

## RESOLUCIÓN 1408 DE 2006

(enero 30)

Diario Oficial No. 46.177 de 9 de febrero de 2006

### COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogado por el artículo [4](#) de la Resolución 1890 de 2008>

Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución [087](#) de 1997.

Resumen de Notas de Vigencia

#### NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogado por el artículo [4](#) de la Resolución 1890 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008, 'Por la cual se deroga el Anexo 3 de la Resolución CRT [087](#) de 1997, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT [1732](#) de 2007'

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES,

en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley [142](#) de 1994, el numeral 3 del artículo [37](#) del Decreto 1130 de 1999 y la Resolución CRT [087](#) de 1997, y

#### CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo [365](#) de la Constitución Política, los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, por lo que este se reserva su regulación, control y vigilancia, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social.

Que en cumplimiento de lo dispuesto por numeral 3 del artículo [37](#) del Decreto 1130 de 1999, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, debe expedir regulación de carácter general que garantice la protección de los derechos de los usuarios, entre otras funciones.

Que los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada deben ser prestados por las empresas de servicios públicos mediante un contrato que ha sido definido por el artículo [128](#) de la Ley 142 de 1994, como un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Que según lo dispuesto por el artículo [73.10](#) de la Ley 142 de 1994, corresponde a las Comisiones de Regulación dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia.

Que en desarrollo de la función antes mencionada, el artículo [7.4.1](#) de la Resolución 087 de 1997, establece la posibilidad de otorgar concepto de legalidad automático a los operadores de TPBC que adopten integralmente el contrato de condiciones uniformes contenido en el Anexo 3 de dicha resolución.

Que el contrato de condiciones uniformes contenido en el Anexo citado tiene como finalidad agilizar el concepto de legalidad que soliciten las empresas prestadoras de servicios de TPBC, servir como modelo para dichas empresas y, como herramienta de protección de los derechos de los suscriptores y usuarios.

Que con ocasión de la entrada en vigencia de algunas disposiciones legales y regulatorias relacionadas con la prestación de los servicios de TPBC y los derechos de los usuarios de dichos servicios, se hace necesario actualizar las definiciones y condiciones uniformes fijadas por la CRT en el Anexo 3 de la Resolución CRT [087](#) de 1997, de manera que las mismas permitan tanto a la empresa como a los usuarios, obtener certeza de que el contrato contenido en la regulación asegura que la relación contractual se desarrollará bajo estricto cumplimiento de los parámetros legales y regulatorios que deben gobernarla.

Que atendiendo lo establecido en el Decreto [2696](#) de 2004, en el mes de noviembre de 2005 se publicó por un período de 21 días el proyecto de, por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución [087](#) de 1997; acompañada del documento que presentó los lineamientos con base en los cuales se estructuró la parte resolutive de la misma, y respecto de los cuales se recibieron comentarios de los operadores de servicios de telecomunicaciones y demás interesados. Dichos comentarios fueron analizados, estudiados y respondidos por la CRT, tal como consta en el Documento de Respuesta a Comentarios del sector realizados al proyecto de Resolución por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución [087](#) de 1997; el cual, a su vez, fue revisado y evaluado por la Sesión de Comisión.

Por lo que,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Resolución derogado por el artículo [4](#) de la Resolución 1890 de 2008>  
Modificar el Anexo 3 de la Resolución [087](#) de 1997, el cual quedará así:

ANEXO 3.

CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE TPBCL, TPBCLE, TMR O TPBCLD

OBJETO DEL CONTRATO:

Este contrato de prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual la empresa, se obliga a prestar al suscriptor o al usuario el servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, en condiciones de calidad y eficiencia, a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo con el régimen tarifario previsto en la Ley [142](#) de 1994, los reglamentos que expidan la CRT, el Ministerio de Comunicaciones y la SSPD, cada uno de ellos en la órbita de su competencia y las cláusulas del presente contrato.

INTEGRACION:

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 el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, así como en las normas que las reglamenten, adicionen o modifiquen y en las demás reglamentaciones expedidas por la CRT, el Ministerio de Comunicaciones y la SSPD, cada una de ellas en la órbita de su competencia.

En consecuencia, el suscriptor o usuario con la solicitud de servicio acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, fijadas por la empresa, y por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas, y a pagar, en el plazo establecido por la empresa las facturas por concepto del servicio prestado, si no formula reclamo alguno en las oficinas establecidas para tal fin, dentro del término señalado en la normatividad y reglamentación pertinente.

Las partes convienen en someter la ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporan en las definiciones y condiciones del contrato.

## DEFINICIONES Y CONDICIONES UNIFORMES

### TITULO I.

#### DEFINICIONES.

##### CLAUSULA.DEFINICIONES:

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con la empresa, se tendrán en cuenta las definiciones de la Ley [142](#) del 11 de julio de 1994, las contenidas en resoluciones expedidas por la CRT y en las normas técnicas nacionales e internacionales aplicables. Sin embargo, para mejor comprensión del contrato, a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

1. **ACOMETIDA EXTERNA:** Conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red local desde el último punto donde es común a varios suscriptores, hasta el punto donde empieza la red interna del suscriptor o grupo de suscriptores.
2. **ACOMETIDA INTERNA:** Conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio telefónico que se encuentra al interior de los predios del suscriptor y que empieza en el punto de la red interna del suscriptor, es decir, donde termina la acometida externa.
3. **CARGO BASICO:** Valor fijo mensual a pagar por los usuarios suscritos a un plan tarifario, el cual variará según las características de los planes tarifarios diseñados por cada operador.
4. **CARGO FIJO:** Valor mensual que se cobra al usuario, independiente del consumo, y que refleja los costos económicos involucrados para poner a su disposición, de manera permanente y continua, el servicio público de telecomunicaciones contratado.
5. **CARGO POR CONSUMO:** Valor periódico, que se cobra al usuario por el consumo, determinado por la duración de la llamada completada por minuto redondeado o segundos, o la unidad de consumo utilizada por el operador, desde el momento en que se establece la comunicación hasta su finalización.
6. **CARGO O APORTE POR CONEXION:** El pago del cargo o aporte por conexión otorga al suscriptor o usuario el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación y al uso y la disposición sobre la acometida externa.
7. **CATEGORIA DEL SERVICIO:** Género del servicio: TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD.

