

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES.



UNE EPM Telecomunicaciones S.A.
Carrera 16 No 11ª Sur 100 / Sede los Balsos / Medellín
Conmutador (574)3251505/Fax: (574)3825050
NIT 900092385-9
www.une.com.co

AÑO MES DÍA

Cláusula 1. Partes del contrato.

Son partes del presente contrato UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A (en adelante UNE) y el USUARIO cuyos datos son:

Nombre del usuario: _____

Documento de identificación CC/NIT: _____

Dirección de la instalación: _____

Cláusula 2. Servicios contratados y precio.

Señor usuario, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen para la prestación de su(s) servicios(s) contratado(s) y en cuanto a los valores que usted debe pagar éstos corresponden a:

Detalle de la oferta						
Servicio contratado	Valor cargo básico	Forma de pago	Valor cargo básico mensual con IVA	Valor instalación	Valor acometida externa	Descuento por firma de permanencia mínima

Ver condiciones técnicas en el anexo 1: Condiciones técnicas de los servicios.

Valor de reposición de equipos propiedad de UNE

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 UNE EPM Telecomunicaciones S.A. 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.

Cláusula 3. Mecanismos de atención al usuario:

Señor usuario UNE tiene a su disposición los siguientes medios gratuitos de atención al usuario: Línea Nacional de Servicio al Usuario: 01 8000 410141; Página web: www.une.com.co; Fax: 01 8000 518833; Oficina virtual en la red social Facebook (<https://>

www.facebook.com/UNEMejorjuntos), y Oficinas físicas en las ciudades donde UNE tiene cobertura cuya ubicación puede consultar en nuestra página web o en la Línea de Atención al Usuario.

Cláusula 4. Objeto del contrato.

El objeto de este contrato consiste en establecer las condiciones para la prestación de los servicios de comunicaciones y tecnologías de la información por parte de UNE, a un usuario, a cambio de un precio en dinero, Las cláusulas de este contrato son condiciones uniformes que han de regir la relación entre UNE, y el usuario.

Parágrafo 1. El objeto de este contrato también comprenderá aquellos servicios suplementarios a los servicios ofrecidos por UNE.

Parágrafo 2. En el caso de servicios especiales o planes regirán, además de las cláusulas contenidas en el presente contrato, las específicas de cada servicio en particular, contenidas en el anexo de condiciones especiales respectivo.

Cláusula 5. Provisión de servicios.

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 3 (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 6. Obligaciones de UNE.

UNE se obliga a:

1. Prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en las disposiciones legales y regulatorias vigentes.
2. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes y los equipos de su propiedad.
3. Iniciar la provisión del servicio dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato o del acordado por las partes o el plazo máximo que determine la regulación.
4. Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión. La reinstalación se efectuará en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles.
5. Medir el consumo empleando instrumentos de tecnología apropiados, los cuales deben corresponder a un método de tasación que permita determinar el consumo real de los servicios de acuerdo con las disposiciones legales y regulatorias vigentes.
6. Facturar en los términos establecidos en la regulación el consumo y demás conceptos que de acuerdo con la normatividad vigente deban ser incluidos en la factura.
7. Enviar las facturas de cobro por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en la dirección suministrada por el usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos de UNE. La factura puede ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por UNE, siempre que cuente con la aceptación expresa del usuario.
8. Disponer los mecanismos para expedir un duplicado de la factura a solicitud del usuario o brindar dicha información a través de la línea de atención gratuita. El primer duplicado correspondiente a un período de facturación será gratuito.
9. Establecer acciones de control que pueden ir desde la suspensión preventiva o interrumpir el servicio en los eventos establecidos en el presente contrato o en los eventos en que se compruebe mala utilización del servicio por parte del usuario o utilización del servicio para el ejercicio de actividades fraudulentas, sexistas, racistas o que atentan contra la moral o el orden público o actividades de comunicaciones no autorizadas por el régimen de las comunicaciones vigente en Colombia o actividades no autorizadas por UNE EPM Telecomunicaciones S.A. o utilización del servicio para transacciones económicas no autorizadas o cuando se tenga sospecha razonable sobre

uso indebido o desproporcionado del servicio.

10. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presente el usuario, en relación con los servicios de comunicaciones que preste UNE en los términos del presente contrato.

11. Poner a disposición de los usuarios de manera permanente una línea gratuita de atención al usuario, para suministrar la información requerida por el usuario, relacionada con la prestación de los servicios, así como la atención de PQR. En todo caso, la información suministrada a través de la línea gratuita tendrá efectos vinculantes para UNE, en consecuencia se obligará a UNE en los términos de la información que suministre. El número telefónico al que se hace referencia deberá ser informado en la factura.

12. Se procederá en los términos de la regulación vigente a la compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible, siempre que exista una queja y la falla se presente por causas imputables a UNE.

13. Informar a los usuarios de cualquier modificación que introduzca al contrato de prestación de servicios de comunicaciones.

14. Hacer públicas a través de la página de Internet así como mediante fijación en un lugar visible en cada una de las oficinas de atención al usuario, la información dispuesta en la regulación vigente.

15. Proveer los mecanismos básicos de seguridad para la protección de la red e implementar procesos formales de tratamiento de incidentes de seguridad de la información propios de la gestión de UNE en sus plataformas.

16. En el momento de la celebración del contrato y durante su ejecución UNE se compromete a suministrar información al usuario sobre los elementos físicos de la red que corresponden a la acometida externa para la prestación de los servicios.

Cláusula 7. Obligaciones del usuario.

Además de las obligaciones señaladas en las leyes, los reglamentos y la regulación, son obligaciones del usuario de los servicios, las siguientes:

1. Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales y particularmente efectuar el pago oportuno de las facturas.

2. Atender y acatar las instrucciones de UNE para el uso de los servicios y de los equipos terminales.

3. No dar a los servicios un uso distinto al declarado o convenido con UNE en especial, pero sin limitarse a ellos, abstenerse -vía acción u omisión- de realizar, tolerar, cohonstar o patrocinar conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente en general, y en particular el aplicable a las comunicaciones en Colombia, tales como: la utilización sin autorización previa de UNE, del servicio como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones, la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de UNE, el uso de las redes y servicios de UNE para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal o las que los reemplacen o modifiquen, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas que vulneren la ley o la regulación. *“Señor usuario, en caso de que usted utilice el(los) servicio(s) de comunicaciones contratado(s) para acceder a contenidos ilícito o viole las normas sobre derechos de autor, existen consecuencias legales consistentes en prisión y multas de acuerdo con los artículos 270, 271 y 272 del código Penal”*

4. Efectuar por su cuenta la obra civil para la acometida e instalaciones internas de acuerdo con la capacidad y especificaciones técnicas exigidas por UNE para cada servicio o por las normas de calidad pertinentes para el diseño y construcción de las instalaciones internas, y efectuar su mantenimiento.

5. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, el montaje y/o mantenimiento de las instalaciones internas o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Así mismo, llevar a cabo el mantenimiento de dichas instalaciones. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de la presente disposición.

6. Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por UNE para efectuar labores de mantenimiento, revisión y/o desconexión a las instalaciones internas.
7. Responder por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de UNE se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado.
8. Dar un trato digno y respetuoso al personal de UNE en general.
9. Informar de inmediato a UNE sobre cualquier irregularidad o cambio que se presente en las instalaciones internas, 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. Dar aviso a UNE en caso de no recibir oportunamente la factura de cobro, solicitar un duplicado y proceder a efectuar el pago; el hecho de no recibir la factura por causas no imputables a UNE no exonera del pago.
11. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.
12. Informar a UNE dentro de los quince (15) días siguientes cualquier cambio de uso o destinación del inmueble. En cuanto sea procedente UNE aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.
13. Efectuar el pago por conexión y pagar los excedentes cuando haya cambio de uso, y demás conceptos asociados al servicio, de acuerdo con la estructura de precio definida para el efecto, por las autoridades competentes, y en el momento en que UNE lo estipule.
14. Utilizar equipos debidamente homologados o aprobados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
15. Permitir la revisión de las instalaciones internas y pagar el valor de los materiales y trabajos que se deban efectuar para normalizar la prestación del servicio.
16. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando UNE lo requiera.
17. Informar los daños que se presenten en su instalación o cualquier irregularidad que observe en la prestación del servicio.
18. Hacer uso adecuado de las redes, cuidar y proteger los equipos que UNE entrega en comodato y/o arriendo para la prestación del servicio, los cuales son de propiedad de UNE pero están bajo la custodia y responsabilidad del usuario.
19. Dar aviso a UNE de cambios y traslados de domicilio para efectos de programar el respectivo estudio de factibilidad de prestación del servicio en la nueva dirección y/o para actualizar el portafolio y la facturación del usuario.
20. Adoptar todas las políticas y recomendaciones de seguridad para su protección, que garanticen el buen uso de las claves de acceso a Internet, correo electrónico y el código secreto de los servicios de telefonía.
21. Cumplir con los procedimientos que diseñe UNE en materia de recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios de comunicaciones, que se encuentren en desuso, con el objeto de preservar y proteger el medio ambiente.
22. Las demás contenidas en las disposiciones legales expedidas por las autoridades competentes.

Parágrafo 1. El usuario es responsable de la seguridad y buen uso de sus instalaciones internas y del uso del servicio, para lo cual debe adoptar todas las políticas y recomendaciones de uso de los servicios de comunicaciones prestados mediante el presente contrato. En particular para el servicio de telefonía el usuario cuenta con la posibilidad de bloquear su(s) línea(s), 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. En todo caso el usuario es responsable de la habilitación y/o solicitud de esta funcionalidad, en casos que el usuario no utilice esta ventaja tecnológica UNE estará exonerada de la responsabilidad por las llamadas efectuadas desde su línea telefónica sin su autorización hacia otras redes.

Parágrafo 2. Señor usuario usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), los cuales son:

1. Riesgo de fraudes telefónicos: si su empresa cuenta con servicios de telecomunicaciones como E1s, RDSI BRI, RDSI PRI, Troncal SIP o líneas análogas e IP conectadas a una planta telefónica, PBX, Asterisk o Call Manager para sus comunicaciones empresariales, usted debe tener en cuenta que existen riesgos de seguridad que pueden afectar estos últimos equipos o sistemas de comunicaciones y que es su obligación conocer y aplicar estrictos controles de seguridad, mantenimiento y manejo de los equipos, cuya infraestructura y uso son de su entera responsabilidad. Consulte en www.une.com.co la guía de prevención de fraudes, donde podrá encontrar la información sobre las vulnerabilidades más comunes, los riesgos de estos sistemas telefónicos y las acciones a su cargo para evitar fraudes telefónicos.

2. Relacionados con la Información

- Información poco fiable, dispersión, pérdida de tiempo.
- Información inapropiada (niños) peligrosa, inmoral.

3. Relacionados con la comunicación interpersonal

- Bloqueo del correo, mensajes basura y ofensivos.
- Pérdida de la intimidad, malas compañías, actos ilegales.

4. Relacionados con actividades económicas

- Compras inducidas (publicidad, niños), gastos teléfono.- Estafas, robos, - delitos contra la propiedad intelectual.

5. Relacionados con el funcionamiento de Internet

- Acceso lento o imposible, virus, espionaje.

6. Relacionados con las adicciones

- Buscar información, frecuentar entornos sociales.
- Compras compulsivas, juego compulsivo, ludopatía.

Estos riesgos son minimizados con el buen manejo que el usuario le da a sus códigos de seguridad y claves de acceso de el(los) servicio(s) contratado(s), y un uso adecuado y responsable de(los) servicio(s).

No es política de UNE en ninguna circunstancia, pedirle a sus usuarios información confidencial (usuarios, contraseñas, claves de acceso, etc.) a través de correos electrónicos o medios masivos. UNE recomienda a todos sus usuarios no divulgar sus claves de acceso y cambiar periódicamente sus contraseñas, a propósito de los riesgos señalados. Si el usuario omitiendo esta recomendación o por descuido revela sus datos, UNE se exonera de toda responsabilidad.

Cláusula 8. Derechos del usuario.

Son derechos de los usuarios los siguientes:

1. Obtener de UNE la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

2. Los demás derechos contenidos en las normas que establecen el régimen de protección de los usuarios, tales como la ley 1341 de 2009, la Resolución 3066 de 2011 y las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen y/o reformen, así como en la regulación general que expida el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio.

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 públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la entidad de vigilancia y control competente.

4. Consultar en línea, a través de la página web de UNE o la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, el estado del trámite asociado a su petición, queja o recurso y el tiempo exacto para obtener respuesta al mismo, según el caso.

5. Disponer de su contrato por el medio de su elección, esto es, papel o medio electrónico, para poderlo consultar en cualquier momento, para el correcto ejercicio

de sus derechos. *“Señor usuario, usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual le entregaremos su contrato, es decir, si lo desea en medio impreso o electrónico”*.

6. Ser avisado por parte del proveedor con veinte (20) días calendario de anticipación a un posible reporte ante entidades de riesgos financieros, para poder aceptar o defenderse de tal eventual reporte.

7. Recibir una constancia escrita de las solicitudes de servicios adicionales al que contrató inicialmente, la cual deberá entregarse por escrito en medio físico ó electrónico, suministrado por el usuario, según su elección, a más tardar al siguiente periodo de facturación.

8. Tener acceso gratuito a la información de sus consumos, a través de la página web de UNE y/o por medio de la línea gratuita de atención al usuario.

9. *“Señor usuario, usted tiene derecho a solicitar la exclusión de sus datos del directorio telefónico, cuando lo desee”*.

Cláusula 9. Derechos de UNE.

