

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

EMCALI E.I.C.E. ESP, mediante el presente documento y sus anexos señala las condiciones de prestación de sus servicios de comunicaciones, que a su vez constituyen la oferta por medio de la cual está dispuesta a prestar dichos servicios al **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

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

Acometida externa: Conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red local desde el último punto donde es común a varios USUARIOS, hasta el punto donde empieza la red interna del Suscriptor o Usuario.

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

Cláusula de prórroga automática: Es la estipulación contractual en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con la debida antelación su interés de no renovar el contrato.

Contrato de prestación de servicios de comunicaciones: Acuerdo de voluntades celebrado entre el usuario y el proveedor, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes. Los derechos y obligaciones del usuario que celebren el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que solo el SUSCRIPTOR que celebren el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato.

Empaquetamiento de servicios: Es la oferta conjunta de más de un servicio de comunicaciones por parte de uno o varios proveedores de dichos servicios, la cual

debe realizarse bajo un único precio (aplicando un descuento sobre la suma de los precios individuales de cada servicio) y un único contrato.

La Empresa: Para todos los efectos contractuales, salvo que se diga o deduzca claramente lo contrario, cuando se utiliza simplemente la expresión la empresa se hace referencia a EMCALI EICE ESP.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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


CLAUSULA PRIMERA: OBJETO. Este contrato establece las condiciones generales para la prestación de los servicios de comunicaciones ofrecidos por **EMCALI E.I.C.E. ESP**, (de acuerdo con la precisión que se hace en la prestación del servicio) en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia al Suscriptor o Usuario, a cambio de un precio en dinero, que se fijará según los precios de los planes vigentes para cada servicio. Las cláusulas de este contrato son condiciones generales que han de regir la relación entre **EMCALI E.I.C.E. ESP** y el Suscriptor o Usuario

CLAUSULA SEGUNDA: Obligaciones del Suscriptor o Usuario. Además de las obligaciones señaladas en las Leyes y reglamentos, en especial las estipuladas en el artículo 10 de la Resolución CRC No. 3066 del 18 de mayo de 2011, son obligaciones del suscriptor o usuario las siguientes: **1.** Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales. **2.** Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y de las facturas de cobro expedidas por **EMCALI E.I.C.E. ESP**. En caso de no recibir oportunamente la factura de cobro, el usuario deberá solicitar un duplicado que será suministrado por EMCALI EICE ESP de manera inmediata y proceder a efectuar el pago, por cuanto el hecho de no recibir la factura, por causas no imputables a la empresa, no lo exonera del pago o

solicitar mediante la línea gratuita de atención al usuario los datos de su factura necesarios para efectuar el pago correspondiente. En ningún caso, el Suscriptor o Usuario quedará exonerado del pago de la factura. **3.** Atender las instrucciones de **EMCALI E.I.C.E. ESP** para el uso del servicio y de los equipos terminales. **4.** Hacer uso racional de las redes, equipos terminales y servicios de comunicaciones, de conformidad con lo pactado en este contrato y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente. **5.** Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, la ejecución de instalaciones internas o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. **6.** Queda bajo exclusiva responsabilidad del Suscriptor o Usuario los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. **7.** El Suscriptor o Usuario se obliga previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a permitir el acceso del personal de **EMCALI E.I.C.E. ESP** o el que éste designe, al lugar en donde se prestará el servicio con el fin de proceder a la instalación, reconexión, mantenimiento, desinstalación, retiro y cualquier otra actividad que a juicio de **EMCALI E.I.C.E. ESP** resulte necesaria para la prestación del servicio o para la cancelación del mismo. En caso contrario, **EMCALI E.I.C.E. ESP** podrá cobrar al suscriptor o usuario los costos asociados a dicha cita. **8.** Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos o sean falsas. **9.** Informar de inmediato a la empresa sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la cesión del contrato, la variación de la dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial. **10.** Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro. **11.** Llegada la finalización de la prestación del servicio por el cumplimiento del plazo pactado, o la terminación del contrato por voluntad de cualquiera de las partes, por incumplimiento de una de ellas o por cualquiera otra razón, el suscriptor o usuario se obliga a la devolución de equipos, cuando a ello hubiere lugar. **12.** Las demás previstas en este contrato y en la regulación.

Parágrafo: El suscriptor o usuarios responsable de la seguridad de sus instalaciones o acometidas internas y para ello cuenta con la posibilidad de bloquear su línea, sin ningún costo, mediante el uso del código secreto o mediante solicitud para la inhabilitación del acceso a llamadas a celular, larga distancia nacional o internacional entre otros, información que será suministrada por los mecanismos obligatorios de atención al usuario. Si el suscriptor o usuario no utiliza esta ventaja tecnológica **EMCALI E.I.C.E. ESP** estará exonerada de la responsabilidad por el uso del servicio efectuado desde sus redes hacia otras.

CLAUSULA TERCERA: Obligaciones de EMCALI E.I.C.E. ESP. Además de las obligaciones señaladas en las leyes y reglamentos, en especial las estipuladas en el artículo 10 de la Resolución CRC No. 3066 del 18 de mayo de 2011, son obligaciones de **EMCALI E.I.C.E. ESP** las siguientes: **1.** Prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en