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

9. **CONTRATO DE SERVICIO:** Acuerdo de voluntades realizado entre el suscriptor o el usuario y la empresa, para el suministro del servicio, del cual se derivan derechos y obligaciones para la empresa y el suscriptor o el usuario. En el presente contrato el suscriptor y el usuario tienen los mismos derechos y obligaciones y para ambos el presente contrato produce los mismos efectos, salvo en los casos expresamente señalados en el mismo.

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

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

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

13. **EMPRESA:** Las empresas de servicios públicos son sociedades por acciones o empresas industriales y comerciales del Estado, cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos contemplados en la Ley [142](#) de 1994.

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

15. **FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de la empresa en la prestación continua e ininterrumpida del servicio, según se establece en la Ley [142](#) de 1994, en la regulación de la CRT, y en el presente contrato.

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

17. **LECTURA:** Revisión y anotación de los datos de consumo del usuario según el número de impulsos, minutos redondeados, segundos o la unidad de consumo utilizada por el operador, registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.

18. **PERIODO DE FACTURACION:** Lapso transcurrido entre dos facturas consecutivas del servicio de un usuario.

19. **PERIODOS MINIMOS DE CONSERVACION DE PLANES:** Se refiere al plazo mínimo que un usuario de servicios de TPBCL o TPBCLE debe permanecer en alguno de los planes

tarifarios elegidos o a él aplicables.

20. **PETICION:** Actuación del usuario o el suscriptor, por medio de la cual solicita ante la empresa algún derecho que considera afectado por esta, o algún tipo de servicio.

21. **PLAN TARIFARIO BASICO:** Plan tarifario obligatorio que debe ser ofrecido por un operador de TPBCL sometido al régimen regulado de tarifas bajo el esquema de tope de precios, de acuerdo con las condiciones fijadas por la CRT.

22. **PLANES ALTERNATIVOS:** Planes tarifarios ofrecidos por un operador de TPBCL a sus usuarios, diferentes al Plan Tarifario Básico, los cuales se encuentran sometidos al régimen vigilado de tarifas.

23. **QUEJA:** Medio por el cual el suscriptor o el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse el servicio.

24. **RECLAMACION:** Petición que hace el usuario o el suscriptor para que la empresa revise la facturación del servicio.

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

26. **RECURSO:** Acto del suscriptor o del usuario interpuesto para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público o la ejecución del contrato de servicios públicos.

27. **RECURSO DE APELACION:** El que se presenta en subsidio del recurso de reposición y del cual la empresa dará traslado a la SSPD para que lo resuelva.

28. **RECURSO DE REPOSICION:** El que se presenta ante la empresa para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte derechos de los usuarios, en los casos y oportunidades previstas en este contrato de condiciones uniformes.

29. **RECURSO DE QUEJA:** El que presenta el usuario cuando se niegue el recurso de apelación que debe ser resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que negó la apelación.

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

31. **SERVICIOS DE URGENCIA:** Comunicaciones relacionadas con emergencias públicas como los servicios de salud, seguridad y bienestar público, policía, bomberos, defensa civil, urgencias, daños e información.

32. **SERVICIOS SUPLEMENTARIOS:** Servicios ofrecidos por un operador de TPBCL, TPBCLE y TMR a sus usuarios, previa solicitud de estos a cambio de una remuneración adicional al servicio de TPBCL, TPBCLE y TMR. Entre otros, se incluyen como servicios suplementarios los servicios de conferencia de tres usuarios, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, identificador de llamada, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto, este último deberá ser ofrecido por el operador de TPBCL, TPBCLE

y TMR a sus usuarios o suscriptores en forma obligatoria.

33. **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Ausencia de respuesta positiva o negativa de la empresa a una petición, queja, o recurso, dentro del término legal de quince (15) días hábiles, que implica decisión favorable al peticionario, quejoso o recurrente.

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

35. **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

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

37. **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

## CONDICIONES UNIFORMES

### CAPITULO I.

#### DISPOSICIONES GENERALES.

#### CLAUSULA. CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES:

Las presentes condiciones uniformes forman parte integral del contrato de servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD y establecen los derechos y obligaciones recíprocas entre las partes, esto es, entre la empresa que presta el servicio y el suscriptor o el usuario.

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

Los contratos entre quienes presten el servicio de larga distancia nacional e internacional y sus usuarios se someterán a las reglas del contrato de servicios públicos que contiene la Ley [142](#) de 1994, y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

#### CLAUSULA. CELEBRACION DEL CONTRATO:

Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa adopta el presente texto de condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el usuario solicita recibir el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.

#### CLAUSULA. DEBER DE INFORMAR SOBRE LAS CONDICIONES UNIFORMES:

La empresa informará, por medios de divulgación masiva en el territorio donde presta sus servicios, acerca de la adopción de las presentes condiciones uniformes de los contratos, o de las modificaciones al mismo.

La empresa tendrá a disposición de los usuarios actuales y potenciales copias de estas condiciones uniformes y de las condiciones comerciales que rijan la relación contractual y entregará al suscriptor copia del contrato de servicios al momento de su celebración, de lo contrario, el contrato adolecerá de nulidad relativa, en los términos previstos por el artículo [131](#) de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO. Cuando la prestación del servicio esté sujeta a planes tarifarios, al momento de ofrecer dichos planes al suscriptor o usuario, la empresa informará las condiciones establecidas para el plan ofrecido, entre ellas, el período mínimo de conservación del plan y las condiciones que rigen el cambio del plan antes del término señalado. Las condiciones señaladas en el presente párrafo harán parte integral del presente contrato.

