrafo Séptimo:** De cualquier modo el incumplimiento del contrato en materia que afecte gravemente a **E.R.T.E.S.P.** o a terceros, le permitirá a **E.R.T.E.S.P.** dar por terminado el contrato, proceder al corte del servicio y adelantar las acciones legales correspondientes.

CLAUSULA DECIMA QUINTA: CAUSALES Y CONDICIONES DE TERMINACIÓN. La empresa podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una de las siguientes causales: 1. En cualquier modalidad de suscripción, el Suscriptor o Usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.” 2. Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de la empresa, hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio. 3. La demolición del inmueble en el cual se presta el servicio. 4. Sentencia judicial debidamente ejecutoriada. 5. Decisión unilateral de la empresa en los siguientes casos: 5.1 Suspensión del servicio por tres (3) o mas período continuos de facturación de conformidad en los procedimientos internos para corte administrativo, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes, o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la empresa 5.2. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento de las obligaciones del Suscriptor o Usuario, dentro de un período de dos (2) años. 5.3. Adulteración o falsificación de las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite. 6. Solicitud del suscriptor de terminación del contrato, en forma expresa y por escrito con una anticipación de tres (3) días calendario a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente. 7. Decisión unilateral del Suscriptor cuando se presente falla en la prestación del servicio. 8. La existencia de causas constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito o existencia de condiciones técnicas que hagan imposible o riesgosa la continuación de la prestación del servicio. 9. Cuando el consumo del 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. 10. 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. 11. Cuando la conexión se haya hecho sin observar los procedimientos técnicos determinados por ERT ESP. 12 Cuando existan condiciones técnicas que a juicio de ERT ESP hagan imposible o riesgosa la continuación de la prestación del servicio. 13

Cuando el usuario mueva o traslade 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. **14.** 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 usuario, por los actos de esta naturaleza. **15** Por la demolición del inmueble en el cual se presta el servicio. **16.** 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 usuario. **17** Por Sentencia Judicial u orden de autoridad competente. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando se realice el corte del servicio, se le informará al SUScriptor indicándole la causa y los efectos que ello conlleva para la terminación del contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El corte se efectúa, sin perjuicio de que la empresa inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda o por vía coactiva, **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 1º 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.

CLAUSULA DECIMA SEXTA: CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DE LAS PARTES Y EFECTOS La inobservancia de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato o el incurrir en actividades prohibidas, constituye causal de incumplimiento del mismo, tanto para el Suscriptor o Usuario como para **E.R.T.E.S.P.**, salvo que medien circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. El suscriptor o usuario pagará de inmediato cualquier suma que deba a **E.R.T.E.S.P.** y procederá a devolver los equipos, elementos y cualquier tipo de información relacionada con el servicio que se halle en su poder. **E.R.T.E.S.P.** procederá a cancelar la prestación del servicio. Si transcurridos cinco (5) días de retirado el servicio, el suscriptor o usuario no regresa los equipos, elementos instructivos o manuales de operación, **E.R.T.E.S.P.** procederá de inmediato a instaurar la respectivas acciones con el fin de obtener la devolución de los equipos y/o resarcimiento de perjuicios por la no devolución o devolución defectuosa, salvo el uso y deterioro natural por el paso del tiempo. **Parágrafo:** En caso de violación de las obligaciones o de ocurrencia en las conductas expresamente prohibidas en este contrato, el suscriptor o usuario asumirá las siguientes responsabilidades, sin perjuicio de otras consecuencias que señales en el contrato por incumplimiento de las obligaciones a su cargo: 1. Por los perjuicios causados a **E.R.T.E.S.P.** o a terceros, en caso de permitir, por acción u omisión, con dolo o culpa grave, que se haga un mal uso del servicio, configurando a su vez justa causa para la

terminación inmediata del contrato por parte de E.R.T S.A.E.S.P. 2. Por cualquier reclamación, daño emergente o lucro cesante en el que se vea comprometido a raíz de incidentes de seguridad imputables al Suscriptor o a terceros relacionados directa o indirectamente con él. En ningún caso **E.R.T.E.S.P.** será responsable por aquellas acciones producidas como consecuencia del obrar del suscriptor o usuario o de tercero relacionado directo o indirectamente con él, ni por virus, ataques de piratas informáticos, entre otras, que puedan dañar el sistema, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través del Servicio objeto de este contrato.