1. Recibir el pago oportuno de las facturas generadas por los servicios prestados.
2. Las demás contenidas en las normas expedidas por las autoridades competentes.
3. Ajustar los precios de acuerdo con las condiciones del mercado hasta un 10% acatando la normatividad vigente
4. En cumplimiento del principio de buena fe y reciprocidad recibir un trato digno y respetuoso de los usuarios

Cláusula 10. Peticiones, Quejas y Recursos (en adelante PQR).

Señor Usuario, usted tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales: nuestras oficinas físicas de atención al usuario, página web: www.une.com.co, en la red social, Facebook (<https://www.facebook.com/UNEMejorjuntos>) y en nuestra Línea Gratuita Nacional de Atención al usuario 018000 41 01 41.

El usuario tiene el derecho de presentar PQR ante UNE, para lo cual no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario.

Las peticiones y quejas asociadas a la facturación se pueden presentar hasta en un plazo máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha del vencimiento del pago oportuno de la factura.

Parágrafo. La decisión de UNE, con ocasión de la presentación de las PQR formuladas por el usuario, debe contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión, los recursos que proceden contra la misma y la forma y plazo para su interposición.

Cláusula 11. Procedimiento para la presentación de PQR:

UNE tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presente el usuario en el tiempo establecido por la regulación vigente.

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

Si la PQR se presentara en forma verbal, basta con informar a UNE el nombre completo del usuario petionario, el número de su documento de identidad y el motivo de la PQR. UNE podrá responder de la misma manera y deberá entregar al petionario una constancia de la presentación de la PQR.

Si la PQR se presentara en forma escrita, deberá contener por lo menos, el nombre de UNE como empresa a la cual va dirigida, el nombre, identificación y dirección de notificación del usuario, así como los hechos en que se fundamenta la solicitud.

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

Parágrafo 2. La presentación de una PQR relacionada con la facturación del servicio, estará sujeta al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno; de lo contrario el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la PQR.

Cláusula 12. Procedimiento especial para los recursos:

Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la ley 1341 de 2009 y la resolución 3066 de 2011, los recursos o manifestaciones de inconformidad ante la respuesta negativa de UNE, se registrarán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación proceden el recurso de reposición y el de apelación en los casos que expresamente lo señale la ley.

2. Cualquier manifestación de inconformidad respecto a la decisión de UNE expresada por el usuario, será atendida y tramitada como recurso de reposición y debe presentarse ante UNE dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario fue notificado de la decisión.

3. 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 usuario, UNE lo remita a la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. Si el usuario presenta ante UNE un recurso de reposición, éste debe informarle textualmente lo siguiente: “Señor usuario, usted tiene derecho a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad de inspección, control y vigilancia decida de fondo”, teniendo en cuenta lo siguiente:

4.1. Si el recurso es formulado por escrito, UNE debe entregar dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación.

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

Parágrafo. Frente a la negativa del recurso de apelación puede interponerse el recurso de queja. Este es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que hubiera 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.

Cláusula 13. Término para responder PQR.

Para responder las PQR, UNE cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su presentación, Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesario y previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente,

se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al peticionario, salvo que se demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido el término antes indicado, UNE reconocerá de pleno derecho al usuario los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a su ocurrencia. Lo anterior sin perjuicio de que el peticionario pueda exigir de inmediato los efectos del mismo.

Cláusula 14. Decisiones y notificaciones.

14.1. Las decisiones de las quejas, peticiones y recursos son competencia de las dependencias de servicio al usuario de UNE y contendrán el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones y pruebas adelantadas por UNE para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión, los recursos que proceden contra la decisión y el plazo para su interposición.

14.2. La notificación de las decisiones adoptadas por UNE se realizará de conformidad con lo señalado en las normas vigentes. UNE podrá establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales deben ser autorizados por el ente que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control, previamente a su implementación.

Las peticiones verbales que no puedan ser atendidas en el momento en que sean presentadas, se responderán por escrito y se notificarán de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

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

Cláusula 15. Celebración del contrato.

Se entiende celebrado el presente contrato a partir del momento en que el usuario solicita y acepta recibir el servicio por cualquiera de los medios dispuestos por UNE para dicho efecto y cumple las condiciones establecidas por UNE para ello.

Cláusula 16. Condiciones para el cambio de plan.

El usuario podrá solicitar cambio de plan cuando así lo considere y asumir el precio y las condiciones del nuevo plan, UNE realizará el cambio siempre y cuando sea factible técnicamente, en un tiempo no superior al de una instalación nueva. Para los servicios de telefonía local y local extendida el usuario deberá permanecer por un período mínimo de un (1) mes.

Parágrafo. Lo previsto en esta cláusula se predica sin perjuicio de lo establecido en la regulación vigente para la estipulación contractual de cláusula de permanencia mínima.

Cláusula 17. Suspensión.

La suspensión podrá efectuarse en los siguientes eventos:

1. Suspensión temporal por mutuo acuerdo: Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el usuario, si convienen en ello UNE y los terceros que puedan resultar afectados, para lo que se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

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

1.2. En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal, se entenderá que será de dos (2) meses consecutivos.

1.3. Al cabo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud, UNE procederá a la suspensión del servicio, salvo que el usuario haya señalado en la misma una fecha

posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual UNE le informará al solicitante los motivos de tal decisión.

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

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

2. Suspensión del servicio: UNE 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 tres (3) días de anticipación a la suspensión, si la misma va a ser 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 éstas 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: UNE procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del 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, y en el caso de Internet por consumo o Internet móvil un (1) mes.

La suspensión por la falta de pago enunciada no procederá cuando:

3.1.1. UNE entregue de manera inoportuna la factura y, habiendo solicitado el usuario el correspondiente duplicado, UNE no se lo hubiera entregado oportunamente, o,

3.1.2. UNE no facture el servicio prestado.

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

3.3. Por acciones de control, que permiten la suspensión preventiva o interrumpir el servicio en los eventos establecidos en el presente contrato o en los eventos en que se compruebe mala utilización del servicio por parte del usuario o utilización del servicio para el ejercicio de actividades fraudulentas, sexistas, racistas o que atentan contra la moral o el orden público o actividades de comunicaciones no autorizadas por el régimen de las comunicaciones vigente en Colombia o actividades no autorizadas por UNE EPM Telecomunicaciones S.A. o utilización del servicio para transacciones económicas no autorizadas o cuando se tenga sospecha razonable sobre uso indebido o desproporcionado del servicio.

3.4. Que se haya dado al servicio, por acción u omisión, un uso distinto al declarado o convenido con UNE; en especial, un uso relativo a conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente en general, y en particular el aplicable a las comunicaciones en Colombia, la utilización, sin autorización previa de UNE, del servicio como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones; la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de UNE; la alteración de las señales de los equipos terminales o de abonado; la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal; el uso de las redes y servicios de UNE para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas ilegales o delictivas.

3.5. Cuando se establezca que el pago de alguna factura del servicio se realizó a través

de mecanismos fraudulentos y/o como resultado de conducta tipificada por la Ley Penal.

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

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

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

3.9. Por solicitud de las autoridades judiciales competentes.

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

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

Cláusula 18. Condiciones para restablecer el servicio.