#### CLAUSULA. DERECHO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:

Cualquier persona capaz de contratar, que a cualquier título habite o utilice de modo permanente un inmueble, tendrá derecho a recibir los servicios públicos al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.

#### CLAUSULA. PARTES DEL CONTRATO:

Forman parte del presente contrato la empresa y el suscriptor o el usuario, o aquellas personas a quienes se les haya cedido el contrato, total o parcialmente, bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones que se desprendan del presente contrato, salvo las excepciones previstas en el mismo.

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

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

#### CLAUSULA. CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:

La empresa suministrará el servicio al usuario o al suscriptor dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en este contrato y en las normas que expidan las autoridades competentes.

#### CLAUSULA. CESION DEL CONTRATO:

Este contrato podrá cederse, notificando a la otra parte, a la empresa o persona jurídica resultante de la transformación o adecuación al régimen previsto en la Ley [142](#) de 1994.

La aceptación de la cesión por parte de La Empresa, 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 Empresa su intención de ceder el contrato.
2. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, La Empresa deberá manifestar, por escrito,

la aceptación o rechazo de la cesión.

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

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.

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

#### CLAUSULA. RUPTURA DE LA SOLIDARIDAD

El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio tendrán las mismas obligaciones y derechos que se derivan del presente contrato, salvo en los siguientes eventos:

- a) Cuando la empresa se abstenga de suspender el servicio estando obligada, en virtud del incumplimiento del suscriptor o usuario respecto del pago oportuno de los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato;
- b) Cuando la empresa proceda al restablecimiento del servicio que fuera suspendido por falta de pago de dos (2) períodos de facturación consecutivos, sin que el suscriptor o usuario haya eliminado dicha causa;
- c) En el evento en que el arrendatario celebre acuerdos de pago con La Empresa en los que no se haya hecho parte el propietario de inmueble arrendado. Se tiene en cuenta, a partir de la fecha en que La Empresa debió suspender el servicio si el arrendatario incumplió el acuerdo;
- d) En el evento en que habiéndose suspendido el servicio, el usuario se reconecta fraudulentamente, se rompe la solidaridad respecto de las sanciones administrativas por anomalías o fraudes;
- e) Cuando el arrendatario garantiza el pago del servicio a la empresa;
- f) Cuando el arrendador del inmueble se acoja a las disposiciones especiales para suscriptores o usuarios que celebren contratos de arrendamiento de vivienda urbana, previstas en el presente contrato.

#### CLAUSULA. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO:

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

suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales.

La empresa deberá informar al suscriptor o usuario, con una antelación de por lo menos diez (10) días su intención de efectuar el reporte, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento del mismo.

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

## CAPITULO II.

### DE LAS ACOMETIDAS.

#### CLAUSULA. ACCESO FISICO AL SERVICIO:

El servicio se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas que cumplan las condiciones técnicas que establezca el Ministerio de Comunicaciones.

#### CLAUSULA. PROPIEDAD DE LAS ACOMETIDAS EXTERNAS:

Las acometidas externas serán pagadas por el suscriptor o el usuario quien adquiere la propiedad y podrá usarlas y disponer de ellas, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación civil sobre el particular.

En la factura en que se cobre el aporte por conexión, la empresa indicará separadamente el valor de la acometida externa.

#### CLAUSULA. CAMBIO DE UBICACION DE LAS ACOMETIDAS:

La empresa podrá ejecutar cambios en la localización de las acometidas con la autorización del suscriptor o del usuario.

#### CLAUSULA. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LAS ACOMETIDAS:

En caso de destrucción o daño de la acometida, por causas no imputables a la empresa o a la calidad de la construcción de la misma, el costo de la reparación será por cuenta del suscriptor o del usuario.

#### CLAUSULA. GARANTIA DE ACOMETIDAS:

Las acometidas instaladas por la empresa tendrán una garantía contra defectos de fabricación, ensamble y montaje, por el tiempo que determinen las disposiciones especiales de la CRT, o en su defecto las normas del Código Civil sobre responsabilidad.

## CAPITULO III.

### UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES.

#### CLAUSULA INTEGRIDAD DE REDES:

Las partes deben asegurar y garantizar la integridad de las redes y de las acometidas.

#### CLAUSULA. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

La construcción y el mantenimiento de las instalaciones o acometidas internas son de exclusiva responsabilidad del propietario, del suscriptor o del usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar con la empresa o con una firma instaladora calificada, para los trabajos que sean pertinentes, exigiendo el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables.

#### CLAUSULA. COLABORACION EN EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

Cuando el suscriptor, propietario o usuario lo soliciten o cuando se presenten deficiencias en el servicio, la empresa efectuará la revisión de las instalaciones o acometidas internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, hacer las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico calificado, y a costa del suscriptor o del usuario.

#### CAPITULO IV.

#### DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES.

#### CLAUSULA. OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA:

Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, los decretos del gobierno o las reglamentaciones de la CRT, son obligaciones de la empresa, las siguientes:

1. Cumplir la prestación continua, ininterrumpida y confiable de un servicio de buena calidad.
2. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran la red y los equipos de su propiedad.
3. Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los aportes por conexión.
4. Iniciar la provisión del servicio dentro del término de tres (3) meses contados a partir de la solicitud del suscriptor o usuario, so pena de efectuar la devolución de las sumas pagadas por este, reconociéndole el interés legal de mora vigente.
5. Suministrar sin costo adicional, el servicio suplementario de Código Secreto informando, al menos una vez al año, la forma de acceder y utilizar correctamente dicho servicio.
6. Ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus usuarios, informando acerca de los terminales que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio.
7. Bloquear el acceso a números de servicios que cobran tarifa con prima, sin costo adicional, cuando así se lo solicite el suscriptor o usuario.
8. Permitir a sus usuarios la realización de llamadas a los servicios de urgencia aun cuando el servicio se encuentre suspendido y hasta la terminación del contrato.
9. Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte. La reinstalación se efectuará en un plazo no mayor al requerido para la conexión de un nuevo suscriptor.
10. Medir el consumo, procurando que se empleen instrumentos de tecnología apropiados, los

cuales deben corresponder a un método de tasación que permita determinar el consumo real del servicio en unidades de tiempo no superiores al minuto, o en su defecto facturar el servicio con base en el consumo promedio, de acuerdo con lo previsto en el artículo [146](#) de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.