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA: CONDICIONES PARA LA CESIÓN DEL CONTRATO; El SUSCRIPTOR debe informar por escrito a **E.R.T.E.S.P.** Su intención de ceder el contrato acompañando de prueba de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación. Dentro de los 15 días hábiles siguientes **E.R.T.E.S.P.** Manifestará por escrito la aceptación o rechazo de la cesión. En caso de aceptación de la cesión por parte de **E.R.T.E.S.P.** El suscriptor cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en el que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento. En caso de rechazo, **E.R.T.E.S.P.** Informará al cedente las causas de su decisión que únicamente podrán ser las siguientes: 1. Por defectos de forma. En el mismo escrito el proveedor debe indicarle al cedente de manera clara y expresa los aspectos que deben ser corregidos, quedando el SUSCRIPTOR obligado a cumplir el contrato hasta tanto no sea aceptada la cesión. 2. Cuando el cesionario no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprendan del contrato. 3. Cuando por razones técnicas se imposibilite la prestación del servicio.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA: CONDICIONES PARA EL TRASLADO DEL SERVICIO. El Suscriptor deberá utilizar el servicio en el lugar especificado en la solicitud del mismo o autorizado por **E.R.T.E.S.P.** Sin perjuicio de la solicitud de traslado que el Suscriptor pueda tramitar ante **E.R.T.E.S.P.** Con un mes de anticipación a la fecha de traslado deseada. Si como consecuencia de dicho traslado se genera algún costo, éste será asumido por el Suscriptor quien autoriza expresamente mediante el documento en que hace la solicitud, que dicho valor sea cobrado en la siguiente factura, de acuerdo con los precios vigentes para este trámite al momento de la solicitud. El traslado solo se efectuará si es técnicamente viable.

CLAUSULA DECIMA NOVENA: PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO. El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de los servicios de comunicaciones, por causa imputables a **E.R.T.E.S.P.** da derecho al Suscriptor o Usuario a recibir una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima. Lo anterior, a excepción de los eventos previstos en el artículo 34 de la Resolución

CRC No. 3066 de 2011. La determinación de la compensación y el valor de esta, se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la presente resolución y bajo los términos establecidos en el presente contrato y en la normatividad vigente. **Parágrafo: Vigilado por SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** Siempre que se tramite una queja relacionada con la falta de disponibilidad del servicio, aún en los casos en que el usuario no haya solicitado la compensación, el proveedor deberá de oficio analizar su procedencia e informar al usuario si hay lugar o no a la compensación. En caso de que la queja sea resuelta en sentido favorable al usuario, procederá la compensación o la terminación del contrato, según la elección del usuario.

CLAUSULA VIGESIMA: PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES DEL SUSCRIPTOR Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN ANTE EL REPORTE DE BASE DE DATOS. Con el fin de asegurar la protección de los datos personales suministrados por el Suscriptor al momento de la celebración del contrato y, en todo caso, durante la ejecución del mismo **E.R.T S.A.E.S.P.** garantizará que dichos datos sean utilizados para la correcta prestación del servicio y el adecuado ejercicio de los derechos de los usuarios. Los datos personales del Suscriptor no podrán ser utilizados por **E.R.T E.S.P.** para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente **Vigilado por SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** relacionados con los fines para los que fueron entregados, salvo que el Suscriptor así lo autorice, de manera expresa y escrita. Igualmente, **E.R.T.E.S.P** no podrá entregar a su arbitrio los datos de localización y de tráfico del Suscriptor, salvo autorización expresa y escrita del Suscriptor y los casos que expresamente señale la Resolución CRC 3066 de 2011 o las que modifiquen o adicionen. **E.R.T.E.S.P.** puede remitir a entidades que manejen y/o administren bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a cargo del Suscriptor y a favor de **E.R.T.E.S.P.** o información positiva de él, así como solicitar información sobre su comportamiento en las relaciones comerciales, previa autorización expresa del SUSCRIPTOR para este fin. **E.R.T S.A.E.S.P.** debe garantizar que la información que se reporta a las entidades que manejan y/o administran bancos de datos, sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable. Siempre y cuando el Suscriptor haya otorgado su consentimiento expreso, el cual podrá otorgarse al momento de la celebración del contrato, sin que dicha autorización del Suscriptor se constituya en modo alguno en un requisito para la celebración del contrato. En todo caso, **E.R.T.E.S.P.** deberá conservar copia de la evidencia de la respectiva autorización del Suscriptor. El reporte negativo a entidades que manejan y/o administran bases de datos debe ser previamente informado al Suscriptor, quien es el titular de la información, con el 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 veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte. Lo anterior tiene por objeto que el Suscriptor pueda controvertir dicha información o efectuar el pago de la obligación. Dicha comunicación podrá efectuarse en la