Para restablecer el servicio, si las causas de suspensión fueron imputables al usuario, éste debe eliminar su causa, y se procede al restablecimiento de acuerdo con las siguientes condiciones:

1. El usuario debe pagar las sumas adeudadas, incluidos sus intereses moratorios, y el valor de aportes por reconexión o reinstalación según el caso.

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

3. UNE debe dejar constancia de la fecha en que efectúe la reconexión.

Parágrafo: No podrá cobrarse suma alguna por concepto de reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al usuario.

Cláusula 19. Terminación del contrato.

UNE podrá dar por terminado el presente contrato y procederá al corte definitivo del servicio por las siguientes causales:

1. Mutuo acuerdo entre las partes.

2. Existencia de condiciones técnicas o comerciales que, a juicio de UNE, hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio.

3. Sentencia judicial debidamente ejecutoriada.

4. Decisión unilateral de UNE en los siguientes casos:

4.1. Suspensión del servicio por un período continuo superior a dos (2) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes, o cuando la suspensión obedezca a causas atribuidas a UNE.

4.2. No pago oportuno de cinco (5) facturas consecutivas dentro de la fecha que haya señalado UNE en la factura para el corte del servicio en el caso de telefonía y cuatro (4) en los demás casos.

4.3. Que se haya dado al servicio, por acción u omisión, un uso distinto al declarado o convenido con UNE. En especial, un uso relativo a conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente en general, y en particular el aplicable a las comunicaciones en Colombia, la utilización, sin autorización previa de UNE, del servicio como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones; la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de UNE; la alteración de las señales de los equipos terminales o de abonado; la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal; el uso de las redes y servicios de UNE para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas ilegales o delictivas.

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

4.5. Aportar o intentar aportar a UNE factura o cualquier otro documento alterado o falsificado total o parcialmente.

4.6. Cuando se establezca que el pago de alguna factura del servicio se realizó a través de mecanismos fraudulentos y/o como resultado de conducta tipificada por la Ley Penal.

5. Solicitud del usuario bajo cualquier modalidad de suscripción y en cualquier tiempo, con la simple manifestación de voluntad expresada a través de cualquier medio y entregada en cualquier punto de atención al usuario de UNE. Si la solicitud es radicada con una antelación a diez (10) días calendario respecto de la fecha de corte de facturación, en esta última deberá materializarse la interrupción del servicio. Si la solicitud es radicada con una antelación inferior a diez (10) días calendario respecto a la fecha de corte de facturación, la interrupción del servicio deberá materializarse en el corte de facturación siguiente. En todo caso, UNE reconocerá el derecho del usuario a dar por terminado el contrato en cualquier tiempo.

6. Decisión unilateral del usuario cuando se presente falla en la prestación del servicio en los términos previstos por la Resolución 3066 de 2011 expedida por la CRC o la que la modifique o reemplace.

7. Por mandato directo del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones ante la necesidad de recuperar recursos del estado o terminación de concesiones.

Parágrafo 1. La decisión de dar por terminado el contrato será notificada al usuario indicándole la causa, los efectos que ello conlleva y los recursos que proceden contra dicha decisión, si a ello hubiere lugar.

Parágrafo 2. La terminación se efectuará, sin perjuicio de que UNE inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar.

Parágrafo 3. Cuando el contrato este sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación por parte del usuario podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.

Cláusula 20. Cesión del contrato.

La cesión del contrato por parte del usuario que lo celebró cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por UNE, libera al cedente de cualquier responsabilidad con UNE por causa del cesionario. Para el efecto, en el contrato deben preverse las siguientes condiciones:

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

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

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

4. En caso de rechazo, UNE deberá informar al cedente las causas de su decisión. Las únicas causas por las cuales UNE puede rechazar la solicitud de cesión son:

4.1. Por defectos de forma: En el mismo escrito UNE debe indicarle al cedente de manera clara y expresa los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión.

4.2. Cuando el cesionario no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del contrato.

4.3. Cuando por razones técnicas se imposibilite la prestación del servicio.

Cláusula 21. Traslado de los servicios.

El usuario de los servicios de comunicaciones que son objeto del presente contrato y que solicite el traslado de estos deberá realizarlo por los mismos medios a través de los cuales se realizan las ventas, indicando el lugar exacto donde desea que se realice el traslado, para lo cual deberá radicar dicha solicitud con quince (15) días calendario de anticipación en las oficinas de UNE. El traslado sólo se efectuará si es técnicamente viable.

Cláusula 22. Uso datos personales.

Señor usuario, si usted lo autoriza, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y para la realización de estrategias comerciales de UNE, así mismo serán conservados por nuestra parte con especial cuidado.

Cláusula 23. Reporte a bancos de datos.

UNE podrá remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor, así como solicitar información sobre el comportamiento del usuario en sus relaciones comerciales, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del mismo en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y el usuario haya otorgado su consentimiento expreso para pasar información crediticia a un banco de datos al momento de la suscripción del servicio.

El reporte a los bancos de datos debe ser previamente informado al usuario, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte.

Si dentro de dicho término, el usuario procede al pago de las sumas debidas UNE deberá abstenerse de efectuar el reporte.

En caso de que la negación de la relación contractual o la solicitud de rectificación o actualización de la información por parte del usuario se produzca con posterioridad al reporte, UNE solicitará en un término máximo de dos (2) días hábiles, a la entidad administradora del banco de datos para que ésta indique 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 parte de las autoridades competentes en forma definitiva.

El reporte a los bancos de datos podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el usuario, con señalamiento expreso de que la situación se encuentra en discusión por parte de su titular mientras esta situación sea resuelta en forma definitiva.

Cuando el usuario haya sido reportado por mora en el pago, y haya eliminado la causa que dio origen al reporte, UNE debe actualizar dicha información ante la entidad administradora del banco de datos, a más tardar dentro del mes siguiente, contado a partir del momento en que cese la mora.

De presentarse incumplimiento de las obligaciones de pago de los servicios por parte del usuario, como consecuencia de una situación de fuerza mayor causada por el secuestro, la desaparición forzada o el desplazamiento forzado de dicho titular, se dará cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2952 de 2010, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Cláusula 24. Facturación.

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 usuario. No obstante, podrá incluir los servicios de otras empresas de comunicaciones, con las cuales UNE haya celebrado convenios para tal propósito.

En todo caso, si se incluyen servicios o bienes de otras empresas, los valores estarán debidamente diferenciados y discriminados.

Los cargos por los servicios suplementarios deben aparecer por separado en la facturación y su descripción debe seguir los mismos principios de divulgación vigentes para los demás servicios de comunicaciones.

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

Parágrafo 1. UNE podrá ofrecer facilidades para la adquisición de equipos terminales

y accesorios para el desarrollo del contrato del servicio. Para el efecto, UNE podrá convenir con aquellas personas que comercialicen tales equipos el cobro de los bienes y servicios vendidos o prestados por éstas al usuario, a través de la factura de consumo, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellas se pacten. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura sólo procederá cuando así lo consienta el usuario.