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

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

12. Adoptar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica de los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas cuando el consumo del último período presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores. Se excluyen los casos en que el usuario se haya acogido a un plan de tarifa plena.

13. Enviar las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago, a la dirección o sitio indicado por el usuario.

14. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos, que den lugar a algunos de estos dos eventos.

15. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que contenga la información mínima prevista en este contrato para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, la unidad de consumo utilizada, el valor que debe pagarse y los plazos que se tienen para ello, el descuento por concepto de subsidios cuando los hubiere, el mayor valor cobrado por contribución, los intereses por mora, los impuestos asociados al consumo y todos los demás conceptos a que esté sujeto el usuario por causa de su incumplimiento.

Cuando el usuario no haya efectuado consumos y en caso de que el cobro del servicio esté limitado únicamente a los minutos consumidos en el correspondiente período de facturación, la empresa no estará obligada a generar, expedir ni entregar la factura.

16. Excluir del directorio telefónico, sin costo adicional, los datos del usuario que oportunamente se lo solicite.

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

18. Poner a disposición de los usuarios una línea gratuita de atención al usuario, donde se le informen las tarifas y se atienda cualquier tipo de PQR. Este número deberá ser informado en la

factura.

19. Informar, por lo menos con un (1) día 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. Si la interrupción supera los treinta (30) minutos, deberá informarse con una antelación de tres (3) días calendario.

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

21. Entregar copia al usuario, poseedor o propietario de toda diligencia que adelante en su presencia.

22. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios.

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

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

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

#### CLAUSULA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO O USUARIO:

Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del gobierno y la regulación expedida por la CRT, son obligaciones del suscriptor, propietario y del usuario del servicio las siguientes:

1. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en el reglamento de servicio y la norma Icontec, para el diseño y construcción de las instalaciones internas.
2. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, la ejecución de instalaciones internas o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
3. Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por la empresa para efectuar revisiones a las instalaciones internas.
4. Responder solidariamente, por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de la empresa se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado.
5. Proporcionar a las instalaciones internas, y equipos en general, el mantenimiento y uso

adecuado con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio contratado.

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

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

En ningún caso, el usuario quedará exonerado del pago de la factura.

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

9. Abstenerse de usar el servicio contratado para efectuar llamadas de emergencia falsas.

10. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija la empresa.

11. Avisar con una anticipación de por lo menos diez ( 10) días a la fecha de corte de facturación, su decisión de dar por terminado el contrato.

#### CLAUSULA. OBLIGACIONES ADICIONALES DE LA EMPRESA:

La empresa deberá cumplir con todas y cada una de las siguientes obligaciones especiales:

1. Someterse a las normas del derecho común relativas a la responsabilidad contractual y a la carga de la prueba.

2. Disolver el contrato o cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, o revocar o limitar cualquier derecho contractual del suscriptor o del usuario, por incumplimiento comprobado de este a las estipulaciones contractuales o por fuerza mayor o caso fortuito.

3. Asegurar al suscriptor o al usuario todos los derechos contractuales y legales.

4. Citar al suscriptor o al usuario a todas las actuaciones que se relacionen con los derechos que tengan estos.

5. Garantizar igualdad de atribuciones entre el suscriptor o el usuario y la empresa en el evento de ser necesarios una amigable composición o un tribunal de arbitramento para la solución de una controversia.

6. Someterse, en caso de amigable composición o tribunal de arbitramento, al domicilio del usuario.

7. Adelantar sus actuaciones siguiendo especialmente los principios de eficiencia, economía y celeridad y los demás principios rectores contemplados en la Ley [142](#) de 1994.

8. Modificar, de común acuerdo con el suscriptor o el usuario, las cláusulas de este contrato que incluyan obligaciones de la empresa solo cuando tales modificaciones sean necesarias para la correcta ejecución del contrato y el beneficio del suscriptor o del usuario.

9. Presumir la voluntad del suscriptor o del usuario, solo cuando se le dé un plazo prudencial para manifestarse explícitamente y la empresa le haga saber el significado que se daría a su silencio.

10. Realizar todos los actos que la ley o el contrato estime indispensables para determinar el alcance o la exigibilidad de las obligaciones y derechos del suscriptor o del usuario.

11. No imponer costos adicionales al servicio prestado, en el evento de terminación anticipada del contrato por parte del suscriptor o del usuario.

12. Otorgar al suscriptor o al usuario la terminación del contrato, o la indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o parcial de la empresa.

13. Abstenerse de obligar al suscriptor o al usuario a continuar con el contrato por períodos determinados.

PARÁGRAFO. El incumplimiento, total o parcial, de las anteriores obligaciones especiales, constituye abuso de posición dominante, que será sancionado por la SSPD, de conformidad con lo previsto en el artículo [133](#) de la Ley 142 de 1994.

#### CLAUSULA. DERECHOS DE LAS PARTES:

Se entienden incorporados en el presente contrato los derechos de los suscriptores y de los usuarios, y de la empresa, que se encuentran consagrados en la Ley [142](#) de 1994 y en las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen y/o reformen, así como en la regulación general que expida la CRT, en especial las contenidas en el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y usuarios y las expedidas por la SSPD.

#### CLAUSULA. DERECHOS DE LOS USUARIOS:

Son derechos del suscriptor o del usuario, además de los establecidos en la Ley [142](#) de 1994, en el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y usuarios, expedido por la CRT y en otros apartes del presente contrato, los siguientes:

1. Acceder libremente al uso de los servicios.

2. Disponer gratuitamente durante un período de tres (3) meses del servicio de información sobre el cambio de identificación numérica cuando le haya sido cambiado por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio.

3. Escoger libremente los servicios, el operador de los mismos y los equipos terminales necesarios para la utilización del servicio contratado.