factura que **E.R.T.E.S.P** envía al Suscriptor, siempre y cuando se respete el término indicado. Si dentro del término de veinte (20) días calendario, es decir antes de generarse el reporte, el Suscriptor paga las sumas debidas, **E.R.T.E.S.P** deberá abstenerse de hacer el reporte. En caso de que la negociación de la relación contractual o la solicitud de rectificación o actualización de la información por parte del Suscriptor se produzca con posterioridad al reporte, E.R.T S.A.E.S.P. solicitará en un término de máximo de 2 días hábiles, a la entidad que maneja y/o administra bancos de datos para indicar que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular, la cual será retirada una vez se haya resuelto dicho trámite por las autoridades competentes en forma definitiva. Cuando el Suscriptor haya sido reportado por mora en el pago, y haya eliminado la causa que dio origen al reporte, **E.R.T.E.S.P** debe actualizar dicha información ante la entidad que maneja y/o administra bancos de datos a más tardar dentro del mes siguiente, contado a partir del momento en el que cese la mora. **Parágrafo: E.R.T.E.S.P.** No tiene la obligación ni asume responsabilidad en la identificación del tipo de información que cursa por sus redes o sobre aquella que se haga pública a través de los servicios de comunicaciones por parte de los usuarios.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA: PROHIBICIONES Y DEBERES EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE CONTENIDOS ILÍCITOS. EL Suscriptor o Usuario no podrá utilizar los servicios contratados para fines no autorizados o ilegales, ni hacer uso de los servicios contratados para la prestación de servicios de comunicaciones a terceros, o para la comercialización del servicio y demás actividades o negocios que no sean expresamente autorizados por **E.R.T.E.S.P** o que estén prohibidos por la legislación colombiana. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán:

1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad.
2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad.
3. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

DEBERES.- Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán:

1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores.
2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad.
3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad.
4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

El suscriptor o Usuario declara expresamente que conoce y acata las normas

legales que prohíben alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades o contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la ley 679 de Agosto 3 de 2001, Decreto 1524 de 2002 y Código Penal arts. 218 y 219^a y normas que los modifiquen y/o adicionen; además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad de dichos contenidos. La incursión en las citadas prohibiciones o el incumplimiento de las obligaciones mencionadas, además de las sanciones penales a que haya lugar, puede acarrear: i) la terminación del presente contrato, ii) la imposición por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de multas hasta de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, y iii) la suspensión o cancelación de la correspondiente página electrónica. EL Suscriptor o Usuario se obligan a responder por los perjuicios que se causen a E.R.T.E.S.P o a terceros por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula hasta por su culpa leve.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA: RIESGOS DE LA RED. De conformidad con el artículo 11.3 de la Resolución CRC 3066 del 18 de mayo de 2011 o la regulación aplicable, **E.R.T.E.S.P** informará al momento de la celebración del contrato o mediante el anexo respectivo, sobre los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado, que escapen a los mecanismos implantados por la empresa para evitar su ocurrencia y sobre las acciones a cargo del suscriptor o usuario para preservar la seguridad de la red y las comunicaciones.