los títulos habilitantes y en aquellas que regulen el servicio, incluyendo las relativas a la calidad en la atención a los usuarios, atendiendo los principios de igualdad, no discriminación, y de libre competencia. **2.** Tratándose de fallas en el servicio no imputables al usuario, **EMCALI E.I.C.E. ESP** se encargará de realizar las actividades correctivas del caso y de prestar el soporte telefónico y, de ser necesario, enviará personal para la revisión respectiva; si del resultado de la cita se concluye que la falla es atribuible al Suscriptor o Usuario o a terceros, bien sea por conexiones inadecuadas, mal uso o desconfiguración de los equipos, o cualquier otra que sea de su responsabilidad, el Usuario autoriza expresamente a través del presente documento a cobrar el valor correspondiente a la cita en la siguiente factura. **3.** El servicio de comunicaciones será prestado por la Empresa durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana o según se pacte en los acuerdos de niveles de servicio. Ello no obsta para que el servicio se interrumpa por un término superior a 30 minutos, por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, debiendo comunicar tal situación a los usuarios. Los reembolsos o descuentos que se presenten por falla en la prestación del servicio y que sean imputables a **EMCALI E.I.C.E. ESP**, serán efectuados de conformidad con la Ley y la regulación vigente, en especial lo dispuesto en el anexo No 1 de la Resolución CRC No. 3066 del 18 de mayo de 2011, o por las que modifiquen o adicionen.- **4.EMCALI E.I.C.E. ESP** se obliga a prestar al Suscriptor o Usuario el servicio de soporte telefónico durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, a través de la línea gratuita dispuesta por la Empresa 177  e igualmente mediante su página Web www.emcali.com.coy nuestra red social en Facebook. **Emcali EICE ESP-5-** Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes y los equipos de propiedad de **EMCALI E.I.C.E. ESP**. **6-** Suministrar sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto, con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el suscriptor, que generen algún cobro diferente al servicio local. Cuando se trate de nuevas líneas, se debe entregar al suscriptor, junto con el contrato respectivo y sin necesidad de solicitud en tal sentido, el código secreto y la información sobre la forma de acceder y utilizar adecuadamente dicho servicio, y sus ventajas de seguridad. **7-** Permitir a sus suscriptores la realización de llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia, aun cuando el servicio se encuentre suspendido y hasta la terminación del contrato. **8-** Ofrecer el servicio de identificación de llamadas y establecer la tarifa para este servicio.

CLAUSULA CUARTA: Derechos del SUSCRIPTOR o USUARIO. Son derechos de los suscriptor o usuariolos siguientes: **1.** Obtener de **EMCALI E.I.C.E. ESP** la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de los plazos y términos establecidos en la Ley y demás disposiciones reglamentarias y regulatorias. **2.** Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados. **3-** Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se

realicen para la prestación de los servicios de comunicaciones, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la Ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la entidad de vigilancia y control correspondiente. **4.** Recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma a través del medio que haya elegido, sea papel o medio electrónico. **5.** Los demás previstos en la Ley y la regulación incluidos los anexos correspondientes, según del servicio de que trate.

CLAUSULA QUINTA: Derechos de EMCALI E.I.C.E. ESP. **1.** Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a su favor o en contra del suscriptor, derivada de la conexión o prestación del servicio comunicaciones, o de las revisiones y controles solicitados por el suscriptor, conforme a la normatividad vigente. **2.** Suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor, caso fortuito y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos. **3.** Ejercer las acciones de cobro prejurídico y jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la Ley. **4.** Las demás que le sean otorgadas por la Ley y la Regulación.

CLAUSULA SEXTA: Tramites de peticiones, quejas y recursos – PQRs: El suscriptor tiene el derecho a presentar peticiones, quejas, y recursos, en adelante PQR, ante **EMCALI E.I.C.E. ESP** en forma verbal o escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico establecido en la normatividad o la regulación vigente. La presentación de las PQR no requiere presentación personal, ni intervención de abogado. Aunque se actúe por conducta de mandatario, las peticiones y recursos se tramitarán por **EMCALI E.I.C.E. ESP** de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición. Cuando se presente una PQR en forma verbal, basta con que el suscriptor o usuario informe a **EMCALI E.I.C.E. ESP** el nombre completo, el motivo de la PQR, el plan escogido y algunos datos básicos del contrato que permitan a la Empresa dar una mejor solución a la PQR, las cuales se responderán por **EMCALI E.I.C.E. ESP** de la misma manera y en todo caso según lo establece la normatividad y la regulación. La PQR presentadas de forma escrita deben contener por lo menos los siguientes requisitos: (i) ser dirigidas a **EMCALI E.I.C.E. ESP**; (ii) nombre, identificación y dirección de notificación del suscriptor o usuario, incluida la dirección electrónica, si el suscriptor manifiesta expresamente que desea recibir la respuesta por este medio; (iii) los datos básicos del contrato; (iv) el plan escogido por el suscriptor; y, (v) los hechos claramente determinados en los que se funda la solicitud. En los casos en que el suscriptor o usuario haga uso de la presentación de PQR a través de los mecanismos electrónicos, tecnológicos o redes sociales se aplicarán las reglas que la normatividad vigente determina sobre estas materias. **EMCALI E.I.C.E.**

ESP responderá la PQR dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación. En todo caso **EMCALI E.I.C.E. ESP** podrá decretar la práctica de pruebas y ampliar el plazo de respuesta en quince (15) días hábiles más. En el evento en que **EMCALI E.I.C.E. ESP** no pueda responder la PQR dentro de dichos plazos, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo; se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al usuario, salvo que el proveedor demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, el proveedor, de oficio, debe materializar los efectos del mismo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio. Si no lo cumple el usuario mantiene su derecho de reclamarlo en cualquier momento. **EMCALI E.I.C.E. ESP** entregará al peticionario por cualquier medio idóneo, la constancia de la presentación de las PQR y un código único numérico, el cual mantendrá durante todo el trámite de la PQR. La asignación de la constancia y el código podrá hacerse por medio electrónico si así autoriza expresamente el Suscriptor Usuario con la aceptación del presente documento. La presentación de PQR relacionadas con la facturación del servicio está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno previsto en la factura, de las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la petición o quejas dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno. **EMCALI E.I.C.E. ESP** no suspenderá el servicio que haya sido objeto de una PQR que se encuentre en trámite, siempre que éstas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y el Suscriptor Usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas. El Recurso de Apelación, en los casos que proceda de conformidad con la Ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de Reposición, a fin de que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al Suscriptor o Usuario, **EMCALI E.I.C.E. ESP** lo remita a la Superintendencia de Industria y Comercio. Si el Suscriptor o Usuario presentará ante **EMCALI E.I.C.E. ESP** un recurso de reposición, ésta deberá informarle textualmente lo siguiente: “Señor USUARIO, usted tiene derecho a interponer el recurso de reposición en subsidio el de Apelación para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad de inspección, control y vigilancia decida de fondo” teniendo en cuenta lo siguiente: 1. Si el recurso fuera formulado por escrito, **EMCALI E.I.C.E. ESP** entregara dicha información a través de un documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permiten escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación. 2. Si el recurso fuera presentado de manera verbal o por cualquier medio tecnológico o electrónico, la información señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y **EMCALI E.I.C.E. ESP** almacenara evidencia de la respuesta del suscriptor por un término de por lo menos seis (6) meses.