4. Recibir los servicios en forma continua y eficiente a tarifas que se ajusten a los criterios de la Ley [142](#) de 1994.

5. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de telecomunicaciones de que 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 usuario pueda tener certeza de la tarifa que se le aplicará. Para este efecto, las empresas deberán publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación. Durante el desarrollo del contrato, el usuario podrá consultar las tarifas, presentar PQR y el estado de las mismas en la línea gratuita de atención al usuario que sea informada por la empresa en la factura.

6. Obtener en forma gratuita, desde cualquier terminal habilitado ya sea de uso público o privado, el acceso a los servicios de urgencia.

7. Escoger entre las alternativas que le ofrezca la empresa, el medio a través del cual se le brinde la información de directorio telefónico, así como, a recibir uno por cada línea contratada.

8. 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, y obtener duplicado de la misma cuando así lo solicite a la empresa.

9. Desistir del servicio, caso en el cual podrá solicitar dentro de los primeros dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso de la parte correspondiente al valor del aporte de conexión descontando el valor de la acometida externa. Vencido este plazo, el usuario pierde el derecho a obtener del operador el reembolso. Una vez que el usuario solicite el reembolso, dentro del término anotado anteriormente, la empresa tendrá un plazo de tres (3) meses para hacerlo efectivo.

10. Ser informado con una antelación de diez (10) días, del reporte a las centrales de riesgo que decida efectuar la empresa, en los términos pactados en el presente contrato. En todo caso, la empresa deberá informar al usuario la obligación en mora, su monto y fundamento.

11. Recibir planes de promoción y de tarifas especiales siempre y cuando dichos planes no alteren ni afecten los derechos contenidos en el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y usuarios.

12. Obtener dentro de los cinco (5) días siguientes a la solicitud, la restitución de la totalidad de las sumas pagadas a la empresa, cuando esta no inicie la prestación del servicio en el plazo pactado en el presente contrato.

13. Obtener el restablecimiento del servicio que le haya sido suspendido, dentro de los cinco (5) días siguientes al pago de las sumas a que haya lugar o al día en que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.

14. Dar por terminado el contrato en cualquier momento, una vez haya cumplido todas las obligaciones derivadas del mismo.

15. No renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.

**PARÁGRAFO.** La CRT, la SSPD, las demás autoridades y las empresas de servicios públicos deben, en todo momento, garantizar los derechos de los suscriptores o de los usuarios. El usuario, en cualquier momento, podrá hacer uso de tal privilegio y solicitar su protección inmediata a la SSPD.

**CLAUSULA. ALCANCE DEL APORTE DE CONEXION AL SERVICIO:**

El pago del aporte por conexión otorga el derecho a la conexión del servicio y al uso y la disposición sobre la acometida externa. En todo caso la acometida externa será de libre

disponibilidad del suscriptor o usuario y podrá ser utilizada por cualquier empresa de TPBCL, TPBCLE y TMR, designada por el suscriptor o el usuario para la prestación del servicio, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario los cuales no harán parte de la acometida externa.

El usuario o suscriptor deberá pagar el precio de aporte por conexión del servicio.

Cuando la empresa se abstenga de reanudar el servicio estando en obligación de hacerlo, dentro de los términos pactados en el presente contrato, no podrá cobrar el valor por reconexión debiéndolo abonar a la factura del período siguiente.

Tampoco procederá el cobro de sumas por reconexión en los casos de suspensión del servicio por causa no imputable al suscriptor o usuario.

#### CLAUSULA. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:

La empresa podrá prestar servicios de TPBC empaquetados, hasta tanto la CRT considere que esto afecta la promoción de la competencia contemplada en la ley y en la regulación. La prestación de servicios empaquetados se regirá por las siguientes condiciones:

1. Los servicios de TPBC que se presten empaquetados deberán prestarse también en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite.
2. Cuando se presten servicios empaquetados se respetará el principio de multiacceso del servicio de TPBCLD.
3. Los servicios de TPBC que se presten empaquetados se sujetarán a las condiciones del presente contrato, mientras que los demás servicios de telecomunicaciones que hagan parte del paquete, se sujetarán a su propio régimen.

#### CLAUSULA. LIBERTAD DE ESCOGENCIA:

La empresa no podrá limitar, condicionar o suspender la libre escogencia que tiene el usuario sobre quién le suministra los servicios.

El usuario podrá dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa, sin penalización alguna, salvo en los casos a que haya lugar en virtud de las obligaciones pendientes con la empresa.

#### CLAUSULA. OBLIGACION DE INFORMACION POR CAMBIO DEL NUMERO DE IDENTIFICACION DEL USUARIO:

Con motivo del cambio del número de identificación del usuario por cambio de domicilio, cuando la empresa no ofrezca la posibilidad de conservación del número, el operador original deberá, por un período de tres (3) meses, subsiguiente al cambio de número de identificación, informar al público el cambio de número, mediante los sistemas de operadoras y/o grabaciones.

Al usuario moroso se le suspenderá el anterior servicio, salvo cuando haya presentado y esté en trámite un reclamo o cuando otorgue una garantía sobre el valor en disputa.

Se prestará en forma gratuita durante los primeros tres (3) meses a partir del cambio de número de usuario. En adelante, cuando el usuario desee conservar el servicio, pagará un cargo fijo mensual. Este cargo debe ser igual para todos los usuarios y será regulado por la CRT.

#### CLAUSULA. SEPARACION DE CARGOS POR SERVICIOS EN LA FACTURACION:

Los cargos por los distintos servicios suministrados por la empresa deberá aparecer por separado en la facturación y su descripción deberá seguir los mismos principios de divulgación vigente para los servicios de telecomunicaciones.

Cuando se facturen servicios prestados por otros operadores y el usuario haya interpuesto reclamación por alguna de las sumas facturadas, podrá solicitar a la empresa la separación de las cuentas con el fin de poder efectuar el pago de las sumas no reclamadas.