Parágrafo 2. La acometida externa tiene un costo de sesenta mil pesos (\$60,000) que se facturan una única vez. La Resolución 3066 de 2011 la define como *“La parte de la red fija correspondiente al conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red de acceso al usuario, desde el último punto donde es común a varios usuarios, hasta el punto donde empieza la acometida interna”*; por su parte, la misma resolución define la acometida interna como *“el conjunto de redes, tuberías accesorios y equipos, que integran el sistema de suministro de unos o varios usuarios de comunicaciones, que se encuentra al interior de los predios del usuario o grupo de usuarios y es de su propiedad”*.

Cláusula 25. Período de facturación.

El período de facturación será de un (1) mes. Cualquier cambio en el período de facturación deberá ser informado previamente al usuario.

Cláusula 26. Determinación del consumo facturado.

Por regla general, el consumo del usuario, se determinará mediante las lecturas que se hagan en el sistema de medición y tasación, de acuerdo con las unidades de consumo utilizadas por UNE, que aparezcan registradas en el período de facturación, correspondiente a los servicios efectivamente causados.

Cláusula 27. Interés moratorio.

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

Cláusula 28. Renuncia al requerimiento para constituir en mora.

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

Cláusula 29. Mérito ejecutivo de las facturas.

Las facturas firmadas por el representante legal de UNE prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente.

Cláusula 30. Nuevos servicios.

Cuando UNE instale un nuevo servicio el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite. UNE podrá exigir directamente las garantías que considere pertinente.

Cláusula 31. Acceso a servicios de urgencia y/o emergencia.

Señor usuario, en caso de necesitarlo, usted puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de las líneas definidas por las entidades pertinentes para tales efectos.

Cláusula 32. Responsabilidad Social - Política ambiental.

Señor usuario, en caso de terminación del contrato o que usted quiera hacer entrega

de sus equipos terminales o aparatos electrónicos de comunicaciones en desuso, UNE tiene diseñado un procedimiento específico de recolección de equipos terminales o equipos en desuso que consiste en: Agendar una cita con el usuario para recoger el equipo en la locación del usuario. En el caso de que por motivos atribuibles al usuario no sea posible recoger el equipo, tendrá un plazo de veinte (20) días hábiles para entregarlo en cualquier centro de atención a usuarios, en caso de que ello no ocurra UNE procederá a facturarlos a cargo del usuario.

Paragrafo. Con el objetivo de darle una correcta disposición final a los equipos UNE recepcionará en todas sus oficinas a nivel nacional equipos y otros que sean obsoletos tecnológicamente para su posterior tratamiento conforme a la legislación ambiental vigente.

Clausula 33. Causales y consecuencias de incumplimiento de las obligaciones de las partes

Causales de incumplimiento:

Se consideran causales de incumplimiento por parte de UNE el incumplimiento de sus obligaciones y deberes.

Se consideran causales de incumplimiento por parte del usuario el incumplimiento de sus obligaciones y sus deberes .

Consecuencias de incumplimiento:

Son consecuencias del incumplimiento por parte de UNE:

1. Permitir el retiro del servicio del cliente sin lugar al pago del valor por retiro anticipado en caso que aplique.
2. Descontar y resarcir los valores de los servicios no causados en igual cuantía.
3. Todas las definidas por los entes de control y protección del usuario.

Son consecuencias del incumplimiento por parte del usuario:

1. El retiro del servicio de manera unilateral por parte de UNE.
2. El cobro de los montos que sean ocasionados por el incumplimiento de sus obligaciones.
3. Todas las definidas por las autoridades competentes en Colombia.

Cláusula 34. Procedimiento especial para la compensación por falta de disponibilidad del servicio

UNE en cumplimiento de la norma procederá a compensar a sus usuarios por falta de disponibilidad con solo radicar la solicitud de compensación a través de cualquiera de nuestros mecanismos de atención al usuario descritos en la cláusula 3 del presente contrato, la compensación será como mínimo la definida en la norma que lo regula.

ANEXO especial para Telefonía

De la Cláusula 6. Obligaciones de UNE. UNE se obliga a:

1. Suministrar sin costo adicional, el servicio suplementario de Código Secreto para el servicio de telefonía fija. UNE deberá suministrar a la celebración del contrato la información sobre uso y ventajas del código secreto mediante procedimientos idóneos y verificables.
2. Ofrecer el servicio de identificación de llamadas, para los servicios de telefonía fija cuando técnicamente sea factible, informando acerca de los terminales que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio.
3. Permitir sin costo adicional los mecanismos de bloqueo y desbloqueo a criterio del usuario a numeraciones con prima, celulares y larga distancia.
4. Permitir a sus usuarios de telefonía fija la realización de llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia aun cuando el servicio de telefonía se encuentre suspendido y hasta la terminación del contrato.
5. Excluir de la siguiente edición del directorio telefónico los datos del usuario que oportunamente lo solicite, sin costo adicional.

“Señor usuario, usted tiene derecho a solicitar la exclusión de sus datos del directorio telefónico, cuando lo desee”

De la Cláusula 7. Obligaciones del usuario.

1. No dar a los servicios un uso distinto al declarado o convenido con UNE; en especial, pero sin limitarse a ellos, abstenerse -vía acción u omisión- de realizar, tolerar, cohonestar o patrocinar conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente en general, y en particular el aplicable a las comunicaciones en Colombia, tales como el re-originamiento de llamadas de larga distancia nacional o internacional, para hacerlas aparecer como correspondientes a tráfico local, de larga distancia nacional o de fijo a móvil (By pass), la inversión del sentido de las llamadas (Call back); la utilización, sin autorización previa de UNE, del servicio como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones; la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de UNE; la distorsión del tráfico telefónico; la alteración de las señales de los equipos terminales o de abonado; la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal; el uso de las redes y servicios de UNE para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal o las que los reemplacen o modifiquen, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas ilegales, contrarias a la regulación o delictivas.

2. Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos o sean falsas, so pena de ser denunciado ante las autoridades competentes y restringir el servicio por parte de UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

De la Cláusula 8. Derechos del usuario.

Señor usuario, usted tiene derecho a:

1. Solicitar la exclusión de sus datos del directorio telefónico, cuando lo desee, siempre y cuando la solicitud de exclusión se haga con 30 días de antelación de la fecha de cierre de la edición establecida.

2. Libre elección del proveedor de servicios de larga distancia.

De la Cláusula 17. Suspensión.

1. Que se haya dado al servicio, por acción u omisión, un uso distinto al declarado o convenido con UNE; en especial, un uso relativo a conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente en general y en particular el aplicable a las comunicaciones en Colombia, tales como el re-originamiento de llamadas de larga distancia nacional o internacional para hacerlas aparecer como correspondientes a tráfico local, de larga distancia nacional o de fijo a móvil (By pass), la inversión del sentido de las llamadas (Call back); la utilización, sin autorización previa de UNE, del servicio como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones, la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de UNE, la distorsión del tráfico telefónico, la alteración de las señales de los equipos terminales o de abonado, la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal, el uso de las redes y servicios de UNE para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas ilegales o delictivas.