CLAUSULA SEPTIMA: Normas que rigen el contrato. Hacen parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas en él, sino además las contenidas en las leyes que regulan la prestación de servicios de comunicaciones, en especial la Ley 1341 de 2009, y la Resolución CRC No. 3066 de 2011, así como en las normas que las reglamenten, adicionen o modifiquen y en las demás reglamentaciones expedidas por la CRC y el MINTIC, cada una de ellas en la órbita de su competencia. En consecuencia, el suscriptor con la suscripción del presente contrato acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio de comunicaciones, fijadas por **EMCALI E.I.C.E. ESP**, y por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas, y a pagar, en el plazo establecido por la empresa las facturas por concepto del servicio prestado. Las partes convienen someter la ejecución y cumplimiento del presente contrato, a las estipulaciones que se incorporan en las definiciones y condiciones del mismo como el de sus anexos. **PARÁGRAFO:** El presente contrato se rige por los principios de favorabilidad al SUSCRIPTOR, libertad de elección, reciprocidad y suministro del servicio de acuerdo con los términos de la regulación.

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

CLAUSULA NOVENA: Vigencia y duración del contrato. Si en el anexo o solicitud de servicios suscrita por el SUSCRIPTOR, a través de cualquiera de los medios establecidos por **EMCALI E.I.C.E. ESP** se indica que el servicio se adquiere con periodo de permanencia mínima las partes acuerdan la siguiente clausula: *“El término del presente contrato se contará a partir del momento en que se efectúen por parte del SUSCRIPTOR la suscripción del contrato, siempre y cuando **EMCALI E.I.C.E. ESP** cuente con las instalaciones técnicas requeridas para la prestación del servicio, y tendrá una vigencia inicial de un (1) año o superior para los casos determinados en la normatividad vigente. En caso de que **EMCALI E.I.C.E. ESP** consienta en que EL Suscriptor o Usuario suspenda el servicio durante un período de tiempo, el plazo inicial de permanencia se*

entenderá interrumpido y sólo volverá a contarse en el momento en que el servicio sea reanudado. Vencido el período autorizado por **EMCALI E.I.C.E. ESP** para la suspensión, ésta podrá activar nuevamente el servicio". Si el Suscriptor o Usuario consiente la posibilidad de una permanencia mínima, las partes acuerdan la siguiente cláusula: "La vigencia del presente contrato será indefinida hasta tanto El Suscriptor o Usuario no manifieste por escrito a **EMCALI E.I.C.E. ESP** su deseo de darlo por terminado o **EMCALI E.I.C.E. ESP** no lo dé por terminado por causas imputables a El Suscriptor o Usuario. **EMCALI E.I.C.E. ESP** suspenderá el servicio al vencimiento del período de facturación en que se encuentre, si EL SUSCRIPTOR manifiesta su intención con una antelación mínima de diez (10) días a la fecha de corte, en caso contrario el servicio se suspenderá al siguiente corte de facturación en que **EMCALI E.I.C.E. ESP** conozca la decisión del SUSCRIPTOR. En todo caso, éste contrato continuará vigente, aun vencido el periodo de permanencia mínima, si es el caso, en tanto el SERVICIO o PAQUETE contratado permanezca activado. **PARÁGRAFO:** La ejecución del presente contrato está sujeta a la verificación por parte de **EMCALI E.I.C.E. ESP** y de las condiciones que permitan la instalación del servicio, como son la existencia de red en la zona, condiciones técnicas y económicas para la instalación, existencia de infraestructura interna para instalación, entre otros factores.

CLAUSULA DECIMA. Deber de información: **EMCALI E.I.C.E. ESP** desde el momento en que ofrece la prestación del servicio, durante la celebración del contrato y en todo momento durante la ejecución del mismo, suministrará al suscriptor o usuario información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea, oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no permita que el suscriptor o usuario sea inducido a error para la toma de decisiones informadas respecto del servicio ofrecido o prestado, indicando las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales y mencionando claramente el valor total del servicio incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones y cualquier otro cargo al cual haya lugar, por cualquiera de los medios establecidos en la regulación. **Parágrafo 1:** El suscriptor o usuario tiene la alternativa de elegir entre la entrega del contrato de prestación de servicios de comunicaciones y sus anexos por cualquier medio físico o electrónico por una sola vez de forma gratuita. **EMCALI E.I.C.E. ESP** informara al momento de la celebración del contrato, o anexos respectivos, sobre los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado, que escapen a los mecanismos por éste implementado para evitar su ocurrencia. **Parágrafo 2:** Si el suscriptor lo autoriza de forma expresa, sus datos personales podrán ser utilizados en caso de reporte de información ante entidades que administren bancos de datos. La mencionada autorización podrá otorgarse al momento de la celebración del contrato, ó durante su ejecución, sin que dicha autorización se constituya en modo alguno en requisito para la celebración del mismo. Igualmente podrá solicitar ser excluido del directorio telefónico al momento de suscribir el contrato o en cualquier

momento durante la ejecución del mismo. **Parágrafo 3: EMCALI E.I.C.E. ESP** no tiene la obligación ni asume responsabilidad en la identificación del tipo de información que cursa por sus redes o sobre aquella que se haga pública a través de los servicios de comunicaciones por parte de los SUSCRIPTORES. En el caso de que el suscriptor utilice el servicio de comunicaciones para acceder a contenidos ilícitos o viole las normas sobre derechos de autor se atenderá a las consecuencias legales que su conducta pueda sobrellevar. **Parágrafo 4: EMCALI E.I.C.E. ESP** brindara la información dispuesta en el presente artículo y lo estipulado en el artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011 a través de las oficinas físicas de atención al usuario, la línea gratuita de atención al usuario 177