#### CLAUSULA. INVIOABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES:

La empresa está en la obligación de garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones y de los datos personales de los suscriptores y los usuarios, cuya reserva no podrá ser levantada sin previa autorización de autoridad judicial o competente y acatamiento de las formalidades del debido proceso.

En el evento de que la empresa permita o tolere la violación de las telecomunicaciones del usuario habrá lugar a ordenar la suspensión inmediata de las actividades de la empresa relacionadas con la violación; a ordenar la separación de los administradores que permitieron o toleraron tal violación y a imponer la máxima multa establecida, sin perjuicio de las demás acciones administrativas y judiciales a que hubiere lugar iniciadas por la parte afectada.

#### CLAUSULA. LIBERTAD DE TERMINALES:

Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios públicos contratados son libres y corresponden a la libre decisión del usuario, quien solo está obligado a utilizar equipos que deban ser homologados por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones para el uso de los servicios.

La empresa no puede exigir o inducir al usuario a la adquisición o utilización de equipos terminales en forma obligatoria, suministrados por la empresa o por un tercero.

#### CLAUSULA. MODIFICACION DE LAS TARIFAS:

Las tarifas ofrecidas por la empresa al momento de suscripción del presente contrato, tendrán una vigencia de \_\_\_\_\_ meses.

Vencido el término antes señalado, las modificaciones de que sean objeto las tarifas ofrecidas, serán ampliamente divulgadas por la empresa.

#### CAPITULO V.

#### SUSPENSION, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.

#### CLAUSULA. SUSPENSION:

No procederá la suspensión por deudas del suscriptor o del usuario con terceros diferentes de la empresa y podrá efectuarse solo en los siguientes eventos:

##### 1. Suspensión de mutuo acuerdo:

Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor o el usuario, si convienen en

ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados, para lo que se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

- La solicitud de suspensión del servicio deberá ser presentada por el suscriptor o usuario por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.
- No procederá la suspensión de común acuerdo cuando (i) no medie autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados, (ii) cuando el suscriptor o usuario se encuentre en mora, y (iii) cuando el suscriptor o usuario se encuentre inmerso en alguna de las causales de suspensión del servicio.
- Durante el período de suspensión del servicio de común acuerdo la empresa no podrá facturar los cargos tarifarios correspondientes al servicio contratado, en los términos acordados por las partes.
- La suspensión de común acuerdo no libera al suscriptor o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. La empresa podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión o cuando se compruebe que existe consumo.

## 2. Suspensión en interés del servicio:

La empresa podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos:

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

## 3. Suspensión por incumplimiento o violación del contrato:

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

3.1. Por la falta de pago por dos (2) períodos de facturación consecutivos, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La suspensión por la falta de pago enunciada no procederá cuando:

- a) La empresa, habiendo incurrido en falla del servicio, no haya procedido a hacer las reparaciones de que trata el artículo [137](#) de la Ley 142 de 1994, o
- b) La empresa entregue de manera inoportuna la factura y, habiendo solicitado el suscriptor el

correspondiente duplicado, la empresa no se lo haya entregado oportunamente, o

c) La empresa no facture el servicio prestado.

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

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

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

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

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

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

3.8. Por solicitud de autoridades judiciales competentes.

PARÁGRAFO 1o. 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 2o. 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 o del usuario.

PARÁGRAFO 3o. Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará al usuario la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

PARÁGRAFO 4o. 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.

#### CLAUSULA. TERMINACION DEL CONTRATO DE SERVICIO:

La empresa podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una de las siguientes causales:

1. Mutuo acuerdo entre las partes.
2. Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de la empresa, hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio.
3. La demolición del inmueble en el cual se presta el servicio.
4. Sentencia judicial debidamente ejecutoriada.

5. Decisión unilateral de la empresa en los siguientes casos:

5.1. Suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes, o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la empresa.

5.2. No pago oportuno de seis (6) facturas consecutivas dentro de la fecha que haya señalado la empresa en la factura para el corte del servicio.

5.3. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de dos (2) años.

5.4. Adulteración o falsificación de las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite.

6. Solicitud del suscriptor, salvo cuando se presente oposición del usuario a quien se debe notificar previamente, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo. La solicitud deberá presentarse con una anticipación de diez (10) días a la fecha de corte de facturación, como mínimo.

7. Decisión unilateral del suscriptor cuando se presente falla en la prestación del servicio.

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

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

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

#### CLAUSULA. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para efectos de este contrato, falla en la prestación del servicio.

La falla en la prestación del servicio dará derecho al suscriptor o al usuario, a las reparaciones previstas en el artículo [137](#) de la Ley 142 de 1994, desde el momento en que ella se presente, y en especial a la terminación unilateral del contrato. En todo caso la empresa está obligada a pagar las indemnizaciones a que hubiere lugar, según lo establecido por la Ley [142](#) de 1994.

#### CLAUSULA. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:

Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o al usuario este debe eliminar su causa y pagar:

1. La deuda, los intereses de mora y demás conceptos que se hayan causado.
2. Los aportes por reconexión o reinstalación, según el caso.
3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

#### CAPITULO VI.

## FACTURAS.

### CLAUSULA. CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS:

Las facturas de cobro que expida la empresa contendrán como mínimo la siguiente información:

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

PARÁGRAFO. Cuando la prestación del servicio esté sujeta a planes tarifarios, se indicarán en la factura, además de la información antes mencionada, las unidades de consumo, unidades incluidas en el plan, valor de las unidades incluidas y el valor unitario de las unidades adicionales al plan.

### CLAUSULA. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:

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

PARÁGRAFO 1o. 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 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 o el usuario.

PARÁGRAFO 2o. Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el suscriptor o el 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. OPORTUNIDAD Y SITIO DE ENTREGA:

Es derecho del suscriptor o del usuario recibir oportunamente la factura; la empresa se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o con el usuario. De no encontrarse estos en dicho lugar la factura se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor o al usuario de la obligación de atender su pago oportunamente, salvo que la empresa no haya efectuado la facturación o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor o al usuario.