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA: FACTURACIÓN: **E.R.T.E.S.P** informará al Suscriptor claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de acceso a internet y demás cargos a que haya lugar. Indicará además, el consumo de los últimos seis (6) meses y el promedio histórico. Cuando la prestación de los servicios facturados esté sujeta a planes tarifarios diferentes a los de tarifa plana o consumo ilimitado, se deben indicar además, las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan. Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio civil que se cobra. En las facturas igualmente se deben incluir, además, los montos correspondientes a subsidios aplicados a los suscriptores.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando el servicio contratado esté sujeto a un plan de tarifa plana o consumo ilimitado, no será necesario informar el valor de la unidad de consumo.

CLAUSULA VIGESIMA CUARTA. FACTURACIÓN DETALLADA:

E.R.T.E.S.P. Deberá detallar en la factura al SUSCRIPTOR 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, en su condición de operador de TPBCLD y TPBCLE deberá incluir la ciudad de destino de la llamada. Cuando se ofrezcan servicios de valor agregado u otro servicio de comunicaciones 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 comunicaciones involucrados podrán ser independientes, debiéndose informar al Suscriptor el tipo de servicio prestado y su consumo. En relación con las facturas de los Suscriptores corporativos, distintos a la telefonía fija, **E.R.T.E.S.P** podrá entregar el detalle de la factura en medio magnético o mediante la opción de consulta en su página Web. No obstante, si el Suscriptor 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, deberá efectuarse de manera separada o separable a la factura del servicio público de comunicaciones contratado. Cuando el Suscriptor autorice expresamente incluir su cobro en el texto de la factura del servicio público, **E.R.T.E.S.P.** Otorgará 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 deberá 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-XXXXXX utilizado, la duración de la llamada y el valor a pagar. La misma información deberá discriminarse cuando se facturen llamadas a números con estructura 1XY que impliquen un costo mayor a la tarifa local. Al facturar servicios empaquetados, **E.R.T.E.S.P.** Deberá detallar los consumos de cada uno de los servicios de comunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a cada unidad consumida. **Parágrafo Primero:** Las disposiciones contenidas en la presente cláusula se entenderán cumplidas cuando **E.R.T.E.S.P.** Garantice a sus Suscriptores 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 Suscriptor. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del Suscriptor, salvo el corporativo, a poder solicitar en cualquier momento la entrega impresa de la facturación detallada, sin ningún costo. **Parágrafo Segundo:** La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el suscriptor. No obstante, de conformidad con la ley o la regulación la Empresa podrá incluir los servicios de terceros, con las cuales la empresa haya celebrado convenios para tal propósito. En todo caso, si se incluyen servicios o bienes de otras empresas, los valores estarán debidamente diferenciados y discriminados. **Parágrafo Tercero:** La empresa buscará ofrecer facilidades para la adquisición de equipos terminales y accesorios para el desarrollo del

contrato de servicio público. Para el efecto, la empresa podrá convenir con aquellas personas que comercialicen tales equipos el cobro de los bienes y servicios vendidos o prestados por estas al Suscriptor o usuario, a través de la factura de consumo, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellas se pacten. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura solo procederá cuando así lo consienta el Suscriptor. **Parágrafo Cuarto:** Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el Suscriptor o usuario podrá cancelarlos de manera independiente. Las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.

CLAUSULA VIGESIMA QUINTA: ENTREGA DE LA FACTURA. El Suscriptor tendrá derecho a recibir la factura a su cargo, por lo tanto, **E.R.T.E.S.P.** Tendrá la obligación de entregarla oportunamente en la dirección suministrada por el Suscriptor, o en la que aparezca registrada en sus archivos, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma. La factura podrá ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por **E.R.T.E.S.P.** Siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del Suscriptor. **E.R.T.E.S.P.** Deberá expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquél en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio. Los consumos de terceros proveedores, podrán ser facturados dentro de los tres (3) períodos de facturación siguientes al periodo en que se generó el consumo de los servicios por parte del usuario.

CLAUSULA TRIGESIMA SEXTA: INDEPENDENCIA DE COBROS. En caso de facturar servicios prestados por uno o más operadores interconectados a la red de **E.R.T.E.S.P.** Deberá exigir el pago total de la factura. El suscriptor o usuario, podrá solicitar a **E.R.T.E.S.P.** la separación de las cuentas siempre que exista una reclamación sobre las sumas facturadas, a fin de poder cancelar independientemente las sumas no reclamadas.