De la Cláusula 19. Terminación del contrato.

1.3. Que se haya dado al servicio, por acción u omisión, un uso distinto al declarado o convenido con UNE; en especial, un uso relativo a conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente en general, y en particular el aplicable a las comunicaciones en Colombia, tales como el re-originamiento de llamadas de larga distancia nacional o internacional para hacerlas aparecer como correspondientes a tráfico local, de larga distancia nacional o de fijo a móvil (By pass), la inversión del sentido de las llamadas (Call back); la utilización, sin autorización previa de UNE,

del servicio como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones; la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de UNE; la distorsión del tráfico telefónico; la alteración de las señales de los equipos terminales o de abonado; la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal; el uso de las redes y servicios de UNE para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas ilegales o delictivas.

De la Cláusula 24. Facturación.

La facturación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, y en general, de venta de contenidos, debe efectuarse de manera separada o separable a la factura del servicio de comunicaciones contratado. Cuando el usuario autorice expresamente incluir su cobro en el texto de la factura del servicio, UNE debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los dos cobros de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio contratado, al pago de los servicios de tarifa con prima y/o de los contenidos. En todo caso, en la factura se debe discriminar para cada llamada, la clase de servicio prestado, la fecha, el nombre del prestador del servicio con tarifa con prima, el número 0190-XXXXXXX utilizado, la duración de la llamada y el valor a pagar. La misma información debe discriminarse cuando se facturen llamadas a números con estructura 1XY que impliquen un costo mayor a la tarifa local.

ANEXO especial para Internet Móvil

De la Cláusula 6. Obligaciones de UNE.

Con respecto al soporte: Los módem 3.5G de UNE solo sirven para el servicio de datos de UNE. Solo se prestará soporte para los módem entregados por UNE. No se prestará soporte si el usuario decide usar el servicio de Internet Móvil UNE en un celular o en un dispositivo diferente al módem entregado por UNE. No se brinda soporte técnico en sitio.

Con respecto a la garantía: El módem tendrá una garantía de un año a partir de la fecha de entrega por fallas de fabricación, no aplica por uso inadecuado o robo.

De la Cláusula 7. Obligaciones del usuario

Para el adecuado uso del servicio:

1. El usuario acepta acatar y respetar las políticas de seguridad impartidas por UNE.

Parágrafo: Aunque UNE incluya en algunos planes para el acceso a la Internet la funcionalidad de Firewall, tratándose del acceso provisto por la red de alta velocidad, éstas no asumen ninguna responsabilidad por pérdida de información o posibles daños a la información del usuario, cualquiera sea la causa, incluidos virus provenientes de la Internet o de terceros. La responsabilidad de UNE tampoco se extiende a las interrupciones, errores, virus o contenidos dañinos que no provengan de su comportamiento. Es responsabilidad exclusiva del usuario realizar chequeos anti-virus, asegurar el contenido de los sitios alojados contra hackers y otros terceros.

2. En los planes con cargo por tiempo, si el usuario no consume todo el tiempo incluido en el plan, este quedará vigente para ser utilizado al mes siguiente. Dicho saldo sólo se podrá acumular hasta máximo 30 días y/o 90 horas. El usuario deberá tener en cuenta lo anterior ya que si no hace uso del saldo durante ese tiempo, sea total o parcialmente, lo perderá y sólo acumulará el de los últimos 30 días y/o 90 horas. Sin embargo, si se realizará el cobro del cargo fijo. En los planes cargo fijo por capacidad, si el usuario no se consume toda la capacidad que tiene incluido en el plan, esta capacidad se perderá. Lo que quiere decir que no se acumula capacidad. El primero del mes siguiente siempre se inicia con la capacidad que incluye el plan. Cuando las recargas son a través de pines prepago no habrá limite en las recargas. El usuario

podrá hacer recarga de los pines que desee, teniendo en cuenta la vigencia, la cual aplica por cada pin.

3. En un plan cargo fijo o por demanda, si el usuario solicita retiro del servicio y aun tiene tiempo en saldo, deberá consumir el tiempo antes de solicitar el retiro, en caso contrario no se hace devolución de dinero.

4. el usuario que adquiera planes por días, tendrá la posibilidad de cambiar un día por tres horas a través del portal.

5. En los planes por tiempo, el usuario podrá elegir el tiempo que desea hacer uso del servicio. El uso del tiempo es de manera discontinua. El uso del servicio se activa en la misma unidad de medida, según el plan adquirido, por día o por horas.

6. Una vez el usuario habilite los días u horas a utilizar estos se descuentan inmediatamente del saldo que tenga, así no se haga uso de ellos.

7. Los planes cargo fijo, son planes controlados, por lo tanto si el usuario se consume todo el tiempo o capacidad en el mes, debe hacer uso de los planes por demanda.

8. En los planes cargo fijo por capacidad, una vez se termine la capacidad que se tiene incluida en el plan, el cliente podrá continuar navegando a una velocidad de 64K, para retomar la velocidad de la red, deberá realizar recargas.

9. Para las recargas que se realicen de forma prepago o demanda asociadas a consumos por capacidad, una vez se termine el tiempo o la capacidad adquirida será suspendida la navegación, para poder continuar navegando se deberá realizar una nueva recarga.

De la cláusula 16. Condiciones para el cambio de plan.

EL USUARIO podrá hacer cambio del plan por cualquier otro ofrecido, acorde con las políticas comerciales definidas por UNE, siempre y cuando esté al día en el pago del plan que hubiere escogido con anterioridad. Se cobrará el valor por retiro anticipado en los casos en que el usuario realice un cambio de plan, de los planes cargo fijo a demanda o prepago. En los únicos casos que no se cobra es en el cambio de plan entre planes cargo fijo o de un plan por demanda a planes cargo fijo. Se tiene como excepción del cobro por retiro anticipado a los usuarios que realicen cambio de plan del servicio de Internet Móvil porque

solicitan el servicio de Banda Ancha fijo como producto nuevo. A partir de la fecha de instalación del Banda Ancha fijo, el usuario en cualquier momento puede solicitar el cambio de plan del servicio Internet Móvil y no le aplicaría el cobro. El usuario puede solicitar cambio de plan en cualquier momento, sin embargo, el cambio de plan se aplica a partir del 01 del mes siguiente a la fecha de realizada la solicitud.

De la Cláusula 24, Facturación

Con respecto a las recargas que aplican para este producto: Se ofrecen dos alternativas para realizar las recargas en el plan por demanda o los planes cargo básico:

1. Recarga pospago: son las recargas que el usuario realiza a través del portal web y se cobran en la factura de UNE al mes siguiente. Se tiene como valor máximo de recarga al mes \$60.000.