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

#### CLAUSULA. INTERES MORATORIO:

La empresa cobrará intereses de mora, por el no pago oportuno de las facturas, que no superen los máximos permitidos por la ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

#### CLAUSULA. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA:

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

#### CLAUSULA. COPIA DE LA LECTURA:

Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura, deberá informar por escrito a la empresa, para que esta proceda a su entrega siempre que sea técnica y económicamente viable. La Empresa podrá fijar un costo razonable por este servicio.

#### CLAUSULA. FACTURACION Y COBRO:

Para la facturación y liquidación de los consumos, la empresa se regirá por las resoluciones que expida la CRT y por las condiciones especiales que se establecen en este contrato de servicio.

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

#### CLAUSULA. PERIODO DE FACTURACION:

El período de facturación no será inferior a un (1) mes ni superior a dos (2) meses. Cualquier cambio en el período de facturación deberá ser informado previamente al usuario.

#### CLAUSULA. DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURADO:

Por regla general, el consumo del suscriptor o del usuario, se determinará mediante las lecturas que se hagan, en el sistema de tasación de la central telefónica, del número de impulsos, minutos, segundos o unidades de consumo utilizadas por la empresa, registradas en el período de facturación, correspondiente a las llamadas completadas.

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a la empresa, para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores.

#### CLAUSULA. MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:

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

#### CAPITULO VII.

#### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

#### CLAUSULA. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS:

El suscriptor o el usuario tiene derecho de presentar, sin ninguna formalidad especial, peticiones, quejas o recursos a la empresa, informando el nombre, la clase del servicio, la ubicación del inmueble y el respectivo estrato socio económico.

#### CLAUSULA. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE PETICIONES Y QUEJAS:

Las peticiones y las quejas podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si fueren verbales, la empresa las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor estará obligado a expedir y entregar al peticionario o reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición o queja.

Si la petición o la queja hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, que quedará en poder del reclamante, siempre que

la misma contenga por lo menos los siguientes requisitos:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige;
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad y de la dirección;
- c) El objeto de la petición o queja;
- d) Las razones en que se apoya;
- e) La relación de documentos que se acompañan;
- f) La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Se tramitarán por la empresa teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa. En todo caso, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Las peticiones, quejas, reclamos y recursos serán recibidos, atendidos, tramitados y respondidos en la oficina de peticiones, quejas y recursos que disponga la empresa para la atención a usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales.

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

#### CLAUSULA. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:

Los recursos se registrarán por las siguientes reglas:

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

El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o del usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Atención a usuarios) ubicada en \_\_\_\_\_ o remitiéndola al correo electrónico \_\_\_\_\_ o al fax número \_\_\_\_\_.

2. Contra los actos de suspensión, terminación y corte no proceden recursos, si con estos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

3. El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa.

4. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o la queja, el suscriptor o el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto

del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

La empresa no podrá suspender el servicio si existe petición, queja, reclamo o recurso pendiente de decisión, siempre que estos se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura.

5. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado. Para ellos puede emplearse mandatario.

#### **CLAUSULA. RECURSO DE APELACION:**

El recurso de apelación procede contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación, estos se deben interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión y como subsidiarios del de reposición.

El recurso de apelación se presenta ante la empresa, junto con el de reposición, a fin que, si la decisión es desfavorable al suscriptor o usuario, el prestador lo remita al ente de control, para que el recurso de apelación lo resuelva la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, salvo que dentro de la reclamación se encuentre incluido un servicio público no domiciliario, caso en el cual, la apelación deberá ser resuelta por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**PARÁGRAFO.** Frente a la negativa del recurso de apelación puede interponerse el recurso de queja. Este es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión. Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

#### **CLAUSULA. TERMINO PARA RESPONDER PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:**

Para responder las peticiones, las quejas y los recursos la empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término se entenderá que el recurso o la petición ha sido resuelta en forma favorable salvo que se demuestre que el suscriptor o el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este termino, la empresa reconocerá al suscriptor o al usuario los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar ante la SSPD, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procederá únicamente en los supuestos normativos contenidos en la Ley [142](#) de 1994 y en las resoluciones que reglamentan su operancia. En ningún caso procederá como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables al suscriptor o al usuario, para las cuales se deberá hacer uso de los recursos que por ley procedan.

**PARÁGRAFO.** Procedimiento para invocar el silencio administrativo positivo. Cuando un usuario o suscriptor presente ante la empresa una petición, queja o reclamo esta deberá ser atendida por aquella dentro de los 15 días siguientes a la fecha de su presentación de acuerdo con

lo dispuesto en el artículo [158](#) de la Ley 142 de 1994. Si en el término establecido no hay pronunciamiento por parte de la empresa, debe entenderse que la petición, queja o recurso ha sido resuelto favorablemente al usuario, como consecuencia de la aplicación del silencio administrativo positivo, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o se requiere la práctica de pruebas. En tal caso el usuario deberá solicitarlo ante la empresa, la cual deberá hacer manifestación expresa en tal sentido dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al recibo de la solicitud. En caso de no darse pronunciamiento por parte de la empresa, dentro del término fijado, el suscriptor deberá solicitarlo ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adjuntando los soportes del caso.

#### CLAUSULA. FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LA EMPRESA:

La empresa informará al suscriptor o usuario el contenido de la decisión de la siguiente manera:

**POR COMUNICACION:** Las decisiones que resuelvan una petición o queja que no tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación, o que resuelvan sobre una solicitud de información o consulta y, en general, aquellas que no tengan como propósito o efecto resolver el fondo de un asunto pero que se relacionen con la prestación del servicio o la ejecución del contrato, serán comunicadas al suscriptor o usuario por correo ordinario, electrónico o por fax, a la direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que este señale.

Los actos de suspensión o corte se pondrán en conocimiento del suscriptor o usuario en la factura y/o cuenta de cobro.