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA: IMPROCEDENCIA DEL COBRO. Cuando a causa de la ocurrencia de desastres naturales, hechos terroristas, hurto de infraestructura no imputable al SUSCRIPTOR o cualquier otro evento de fuerza mayor o caso fortuito, no sea posible la prestación del servicio, **E.R.T.S.A.E.S.P.** no podrá efectuar cobro alguno al SUSCRIPTOR, correspondiente al tiempo en que haya permanecido la interrupción del servicio.

CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA. INTERÉS MORATORIO. Sin perjuicio de que **E.R.T.E.S.P.** pueda proceder a la suspensión del servicio, ésta cobrará el interés por mora cuando el SUSCRIPTOR no realice el pago oportuno de sus facturas. En el evento en que el SUSCRIPTOR incurra en mora en el pago de las obligaciones a favor de **E.R.T.E.S.P.** y derivadas del Contrato de servicios de comunicaciones, **E.R.T.E.S.P.** podrá aplicar los intereses de mora sobre saldos insolutos a la tasa máxima autorizada por la legislación civil y comercial.

**CONTRATO DE CONDICIONES
UNIFORMES PARA LA PRESTACION DE
LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS
S.A.E.S.P.**



Te conecta a lo que quieres.

Cuando **E.R.T.E.S.P.** haya aceptado reclamación por los conceptos incorporados en la factura, cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados, cuando la decisión final ejecutoriada sea desfavorable al SUSCRIPTOR. Dichos intereses se aplicarán desde el momento que la obligación se hizo exigible y hasta el momento de pago.

CLAUSULA VIGESIMA NOVENA: EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS: E.R.T.E.S.P. Podrá prestar servicios de comunicaciones empaquetados, respetando los siguientes criterios: a) Prestar cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan en forma desagregada a cualquier Suscriptor que así lo solicite. b) Los servicios de comunicaciones que se presten empaquetados se sujetarán a las condiciones establecidas en el contrato y sus anexos, a las contenidas en su propio régimen y, en especial, a las dispuestas en la Resolución CRC No.3066 de 2011. c) Cuando se dé respuesta a una PQR, **E.R.T.E.S.P.** Deberá informar en el mismo escrito, los recursos que proceden, los plazos para interponerlos y la autoridad ante la cual pueden presentarse, en consideración a cada uno de los servicios empaquetados. Así mismo, ordenará el envío del expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad competente para conocer el recurso de apelación, cuando a ello haya lugar. d) Las PQR que se formulen en relación con alguno de los servicios empaquetados, no afectarán la normal provisión y facturación de los servicios en los períodos de facturación siguientes a su presentación. En caso de que la PQR tenga fundamento en la interrupción en la provisión de alguno de los servicios empaquetados, el operador deberá descontar de las facturas el valor equivalente a dicho servicio que corresponda al valor definido por el operador al momento de diseñar el plan, hasta tanto sea resuelta la PQR. El Suscriptor podrá solicitar a **E.R.T.E.S.P.** la terminación respecto de uno o de alguno de los servicios del paquete, mediante los mecanismos obligatorios de atención al Suscriptor tratado en el numeral 11.9 del artículo 11 de la resolución CRC 3066 de 2011, sin perjuicio de las reglas asociadas a la terminación anticipada de los contratos ante la existencia de una cláusula de permanencia mínima. En este caso los demás servicios contratados deberán seguirse prestando al Suscriptor en los términos y precios que se informaran con la oferta o al momento de la suscripción del contrato.

CLAUSULA TRIGESIMA. OBLIGACIÓN DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CÓDIGO SECRETO. E.R.T.E.S.P. En su calidad de operador de los servicios de TPBCL deberá suministrar a sus Suscriptores, sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto, con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el Suscriptor, que generen algún cobro diferente al servicio local. Para tal efecto, deberá incluir en las tarifas por el servicio de TPBCL los costos involucrados en la prestación de este servicio, en las fórmulas que para el cálculo de sus tarifas tengan establecidas. Cuando se trate de nuevas líneas, deberá entregar al Suscriptor, junto con el contrato

respectivo y sin necesidad de solicitud en tal sentido, el código secreto y la información sobre la forma de acceder y utilizar adecuadamente dicho servicio, y sus ventajas de seguridad. En todo caso, la información relacionada con el uso y ventajas del código secreto debe ser suministrada a los Suscriptores trimestralmente, mediante procedimientos idóneos y verificables. Es responsabilidad del Suscriptor el control y custodia del código de bloqueo, en consecuencia exonera a **E.R.T.E.S.P.** De cualquier responsabilidad ante la omisión de este deber.