Página web www.emcali.com.co y Facebook Emcali EICE ESP

CLAUSULA DECIMA PRIMERA: Precio y forma de pago:El precio es el acordado para cada servicio en el formato de solicitud de prestación del servicio de comunicaciones previamente firmado por el Suscriptor o Usuario. Los servicios prestados se facturaran mensualmente y deberán ser pagados en dinero dentro de la fecha de vencimiento señalada en la factura. El no pago oportuno dará lugar a la suspensión del servicio. En caso de mora en el pago el suscriptor o usuario reconocerá y pagará a EMCALI EICE ESP intereses de mora liquidados a la tasa máxima permitida por la Ley, al igual que de los costos por el cobro prejurídico y jurídico de tales obligaciones, en los términos del artículo 1629 del Código Civil.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA: Plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio. El plazo máximo para la provisión de los servicios contratados no podrá ser superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito, o aquellos que impidan la instalación por causa del Suscriptor o Usuario. Este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan las partes, en cuyo caso la aceptación expresa del suscriptor deberá constar en documento separado del contrato. Si no se cumple en este término el usuario podrá solicitar la restitución de la suma pagada, la devolución del equipo adquirido (si a ello hubiera lugar), o acordar con la empresa un nuevo plazo para la activación. Si opta por la restitución de la suma pagada, esta deberá efectuarse a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud presentada.

CLAUSULA DECIMA TERCERA: PLAN CONTRATADO Y CONDICIONES PARA EL CAMBIO DEL MISMO.- El plan contratado (escogido por el suscriptor en el formato de solicitud de prestación del servicio anexo al presente contrato) deberá ser conservado hasta la duración del plazo pactado en su respectiva cláusula en caso que haya sido pactada la permanencia mínima. Cuando no haya sido pactada la cláusula de permanencia mínima el suscriptor podrá cambiar de plan después de tres (3) meses, o antes si EMCALI EICE ESP lo permite.

Parágrafo: EMCALI E.I.C.E ESP no podrá modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en los contratos, ni podrá hacerlas retroactivas, tampoco impondrá servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. **EMCALI E.I.C.E. ESP** como consecuencia de una solicitud del Suscriptor o Usuario que celebró el contrato, procederá a realizar las modificaciones a las condiciones inicialmente pactadas, debiendo informarlas a través de un medio escrito físico o electrónico, a elección del suscriptor, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquel en que se efectuó la modificación. En todo caso, tanto los contratos como las evidencias de modificaciones a los mismos, deberán ser conservados por **EMCALI E.I.C.E ESP** de conformidad con lo establecido por la regulación.

CLAUSULA DECIMA CUARTA: Solicitud de servicios: Cuando por solicitud expresa del Suscriptor o Usuario que celebró el contrato, efectuada a través de cualquier medio verbal o escrito, **EMCALI E.I.C.E ESP** inicie la prestación de un servicio adicional o suplementario al originalmente contratado, **EMCALI E.I.C.E ESP** durante el período de facturación siguiente a la solicitud, entregará un escrito a través de medio físico o electrónico que elija el usuario, en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen la prestación del nuevo servicio o la modificación del servicio, las cuales constituyen una modificación del contrato y tendrá el cumplimiento de estas condiciones: i) Que para el efecto, **EMCALI E.I.C.E ESP**, en el momento del ofrecimiento, informe a dicho Suscriptoro Usuario sobre los mecanismos gratuitos a través de los cuales se podrá manifestar acerca del rechazo de la oferta y las consecuencias que se deriven de su silencio, una vez venza el plazo otorgado;ii) Bajo ningún caso, **EMCALI E.I.C.E ESP**, puede exigir al Suscriptor que celebró el contrato que se presente a las oficinas físicas de aquel o imponerle requisitos adicionales a la simple manifestación del Suscriptor, en el evento que este opte por rechazar el servicio, yiii) Las relaciones jurídicas que surjan de esta forma de aceptación no podrán hacer uso de cláusula de permanencia mínima. **Parágrafo.** En caso de ser solicitada por el Suscriptor que celebró el contrato, **EMCALI E.I.C.E ESP** deberá suministrar la información relacionada con los soportes de las solicitudes de servicios o modificaciones al servicio inicialmente contratado, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el contrato. Las evidencias de las solicitudes de servicios deberán ser conservadas por **EMCALI E.I.C.E ESP** por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la solicitud.

CLAUSULA DECIMA QUINTA. Cargos por servicios suplementarios. Los cargos por los servicios suplementarios aparecerán por separado en la facturación y su descripción deberá seguir los mismos principios de divulgación vigentes para los demás servicios de comunicaciones. Hacen parte de los servicios suplementarios, entre otros los de conferencia entre tres, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamadas,

conexión sin marcar y código secreto, en consonancia con la definición establecida en el artículo 1.2 de la Resolución CRT 087 de 1997, y los de otros servicios de telecomunicaciones según lo establecido por la UIT-T en las recomendaciones I.250 y G.8081.

CLAUSULA DECIMA SEXTA: Suspensión Temporal: No procederá la suspensión del servicio por deudas del Suscriptor o Usuario con terceros diferentes a la empresa. La suspensión podrá realizarse sólo en los siguientes eventos: Por mutuo acuerdo de las partes. El Suscriptor o usuario puede solicitar a **EMCALI E.I.C.E. ESP**, la suspensión temporal del servicio, cuando dicha solicitud esté debidamente sustentada. **EMCALI E.I.C.E. ESP** podrá aceptarla cuando lo considere viable siempre que no se produzcan efectos a terceros. Cuando la solicitud sea aceptada por **EMCALI E.I.C.E. ESP**, la suspensión temporal podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses consecutivos por cada año de servicio, salvo que **EMCALI E.I.C.E. ESP** decida otorgar un plazo mayor. En el evento en que en la solicitud no se indique el término de la suspensión del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos. Al cabo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud, **EMCALI E.I.C.E. ESP** procederá a la suspensión del servicio, salvo que el Suscriptor o Usuario haya señalado en la solicitud una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual **EMCALI E.I.C.E. ESP** deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de que el servicio se encuentre sujeto a cláusula de permanencia mínima, dicho período se prorrogará por el término de la suspensión temporal. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EMCALI E.I.C.E. ESP** no podrá efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, salvo el costo por el restablecimiento del servicio, valor que se le informara al solicitante al momento de la solicitud. Los dos meses pueden ser o no consecutivos.