**POR NOTIFICACION PERSONAL:** Las decisiones que resuelvan una petición o una queja que tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación y que tengan como efecto o propósito resolver el fondo de un asunto relacionado con la ejecución del contrato o la prestación del servicio serán notificadas personalmente.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado para hacer la notificación personal, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en la comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta.

Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra y gratuita de la decisión y se le indicarán al suscriptor o usuario los recursos que procedan, las autoridades ante quienes deben interponerse y dirigirse y los plazos para hacerlo.

**POR EDICTO:** Si no se pudiere hacer la notificación personalmente al cabo de cinco (5) días hábiles del recibo de la citación, se fijará un edicto en lugar público de la Oficina de peticiones, quejas y recursos, respectiva, por el término de diez (10) días hábiles, con inserción de la parte resolutive de la decisión que resuelva la petición o la queja.

Así mismo en el edicto se informarán los recursos que procedan, las autoridades ante quienes deben interponerse y dirigirse, y los plazos para hacerlo.

#### CAPITULO VIII.

#### DISPOSICIONES ESPECIALES PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS QUE CELEBREN

## CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA.

### CLAUSULA. AMBITO DE APLICACION:

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

### CLAUSULA. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:

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

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

### CLAUSULA. PRESENTACION DE LA GARANTIA:

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

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

En caso de que la empresa, no acepte la garantía presentada a su consideración, se lo informará al arrendador y al arrendatario mediante comunicación dirigida a las direcciones reportadas en el formato de denuncia del contrato, suministrado por la empresa, explicando las razones de la negativa, para que realicen los ajustes necesarios. En este caso, se iniciarán nuevamente los términos señalados en el inciso anterior, una vez sea presentada en la empresa la documentación corregida, para lo cual contarán con un término de quince (15) días, transcurridos los cuales, si no ha sido presentada la garantía corregida, se entenderá por parte de la empresa, que se ha desistido de la solicitud.

### CLAUSULA. VIGENCIA DE LAS GARANTIAS:

La garantía constituida tendrá como mínimo una vigencia igual al plazo del contrato de arrendamiento. Vencido el término inicial del contrato, en caso de ser renovado, el arrendatario deberá renovar igualmente la garantía.

La empresa, avisará con quince (15) días calendario de anticipación al arrendador y al

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

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

#### CLAUSULA. VALOR DE LA GARANTIA O DEPOSITO:

El valor de la garantía o depósito será de hasta dos veces el valor del cargo fijo más dos veces el valor del consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación, se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble en los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

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

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

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

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

PARÁGRAFO 2o. Los ajustes a las garantías o depósitos previstos en esta cláusula estarán a cargo del arrendatario. El arrendatario deberá modificar la garantía o depósito dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación que le haga la empresa tanto al arrendador como al arrendatario en tal sentido.

#### CLAUSULA. DEPOSITO EN DINERO A FAVOR DE LA EMPRESA:

Para la constitución de depósitos en dinero a favor de la empresa, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. El arrendador y/o el arrendatario depositarán ante la institución financiera que la empresa determine, a su favor, y a título de depósito una suma igual al valor de la garantía que se señala en la cláusula \_\_\_\_\_ de este capítulo.

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

partir de la recepción de las instrucciones impartidas por la empresa, para efectuar la operación.

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

#### **CLAUSULA. EFECTO DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO Y LA PRESTACION DE LAS GARANTIAS O DEPOSITOS:**

Efectuada la denuncia del contrato y remitidas garantías o depósitos constituidos debidamente a favor de la empresa, el arrendador no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios suministrados por la empresa, a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en el que se efectuó la denuncia y se remitieron las garantías y depósitos.

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

#### **CLAUSULA. RECONEXION DE SERVICIOS:**

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

#### **CLAUSULA. SOLICITUD DE NUEVOS SERVICIOS:**

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

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

#### **CLAUSULA. APLICACION DEL CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA:**

En lo no previsto en este Capítulo, se aplicarán las condiciones uniformes del presente contrato de prestación del servicio público de Telefonía Pública Básica Conmutada.

### **CAPITULO IX.**

#### **VIGENCIA Y NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO.**

##### **CLAUSULA. VIGENCIA DEL CONTRATO:**

Este contrato se entiende celebrado desde que el propietario, el suscriptor o el usuario o quien utilice el inmueble donde se prestará el servicio público solicita recibir allí el servicio, por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

##### **CLAUSULA. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:**

Este contrato se registrará por las normas aplicables de la Ley [142](#) de 1994 y Ley 820 de 2003, así como por las normas que las reglamenten, adicionen o modifiquen; las Resoluciones expedidas por la CRT y por las condiciones uniformes que mediante el presente contrato ofrece la empresa.

Se registrará también por el Código de Comercio y el Código Civil y por todas las disposiciones aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro domiciliario establezcan la ley, el Gobierno Nacional, la CRT o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha en que se solicita el servicio.

No obstante, las condiciones aquí pactadas no podrán ser modificadas unilateralmente ni aplicarse retroactivamente.

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

CAPITULO IX. <sic>

DISPOSICIONES FINALES.

CLAUSULA. SOLUCION DE CONTROVERSIAS:

Las diferencias que surjan entre la empresa y cualquiera de las otras personas que sean parte en el contrato, con ocasión de su celebración, ejecución, terminación o liquidación, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de tres (3) árbitros, abogados, que decidirán en derecho, elegidos de común acuerdo por las partes o en su defecto por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio. El laudo se proferirá en idioma castellano. Dicho tribunal de arbitramento tendrá por sede el municipio de residencia del suscriptor o usuario.

Lo anterior, sin perjuicio de los demás métodos alternativos de solución de conflictos previstos por la ley.

CLAUSULA. DELEGACION:

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



ARTÍCULO 2o. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial**.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 30 de enero de 2006.

El Presidente,

MARTHA ELENA PINTO DE DE HART.

El Director Ejecutivo,

GABRIEL ADOLFO JURADO PARRA.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de enero de 2024 - (Diario Oficial No. 52.643 - 19 de enero de 2024)



**MINTIC**