CLAUSULA TRIGESIMA PRIMERA. DERECHO DE CONSERVAR EL NÚMERO. El Suscriptor tiene derecho a conservar el número abonado que le ha sido asignado por **E.R.T.E.S.P.** Durante la vigencia del contrato y solo puede cambiarse por solicitud del Suscriptor que celebró el contrato, por orden expresa del administrador del plan nacional de numeración, o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio. Cuando el Suscriptor pida el cambio de número, podrá solicitar a **E.R.T.E.S.P.** Que cuando se efectúe una marcación al número anterior, se nombre mediante una grabación, el nuevo número asignado. Este servicio se prestará por el término que se acuerde con el Suscriptor y tendrá el precio establecido. Cuando el cambio de número abonado obedezca a razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio, **E.R.T.E.S.P.** Deberá informar mediante una grabación el nuevo número asignado, durante un periodo de tres (3) meses sin cargo adicional

Definiciones. Para los efectos de este contrato se adoptaran las siguientes definiciones:

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 USUARIOS, hasta el punto donde empieza la red interna del Suscriptor o Usuario.

Acometida Interna: Corresponde al conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos, que integran el sistema de suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, que se encuentra al interior de los predios del usuario o grupo de usuarios y es de su propiedad.

Acceso fijo inalámbrico: Es la conexión, mediante el uso del espectro radioeléctrico en configuración punto multipunto, entre elementos de la Red de Telefonía Pública Básica Conmutada y los terminales fijos de usuarios del servicio fijo inalámbrico de TPBC.

Cargo por conexión: Valor que incluye los costos asociados a la conexión del servicio, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio. **Cargo Básico:** Valor fijo mensual a pagar por los usuarios 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 en los personalizados, de conformidad con lo establecido en la Ley. Comodato: Préstamo de uso en favor del usuario, el cual se rige por los artículos 2200 y siguientes del Código Civil Colombiano, cuando en la oferta de servicios así lo disponga la empresa ERT ESP. Corte: Perdida 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.” CRC: Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Cláusula de permanencia mínima: Es la estipulación contractual que se pacta Por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, en la que el suscriptor se obliga a no terminar anticipadamente su contrato de prestación de servicios de comunicaciones, so pena de que el operador haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, salvo las excepciones establecidas en la regulación o en la Ley.

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.

Empaquetamiento de servicios: Es la oferta conjunta de más de un servicio de comunicaciones por parte de uno o varios proveedores de dichos servicios, la cual debe realizarse bajo un único precio (aplicando un descuento sobre la suma de los precios individuales de cada servicio) y un único contrato.

Dato de localización: Cualquier pieza de información que permita identificar la ubicación geográfica del equipo terminal de un usuario de servicios de comunicaciones. **Dato de tráfico:** Pieza de información tratada a efectos de la conducción de una comunicación o de la facturación de la misma. Dentro de esta clase de datos se encuentran, entre otros, los datos necesarios para identificar el origen de una comunicación, el destino de la misma, la fecha, la hora, la duración de la comunicación y el tipo de comunicación. **Dato personal:** Cualquier información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que pueda asociarse con un usuario de servicios de comunicaciones y que permita su individualización.

La Empresa: Para todos los efectos contractuales, salvo que se diga o deduzca claramente lo contrario, cuando se utiliza simplemente la expresión la empresa se hace referencia a **E.R.T.E.S.P.**

**CONTRATO DE CONDICIONES
UNIFORMES PARA LA PRESTACION DE
LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS
S.A.E.S.P.**



Te conecta a lo que quieres.

Factura: Documento impreso o por medio electrónico que los proveedores de servicios de comunicaciones entregan al suscriptor con el lleno de los requisitos legales, por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el suscriptor en ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor.