CLAUSULA DECIMA SÉPTIMA: SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. **EMCALI E.I.C.E. ESP** Informara, 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. **EMCALI E.I.C.E. ESP** podrá suspender el servicio: a) para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno. b) Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio. c) Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o cuando estas hayan caducado o se actúe en contravención de lo preceptuado en ellas. d) Por orden ejecutoriada de autoridad competente. e) Para adoptar medidas de seguridad. f) Suspensión por incumplimiento o violación del contrato: La empresa procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del Suscriptor o Usuario en los siguientes casos: 1. Por la falta de pago de un (1) período de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La suspensión por

la falta de pago enunciada no procederá cuando (i) La empresa, habiendo incurrido en falla del servicio, no haya procedido a hacer las respectivas reparaciones, o (ii) La empresa entregue de manera inoportuna la factura y, habiendo solicitado el Suscriptor el correspondiente duplicado, la empresa no se lo haya entregado oportunamente, o (iii) La empresa no facture el servicio prestado.

2. Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales pertinentes. **3.** Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de la empresa, o del Suscriptor o Usuario. **4.** Por fraude a las conexiones, acometidas, o líneas telefónicas. **5.** Por impedir a los funcionarios autorizados por la empresa, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas. **6.** Por proporcionar, en forma ocasional o permanente, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio. **7.** En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del Suscriptor o Usuario, de las condiciones contractuales.

Parágrafo Primero: Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. **Parágrafo Segundo:** Haya o no suspensión, la empresa podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del Suscriptor. **Parágrafo Tercero:** Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará al Suscriptor o Usuario la información correspondiente, indicando, además, la causa de la suspensión. **Parágrafo Cuarto:** Para que la empresa pueda restablecer el servicio, el Suscriptor o Usuario deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y pagar todos los gastos de reconexión en que incurra la empresa si la desconexión se originó en hechos imputables al Suscriptor o Usuario la reanudación del servicio deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que esta haya cesado. **Parágrafo Quinto:** Suspensión en casos de fraude: **EMCALI E.I.C.E. ESP** procederá a suspender el servicio por incurrir en fraude y específicamente en los siguientes eventos: **1.** Por hacer derivaciones fraudulentas o sin autorización de **EMCALI E.I.C.E. ESP** en las conexiones, acometidas o líneas, como acometidas fraudulentas, traslados no autorizados, derivaciones externas, derivaciones sobre línea de otro Suscriptor o Usuario, para su uso indebido, o por utilizar equipos o instalaciones que no cumplan con las normas técnicas y las condiciones de homologación que determine la autoridad competente. **2.** Por realizar sistemas de comunicación no autorizados. **3.** Por solicitud de uno de los operadores que detecte el registro de altos consumos a destinos fraudulentos por tráfico Local, Local Extendida, Larga Distancia Nacional, Internacional, Semiautomática, Móvil Celular y PCS. **4.** Por dar al servicio un uso distinto al declarado o convenido con **EMCALI E.I.C.E. ESP**. **5.** Por usar indebidamente las redes de TPBCL de **EMCALI E.I.C.E. ESP**. **6.** Por adulteración de las conexiones o alteraciones que impiden el funcionamiento normal del servicio. **7.** Por realización de modos de

comunicación no autorizados. **EMCALI E.I.C.E. ESP** garantizará el cumplimiento de las normas sobre el debido proceso de conformidad con lo establecido en la Constitución Política y obrará en conjunto con la Superintendencia de Industria y Comercio con base en los procedimientos establecidos para tal efecto. **Parágrafo Sexto: EMCALI E.I.C.E. ESP** estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio cuando ésta haya sido motivada por violaciones del Suscriptor o Usuario a las obligaciones establecidas en la Ley de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, su regulación y este contrato. **Parágrafo Séptimo:** De cualquier modo el incumplimiento del contrato en materia que afecte gravemente a **EMCALI E.I.C.E. ESP** o a terceros, le permitirá a **EMCALI E.I.C.E. ESP** dar por terminado el contrato, proceder al corte del servicio y adelantar las acciones legales correspondientes. **PARAGRAFO GENERAL.** Desde este momento se empezará a suspender el servicio de salida de llamadas a la primera factura no cancelada y seguirá con el servicio de llamadas entradas, esta decisión regirá hasta Diciembre 31 del 2011.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA: Causales y condiciones de terminación. La empresa podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una de las siguientes causales: 1. En cualquier modalidad de suscripción, el Suscriptor o Usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.” 2. Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de la empresa, hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio. 3. La demolición del inmueble en el cual se presta el servicio. 4. Sentencia judicial debidamente ejecutoriada. 5. Decisión unilateral de la empresa en los siguientes casos: 5.1. Suspensión del servicio por un período continuo superior a cuatro (4) meses dentro de un mismo año, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes, o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la empresa 5.2. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento de las obligaciones del Suscriptor o Usuario, dentro de un período de dos (2) años. 5.3. Adulteración o falsificación de las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite. 6. Solicitud del suscriptor de terminación del contrato, en forma expresa y por escrito con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente. 7. Decisión unilateral del Suscriptor cuando se presente falla en la prestación del servicio. 8. La existencia de causas constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito o existencia de condiciones técnicas que hagan imposible o riesgosa la continuación de la prestación del servicio. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando se realice el corte del servicio, se le informará al SUSCRIPTOR indicándole la causa y los efectos

que ello conlleva para la terminación del contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El corte se efectúa, sin perjuicio de que la empresa inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