2. Recarga prepago: Son los pines prepago que el usuario puede adquirir en los puntos de venta de aliados (GANA, BALOTO y otros) y habilita a través del portal web. Los pines prepago tendrán la posibilidad de ser usados total o parcialmente en las ofertas Internet Móvil en todos sus planes (cargo fijo, demanda y prepago).

Con respecto a las vigencias:

1. Vigencia de recargas: Las recargas en horas o días, tienen una vigencia de 30 días, después de los cuales se inhabilita el saldo y se hace necesario recargar para habilitarlo de nuevo. Si no se realiza una recarga 30 días después del vencimiento del saldo, este se pierde.

2. Vigencias de usos: El tiempo empieza a contar a partir del momento que se habilite el uso de días u horas.

De la Cláusula 30, Nuevos Servicios

Se permite un solo plan cargo fijo 500 megas por cada plan de Banda Ancha fija que tenga el usuario. Por lo tanto si un usuario tiene 2 servicios de banda ancha fija, se le permiten 2 Internet Móvil en plan de 500 megas.

ANEXO especial para Troncal SIP y conmutador virtual

Para este servicio aplican las condiciones establecidas en el ANEXO especial para Telefonía, oferta comercial, anexo técnico del servicio y adicionalmente las siguientes consideraciones:

De la Cláusula 6. Obligaciones de UNE. UNE se obliga a:

1. Cumplir con las condiciones operativas, técnicas y económicas descritas en el presente contrato.
2. Contratar si es necesario la prestación del servicio con terceros donde no tenga disponibilidad de acceso al servicio.
3. Informar al momento de la celebración del contrato, de manera verbal o escrita, sobre los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado, que escapen a los mecanismos por ellos implantados para evitar su ocurrencia de fraudes telefónicos y sobre las acciones a cargo de los usuarios para preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones. Esta información se encuentra disponible en <http://www.une.com.co>

De la Cláusula 7. Obligaciones del usuario.

El usuario se compromete a:

1. Atender las instrucciones de UNE con relación al uso de los servicios y utilizarlos de conformidad con el fin para el cual son prestados y tomar las medidas necesarias y razonables para evitar que sean usados de manera contraria al ordenamiento jurídico y a las políticas de uso de la red contenidas en los anexos de servicios, ya sea por sí mismo o por terceras personas, y en especial, abstenerse de prestar servicios de telecomunicaciones, directamente o a través de terceros, valiéndose para el efecto de los servicios que son objeto del presente contrato.
2. Realizar las adecuaciones técnicas para el correcto funcionamiento del servicio, así como el suministro de conexión de energía para la operación y el mantenimiento de los equipos en el sitio de instalación, en las condiciones que UNE determine.
3. Instalar, operar, mantener y reponer los equipos de su propiedad, requeridos para su conexión con la red de UNE en los puntos de conexión acordados, cuando a ello haya lugar.
4. Asumir por su cuenta y riesgo el soporte técnico a sus propios usuarios. El Soporte Técnico de UNE se destina en forma exclusiva a atender los requerimientos directos de EL USUARIO, quien deberá designar uno o varios contactos técnicos para formularlos.
5. Denunciar ante las autoridades competentes, la pérdida o hurto de los equipos entregados por UNE en comodato y/o arriendo, dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la fecha del suceso y reportar a UNE, en el mismo término, el acaecimiento de dicho suceso.
6. Responder ante UNE por demandas, acciones judiciales, costos y gastos de abogados, o de cualquier naturaleza, por acciones que se instauren en contra de UNE por el uso indebido de los servicios contratados en que incurra.
7. Adoptar las medidas pertinentes en el lado del usuario para evitar fraudes de telecomunicaciones, que será responsabilidad exclusiva del usuario, debiendo administrar sus equipos en forma adecuada, adoptando las medidas necesarias para evitar intromisiones, fraudes internos o externos en sus equipos.

ANEXO de empaquetamiento

Condiciones del paquete de servicios:

El paquete es una oferta comercial que posibilita agrupar dos o más productos, los productos susceptibles de empaquetar son: Telefonía en planes específicos, Internet fijo dedicado y Televisión.

El usuario puede obtener los beneficios del empaquetamiento agrupando los productos que posee en la actualidad, adicionando productos o adquiriendo un paquete con productos nuevos.

Los productos pueden estar a nombre del usuario del paquete o no, la agregación de un producto en un paquete no exonera a UNE ni al usuario del mismo de los derechos y obligaciones que las partes tienen sobre el producto para todos los fines.

La solicitud de retiro de alguno de los productos que conforman el paquete genera la cancelación o modificación del mismo y en consecuencia la pérdida o cambio de los beneficios asociados.

La solicitud de traslado de un paquete o producto está sujeta a cobertura.

El usuario puede cambiar los planes de los productos empaquetados entre las opciones disponibles para paquetes, conservando la figura y condiciones de paquete, si solicita cambio a un plan no disponible para paquetes, asume las consecuencias del cambio en cuanto a beneficios y cobros por no permanencia mínima, si aplican.

Requisitos para obtener los paquetes

- Adicional a los requisitos para obtener los diferentes productos, para configurar un paquete, se requiere que los diferentes componentes sean solicitados e instalados en la misma dirección, independiente que sea el mismo usuario o usuarios diferentes.
- Tener cobertura.

ANEXO 1: Condiciones técnicas de los servicios:

Telefonía

- La fracción de minuto que se presente en una llamada se redondea a un minuto.
- Permite realizar llamadas a destinos de telefonía de la RTPBC de UNE y de otros operadores y hacer uso de los servicios de LDN, LDI, llamadas móviles, 01901, 113.
- Los planes tarifarios no aplican para el acceso a Internet conmutado.
- El usuario puede consultar telefónicamente o por la página web de UNE y de manera gratuita, los consumos realizados.

El servicio de telefonía puede ser el de telefonía TDM o el de telefonía IP:

Telefonía TDM:

- El servicio de telefonía local TDM es el servicio tradicional de telefonía, que funciona sobre una red de cobre.
- Se instala la telefonía TDM en todos los sitios con cobertura de redes de cobre, siempre y cuando haya factibilidad técnica.

Telefonía IP:

- La telefonía IP es la evolución de la telefonía convencional y permite enviar la voz a través de enlaces de Banda Ancha .
- El servicio se ofrece a los usuarios del sector EMPRESARIAL en los municipios del territorio nacional donde UNE tiene cobertura de Banda Ancha por cualquier tecnología.
- Para el funcionamiento del servicio se instala un equipo integrado, el cual presta los servicios de telefonía en un sólo equipo ó un ATA + CPE/CM (equipo conversor), suministrado por UNE a título de comodato.
- No se presta el servicio sobre redes de terceros. No hay homologación de equipos.
- En ausencia de fluido eléctrico, no se garantiza la prestación en el servicio.