Período de facturación: Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, correspondiente a un (1) mes, en el cual se facturan los consumos realizados.

PQR: Petición, Queja o Recurso formulado por el Suscriptor o Usuario de forma respetuosa ante el operador de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

Recurso de Apelación: Cualquier manifestación de inconformidad del suscriptor respecto de la decisión tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el suscriptor o usuario así lo interpone, lo debe presentar en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del suscriptor, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que esta lo revise y decida de fondo.

Recurso de Reposición: Cualquier manifestación de inconformidad respetuosa del suscriptor o usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que este mismo aclare, modifique o revoque una decisión previamente adoptada.

Recurso de queja: El que presenta el suscriptor o usuario cuando se niegue el Recurso de apelación que debe ser resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad competente para conocer el recurso de apelación.

Suscriptor: Persona natural o jurídica, con el cual la empresa celebra el contrato de prestación de servicios de comunicaciones.

Telecomunicación: Toda emisión, transmisión y recepción de signos, señales, Escritos, imágenes, sonidos, datos o información de cualquier naturaleza por hilo, radiofrecuencia, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

Usuario: Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones.

**CONTRATO DE CONDICIONES
UNIFORMES PARA LA PRESTACION DE
LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS
S.A.E.S.P.**



Te conecta a lo que quieres.

Internet domiciliario: para nuestro caso se entenderá como uno de los servicios de valor agregado que la empresa ofrece a sus usuarios, el cual se trasmite a través de nuestra infraestructura y redes ADSL, y estarán determinadas sus condiciones en el Formato Único de Solicitud de Servicio. El cual se firma en el momento de requerir el servicio y hace parte integral del contrato de condiciones uniforme.

Igualmente se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en la Ley 1341 del 30 de julio de 2009, en la Resolución CRC No. 3066 del 18 de mayo de 2011 y las demás contenidas en las leyes especiales referidas a servicios de comunicaciones o en las resoluciones expedidas por la CRC, o en las normas técnicas nacionales e internacionales aplicables.

- El usuario sólo podrá conectarse desde el equipo terminal Cable MÓDEM o CPE en calidad de comodato instalado por ERT.
- Los servicios se ofrecen por HFC, XDSL, y fibra en redes bidireccionales con cobertura.
- La instalación del servicio está sujeta a estudio técnico de cobertura y disponibilidad de puertos en cada ciudad.
- El servicio sólo se garantiza en la dirección en que se instala.
- La velocidad del plan de Internet se encuentra sujeta a variaciones según el reuso y número de usuarios conectados.
- La velocidad de subida corresponde a la mitad de la velocidad de bajada y puede alcanzar como máximo hasta una mega (1 M) de velocidad. En el caso de la fibra depende del plan contratado.
- Si el usuario solicita trasladar el servicio, la solicitud está sujeta a factibilidad de cobertura. Velocidades de subida y bajada para los servicios de Internet Banda Ancha sobre accesos DSL y Fibra óptica: Las velocidades de subida (tráfico de información desde el PC hacia Internet) y Las velocidades de bajada (tráfico de información desde Internet hacia el PC) hacen referencia a los valores máximos que se pueden alcanzar de acuerdo al medio de acceso utilizado.

Entre **E.R.T.E.S.P.**, empresa autorizada como proveedora de redes y servicios de comunicaciones, con domicilio principal en la ciudad de Santiago de Cali y el Suscriptor, se ha celebrado el presente contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que rige en forma general para los servicios ofrecidos por **E.R.T.E.S.P.**, que fueron solicitados por el suscriptor al momento de suscribir la solicitud de servicios, documento que para todos los efectos hace parte integral del presente contrato, el cual se regirá por las cláusulas establecidas a continuación. También se aplicará el presente contrato para el suministro de todo tipo de productos, bienes o servicios de comunicaciones en todo aquello que no haya sido expresamente acordado en condiciones especiales o particulares entre las partes.

**CONTRATO DE CONDICIONES
UNIFORMES PARA LA PRESTACION DE
LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS
S.A.E.S.P.**



Te conecta a lo que quieres.

Elaboro: Jonathan Calderon Guzman.

Reviso: Sandra Mileye Molina