CLAUSULA DECIMA NOVENA: Causales de incumplimiento de las partes y efectos La inobservancia de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato o el incurrir en actividades prohibidas, constituye causal de incumplimiento del mismo, tanto para el Suscriptor o Usuario como para **EMCALI E.I.C.E. ESP**, salvo que medien circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. El suscriptor o usuario pagará de inmediato cualquier suma que deba a **EMCALI E.I.C.E. ESP** y procederá a devolver los equipos, elementos y cualquier tipo de información relacionada con el servicio que se halle en su poder. **EMCALI E.I.C.E. ESP** procederá a cancelar la prestación del servicio. Si transcurridos cinco (5) días de retirado el servicio, el suscriptor o usuario no regresa los equipos, elementos instructivos o manuales de operación, **EMCALI E.I.C.E. ESP** procederá de inmediato a instaurar la respectivas acciones con el fin de obtener la devolución de los equipos y/o resarcimiento de perjuicios por la no devolución o devolución defectuosa, salvo el uso y deterioro natural por el paso del tiempo. **Parágrafo:** En caso de violación de las obligaciones o de ocurrencia en las conductas expresamente prohibidas en este contrato, el suscriptor o usuario asumirá las siguientes responsabilidades, sin perjuicio de otras consecuencias que señales en el contrato por incumplimiento de las obligaciones a su cargo: 1. Por los perjuicios causados a **EMCALI E.I.C.E. ESP** o a terceros, en caso de permitir, por acción u omisión, con dolo o culpa grave, que se haga un mal uso del servicio, configurando a su vez justa causa para la terminación inmediata del contrato por parte de **EMCALI E.I.C.E. ESP**. 2. Por cualquier reclamación, daño emergente o lucro cesante en el que se vea comprometido a raíz de incidentes de seguridad imputables al Suscriptor o a terceros relacionados directa o indirectamente con él. En ningún caso **EMCALI E.I.C.E. ESP** será responsable por aquellas acciones producidas como consecuencia del obrar del suscriptor o usuario o de terceros relacionados directa o indirectamente con él, ni por virus, ataques de piratas informáticos, entre otras, que puedan dañar el sistema, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través del Servicio objeto de este contrato.

CLAUSULA VIGESIMA: Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio. El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de los servicios de comunicaciones, por causa imputables a **EMCALI E.I.C.E. ESP**, da derecho al Suscriptor o Usuario a recibir una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima. Lo anterior, a excepción de los eventos previstos en el artículo 34 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011. La determinación de la compensación y el valor de esta, se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la presente resolución y bajo los términos

establecidos en el presente contrato y en la normatividad vigente. **Parágrafo:** Siempre que se tramite una queja relacionada con la falta de disponibilidad del servicio, aún en los casos en que el usuario no haya solicitado la compensación, el proveedor deberá de oficio analizar su procedencia e informar al usuario si hay lugar o no a la compensación. En caso de que la queja sea resuelta en sentido favorable al usuario, procederá la compensación o la terminación del contrato, según la elección del usuario.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA: Condiciones para la cesión del contrato. El SUScriptor debe informar por escrito a **EMCALI E.I.C.E. ESP** su intención de ceder el contrato acompañando de prueba de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación. Dentro de los 15 días hábiles siguientes **EMCALI E.I.C.E. ESP** manifestará por escrito la aceptación o rechazo de la cesión. En caso de aceptación de la cesión por parte de **EMCALI E.I.C.E. ESP**, el suscriptorcedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en el que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento. En caso de rechazo, **EMCALI E.I.C.E. ESP** informará al cedente las causas de su decisión que únicamente podrán ser las siguientes: 1. Por defectos de forma. En el mismo escrito el proveedor debe indicarle al cedente de manera clara y expresa los aspectos que deben ser corregidos, quedando el SUScriptor obligado a cumplir el contrato hasta tanto no sea aceptada la cesión. 2. Cuando el cesionario no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprendan del contrato. 3. Cuando por razones técnicas se imposibilite la prestación del servicio.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA: Condiciones para el traslado del servicio. El Suscriptor deberá utilizar el servicio en el lugar especificado en la solicitud del mismo o autorizado por **EMCALI E.I.C.E. ESP**, sin perjuicio de la solicitud de traslado que el Suscriptor pueda tramitar ante **EMCALI E.I.C.E. ESP** con un mes de anticipación a la fecha de traslado deseada. Si como consecuencia de dicho traslado se genera algún costo, éste será asumido por el Suscriptor quien autoriza expresamente mediante el documento en que hace la solicitud, que dicho valor sea cobrado en la siguiente factura, de acuerdo con los precios vigentes para este trámite al momento de la solicitud. El traslado solo se efectuara si es técnicamente viable.

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA: Protección de los datos personales del SUScriptor y tratamiento de la información ante el reporte de base de datos. Con el fin de asegurar la protección de los datos personales suministrados por el Suscriptor al momento de la celebración del contrato y, en todo caso, durante la ejecución del mismo **EMCALI E.I.C.E. ESP** garantizará que dichos datos sean utilizados para la correcta prestación del servicio y el adecuado ejercicio de los derechos de los usuarios. Los datos personales del Suscriptor no podrán ser utilizados por **EMCALI E.I.C.E. ESP** para la elaboración de bases de

datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados, salvo que el Suscriptor así lo autorice, de manera expresa y escrita. Igualmente, **EMCALI E.I.C.E. ESP** no podrá entregar a su arbitrio los datos de localización y de tráfico del Suscriptor, salvo autorización expresa y escrita del Suscriptor los casos que expresamente señale la Resolución CRC 3066 de 2011 o las que modifiquen o adicionen. **EMCALI E.I.C.E. ESP** puede remitir a entidades que manejen y/o administren bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a cargo del Suscriptor a favor de **EMCALI E.I.C.E. ESP** o información positiva de él, así como solicitar información sobre su comportamiento en las relaciones comerciales, previa autorización expresa del SUSCRIPTOR para este fin. **EMCALI E.I.C.E. ESP** debe garantizar que la información que se reporta a las entidades que manejan y/o administran bancos de datos, sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable. Siempre y cuando el Suscriptor haya otorgado su consentimiento expreso, el cual podrá otorgarse al momento de la celebración del contrato, sin que dicha autorización del Suscriptor se constituya en modo alguno en un requisito para la celebración del contrato. En todo caso, **EMCALI E.I.C.E. ESP** deberá conservar copia de la evidencia de la respectiva autorización del Suscriptor. El reporte negativo a entidades que manejan y/o administran bases de datos debe ser previamente informado al Suscriptor, quien es el titular de la información, con el señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte. Lo anterior tiene por objeto que el Suscriptor pueda controvertir dicha información o efectuar el pago de la obligación. Dicha comunicación podrá efectuarse en la factura que **EMCALI E.I.C.E. ESP** envía al Suscriptor, siempre y cuando se respete el término indicado. Si dentro del término de veinte (20) días calendario, es decir antes de generarse el reporte, el Suscriptor paga las sumas debidas, **EMCALI E.I.C.E. ESP** deberá abstenerse de hacer 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 Suscriptor se produzca con posterioridad al reporte, **EMCALI E.I.C.E. ESP** solicitará en un término de máximo de 2 días hábiles, a la entidad que maneja y/o administra bancos de datos para indicar que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular, la cual será retirada una vez se haya resuelto dicho trámite por las autoridades competentes en forma definitiva. Cuando el Suscriptor haya sido reportado por mora en el pago, y haya eliminado la causa que dio origen al reporte, **EMCALI E.I.C.E. ESP** debe actualizar dicha información ante la entidad que maneja y/o administra bancos de datos a más tardar dentro del mes siguiente, contado a partir del momento en el que cese la mora. **Parágrafo:** **EMCALI E.I.C.E. ESP** no tiene la obligación ni asume responsabilidad en la identificación del tipo de información que cursa por sus redes o sobre aquella que se haga pública a través de los servicios de comunicaciones por parte de los usuarios.

CLAUSULA VIGESIMA CUARTA: Mecanismos obligatorios de atención al USUARIO. EMCALI E.I.C.E. ESP deberá suministrar al Suscriptor o Usuariomecanismos de atención mediante los siguientes canales:

Oficinas físicas de atención al usuario,

CALI	DIRECCION	BARRIO
Cali 1	Av. 4 Oeste # 19 - 72	Terron Colorado
Cali 2	Calle 47A # 3BN - 02	Vipasa
Cali 4	Calle 44 # 1H - 42	Manzanares
Cali 5	Carrera 1D # 65 - 00	La Rivera
Cali 6	Carrera 8N # 70A - 16	Los Guadales
Cali 7	Calle 73 con Carrera 7M Bis	Alfonso López
Cali 8	Calle 39 con Carrera 13	Las Américas
Cali 9	Carrera 16 # 15 - 79	Guayaquil
Cali 10	Calle 14B # 41A - 25	Guabal
Cali 11	Carrera 33A # 31A - 00	San Carlos
Cali 12	Calle 44 con Carrera 25C	Nueva Floresta
Cali 13	Calle 72P con Carrera 28J	Poblado
Cali 15	Carrera 41B con Calle 50	El vallado
Cali 16	Calle 38 con Carrera 41H	La Union
Cali 18	Calle 4 con Carrera 94	Meléndez
Cali 19	Calle 8 # 31A - 23	El Cedro
Cali 20	Carrera 52 con Calle 2	Siloé
Cali 21	Calle 23 # 120 - 00	Decepaz

CENTRO DE ATENCION	DIRECCION
Aguablanca	Carrera 27 # 78A - 18
Caes	Carrera 80 # 18 - 121
Calima	C.C. La 14 de Calima L-211
Cam	
Colon	Calle 14 # 33 - 40
Cromocentro	C.C. Cosmocentro Calle 5 con Carrera 50 Local 283
Jamundí	Carrera 10 # 12 - 18
Peñón	Carrera 3 Oeste # 1 - 24
Puerto Tejada	Carrera 20 # 13 - 75
Valle de Lili	C.C. La 14 Valle del Lili Loca 7
Versalles	Av. Estación # 5AN - 56
Yumbo	Carrera 4 # 5 - 03

CENTRO DE ATENCION DE ESCRITOS	DIRECCION
--------------------------------	-----------

Página WEB, www.emcali.com.co, red social Facebook, Emcali EICE ESP, y la línea gratuita de atención al usuario 177 Igualmente **EMCALI E.I.C.E. ESP** deberá realizar las publicaciones referidas en el artículo 53 de la Resolución CRC 3066 del 18 de mayo de 2011. Si se llegasen a modificar estos datos se informara a través de la página WEB, www.emcali.com.co

CLAUSULA VIGESIMA QUINTA: Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de contenidos ilícitos. EL Suscriptor o Usuario podrá utilizar los servicios contratados para fines no autorizados o ilegales, ni hacer uso de los servicios contratados para la prestación de servicios de comunicaciones a terceros, o para la comercialización del servicio y demás actividades o negocios que no sean expresamente autorizados por **EMCALI E.I.C.E. ESP**, o que estén prohibidos por la legislación colombiana. El suscriptor o Usuario declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades o contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la ley 679 de Agosto 3 de 2011, Decreto 1524 de 2002 y Código Penal arts. 218 y 219^a y normas que los modifiquen y/o adicionen; además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad de dichos contenidos. La incursión en las citadas prohibiciones o el incumplimiento de las obligaciones mencionadas, además de las sanciones penales a que haya lugar, puede acarrear: i) la terminación del presente contrato, ii) la imposición por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de multas hasta de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, y iii) la suspensión o cancelación de la correspondiente página electrónica. EL Suscriptor o Usuario se obliga a responder por los perjuicios que se causen a **EMCALI E.I.C.E. ESP** o a terceros por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula hasta por su culpa leve.