Troncal SIP

- La Troncal SIP consiste en el servicio que permite cursar de manera simultánea un número de llamadas sobre un medio de acceso xDSL, HFC o Fibra Optica de UNE o a través de un tercero y va dirigido a los usuarios que requieren o tienen una planta IP, permitiendo la administración de los servicios de PBX al interior de su compañía con todas las funcionalidades que le provee su planta IP. No se prestará el servicio sobre un acceso que el usuario posea con otro operador.
- La empresa deberá contar con una planta telefónica IP la cual debe ser compatible con las plataformas de UNE y cumplir con unos requisitos técnicos establecidos que son informados durante la venta de este servicio.
- Para el correcto funcionamiento del servicio y dependiendo del tipo de planta telefónica que tenga el usuario, se puede requerir un equipo adicional que cumpla las funciones de SBC (Session Border Controller).
- El usuario podrá adquirir con UNE bajo modalidad de venta y/o arriendo un equipo que suple algunas funciones de SBC. Para determinar si este equipo es compatible con la planta telefónica del usuario, se requiere un estudio técnico de factibilidad.
- El servicio se prestará en las áreas de cobertura con acceso propio en tecnologías xDSL, HFC y Fibra de UNE. Sobre accesos de terceros se prestará de acuerdo con las condiciones y restricciones que fija el tercero para el suministro de últimas millas.
- Para el funcionamiento del servicio se instala un equipo integrado, el cual presta los servicios de telefonía en un sólo equipo ó un ATA + CPE/CM (equipo conversor), suministrado por UNE a título de comodato.
- No se presta el servicio sobre redes de terceros. No hay homologación de equipos.
- En ausencia de fluido eléctrico, no se garantiza la prestación en el servicio.
- El usuario puede consultar telefónicamente o por la página web de UNE y de manera gratuita, los consumos realizados.
- Permite realizar llamadas a destinos de telefonía de la RTPBC de UNE y de otros operadores y hacer uso de los servicios de LDN, LDI, llamadas móviles, 01901, 11, siempre y cuando existan los acuerdos de interconexión.

Conmutador Virtual

- El servicio requiere factibilidad técnica de acceso para cada una de las sedes. Se efectuará una visita técnica de un ingeniero de soluciones de UNE para identificar los prerrequisitos que su empresa debe cumplir para la instalación del servicio.
- Si el acceso al Conmutador Virtual es desde una red LAN, los equipos que servirán como extensiones deberán estar conectados a la red, con un cableado estructurado interno adecuado.
- Es necesario un plan de direccionamiento IP interno que será acordado después del análisis técnico.
- En caso de compartir la red de voz y datos, se realizará una revisión de tráfico de LAN y de los Switches para explorar la posibilidad de segmentar el tráfico a través de VLANs. En este caso, los equipos de red deben permitir la configuración de calidad de servicio para garantizar un buen desempeño de la voz.
- En caso de que se quiera separar el tráfico de voz y datos, es necesario tener un Switch exclusivo para los puertos de voz. Este Switch debe ser adquirido por su empresa.
- Cableado estructurado categoría 5E certificado en las sedes donde vayan teléfonos IP.
- Mínimo cableado categoría 3 en las sedes donde vayan ATA's para permitir la conexión de las extensiones análogas hasta el ATA entregado con el servicio, los ATA's podrán estar ubicados en el centro de cableado o en cada puesto de trabajo. La distancia máxima entre el teléfono análogo y el ATA para la cual se puede garantizar calidad de servicio es de 100 mts. Tener en cuenta adicionalmente que la calidad del servicio dependerá también de las condiciones físicas del cableado existente.
- Si la solución cuenta con FAX estos deben ir conectados a un ATA donde no estén conectados teléfonos análogos, es decir el ATA debe ser exclusivo para la conexión del FAX.

Larga Distancia

- Comunica a nivel nacional e internacional siempre y cuando existan acuerdos de interconexión de larga distancia. Las llamadas pueden realizarse por discado directo o por servicios asistidos por operadora.
- El usuario puede solicitarle a UNE la habilitación o deshabilitación de los discados para llamadas a Larga Distancia. Por defecto las líneas se entregan con discado nacional, celular, 901 y a líneas de información 113.
- El usuario cuenta con un código secreto que UNE le ha habilitado totalmente gratis para que se proteja de llamadas no deseadas a destinos especiales y de Larga Distancia, basta con activarlo y desactivarlo para permitir o inhibir dichas llamadas.
- Los códigos de marcación de UNE como operador de larga distancia son 05 para larga distancia nacional y 005 para larga distancia internacional. Las líneas de UNE para el servicio asistido por operadora son 151 para llamadas nacionales y 159 para llamadas internacionales.

Wimax

- El servicio de acceso a Internet con tecnología Wimax se considera banda angosta.
- Se presta de forma inalámbrica, pero puede requerir cableado al interior de la vivienda.
- Por ser un servicio inalámbrico se requiere que la antena del usuario quede muy cerca de la ventana para tener buena recepción y puede ocurrir que la señal no se preste en toda la vivienda.
- Sobre la red wimax se prestan servicios de hasta 256K en subida y 512K en bajada para usuarios residenciales.
- Por las características de la red la calidad del servicio puede verse afectada por árboles, edificios, muros que bloqueen la señal.
- Toda solicitud de este servicio requiere estudio técnico de factibilidad.

Internet Móvil

- Este servicio se presta sobre Redes 3.5G, GPRS o EDGE.
- La cobertura de este servicio está sujeta a la cobertura de las redes que lo soportan.
- La velocidad de Internet Móvil está sujeta a la red sobre la cual este navegando, la red 3.5G permite velocidades entre 300K y 1000k. La red GPRS o Edge permite velocidades entre 64K y hasta 256K
- El servicio no garantiza una velocidad constante, ni conexión en todas partes.
- El módem de 3.5G de UNE solo sirve para el servicio de datos de UNE.

Internet Banda Ancha

- El usuario sólo podrá conectarse desde el equipo terminal Cable MÓDEM o CPE en calidad de comodato instalado por UNE.
- Los servicios se ofrecen por XDSL, HFC 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 un mega (1M) 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.

Internet Dedicado y Conectividad

- Los servicios se ofrecen por XDSL, HFC, radio o 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.
- El servicio es simétrico y puede alcanzar como máximo hasta el valor de la velocidad contratada.
- Si el usuario solicita trasladar el servicio, la solicitud está sujeta a factibilidad de cobertura.
- Si el usuario requiere equipos o configuraciones especiales, el servicio se comporta como solución.

Número Único de Red Inteligente

- Se asigna un número de 7 dígitos del rango de numeración disponible para este fin.
- Es un número de cobertura local para llamadas entrantes
- El contenido del anuncio lo elabora el cliente en archivo con extensión WAV y el tiempo máximo permitido de grabación (anuncio) es de 20 segundos.
- Los cambios de configuración y cambios de anuncio tendrán cobro.
- El servicio solo aplica para líneas de UNE, se enruta a líneas locales, no se enrutan llamadas a líneas de otros operadores.
- El servicio permite configurar un Menú de hasta 10 opciones y submenú de hasta 5 opciones.
- El servicio permite configurarse por Enrutamiento Directo, por Horarios, Distribución de llamadas, Dependiendo del origen.