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

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA: Facturación: **EMCALI E.I.C.E. ESP** informará al Suscriptor claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de

una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de acceso a internet y demás cargos a que haya lugar. Indicará además, el consumo de los últimos seis (6) meses y el promedio histórico. Cuando la prestación de los servicios facturados esté sujeta a planes tarifarios diferentes a los de tarifa plana o consumo ilimitado, se deben indicar además, las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan. Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio civil que se cobra. En las facturas igualmente se deben incluir, además, los montos correspondientes a subsidios aplicados a los suscriptores. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Cuando el servicio contratado esté sujeto a un plan de tarifa plana o consumo ilimitado, no será necesario informar el valor de la unidad de consumo. **EMCALI E.I.C.E. ESP** en su página WEB informará las direcciones y teléfonos de las oficinas de atención al usuario.

CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA. FACTURACIÓN DETALLADA: EMCALI E.I.C.E. ESP deberá detallar en la factura al SUSCRIPTOR la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada. Así mismo, en su condición de operador de TPBCLD y TPBCLE deberá incluir la ciudad de destino de la llamada. Cuando se ofrezcan servicios de valor agregado u otro servicio de comunicaciones que utilicen el servicio de TPBCL como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local. Las tarifas de los servicios de comunicaciones involucrados podrán ser independientes, debiéndose informar al Suscriptor el tipo de servicio prestado y su consumo. En relación con las facturas de los Suscriptores corporativos, distintos a la telefonía fija, **EMCALI E.I.C.E. ESP** podrá entregar el detalle de la factura en medio magnético o mediante la opción de consulta en su página Web. No obstante, si el Suscriptor corporativo la solicita por medio impreso, se generará a su cargo un costo más utilidad razonable. La facturación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima y, en general, de venta de contenidos, deberá efectuarse de manera separada o separable a la factura del servicio público de comunicaciones contratado. Cuando el Suscriptor autorice expresamente incluir su cobro en el texto de la factura del servicio público, **EMCALI E.I.C.E. ESP** otorgará la posibilidad de efectuar el pago de los dos cobros de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio público contratado al pago de los servicios de tarifa con prima y/o de los contenidos. En todo caso, en la factura se deberá discriminar para cada llamada, la clase de servicio prestado, la fecha, hora, el nombre del prestador del servicio con tarifa con prima, el número 90-XXXXXX utilizado, la duración de la llamada y el valor a pagar. La misma información deberá discriminarse cuando se facturen llamadas a números con estructura 1XY que impliquen un costo mayor a la tarifa

local. Al facturar servicios empaquetados, **EMCALI E.I.C.E. ESP** deberá detallar los consumos de cada uno de los servicios de comunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a cada unidad consumida. **Parágrafo Primero:** Las disposiciones contenidas en la presente cláusula se entenderán cumplidas cuando **EMCALI E.I.C.E. ESP** garantice a sus Suscriptores la posibilidad de acceder a la información del detalle de la factura a través de medios diferentes al recibo impreso, siempre que medie aceptación expresa y escrita por parte del Suscriptor. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del Suscriptor, salvo el corporativo, a poder solicitar en cualquier momento la entrega impresa de la facturación detallada, sin ningún costo. **Parágrafo Segundo:** La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el suscriptor. No obstante, de conformidad con la ley o la regulación la Empresa podrá incluir los servicios de terceros, con las cuales la empresa haya celebrado convenios para tal propósito. En todo caso, si se incluyen servicios o bienes de otras empresas, los valores estarán debidamente diferenciados y discriminados. **Parágrafo Tercero:** La empresa buscará ofrecer facilidades para la adquisición de equipos terminales y accesorios para el desarrollo del contrato de servicio público. Para el efecto, la empresa podrá convenir con aquellas personas que comercialicen tales equipos el cobro de los bienes y servicios vendidos o prestados por estas al Suscriptor o usuario, a través de la factura de consumo, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellas se pacten. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura solo procederá cuando así lo consienta el Suscriptor. **Parágrafo Cuarto:** Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el Suscriptor o usuario podrá cancelarlos de manera independiente. Las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.

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

CLAUSULA TRIGESIMA. Independencia de cobros. En caso de facturar servicios prestados por uno o más operadores interconectados a la red de

EMCALI E.I.C.E. ESP, deberá exigir el pago total de la factura. El suscriptor o usuario, podrá solicitar a **EMCALI E.I.C.E. ESP**, la separación de las cuentas siempre que exista una reclamación sobre las sumas facturadas, a fin de poder cancelar independientemente las sumas no reclamadas.

CLAUSULA TRIGESIMA PRIMERA. Imprudencia del cobro. Cuando a causa de la ocurrencia de desastres naturales, hechos terroristas, hurto de infraestructura no imputable al SUSCRIPTOR o cualquier otro evento de fuerza mayor o caso fortuito, no sea posible la prestación del servicio, **EMCALI E.I.C.E. ESP** no podrá efectuar cobro alguno al SUSCRIPTOR, correspondiente al tiempo en que haya permanecido la interrupción del servicio.

CLAUSULA TRIGESIMA SEGUNDA. Interés moratorio. Sin perjuicio de que **EMCALI E.I.C.E. ESP** pueda proceder a la suspensión del servicio, ésta cobrará el interés por mora cuando el SUSCRIPTOR no realice el pago oportuno de sus facturas. En el evento en que el SUSCRIPTOR incurra en mora en el pago de las obligaciones a favor de **EMCALI E.I.C.E. ESP** y derivadas del Contrato de servicios de comunicaciones, **EMCALI E.I.C.E. ESP** podrá aplicar los intereses de mora sobre saldos insolutos a la tasa máxima autorizada por la legislación civil y comercial. Cuando **EMCALI E.I.C.E. ESP** haya aceptado reclamación por los conceptos incorporados en la factura, cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados, cuando la decisión final ejecutoriada sea desfavorable al SUSCRIPTOR. Dichos intereses se aplicarán desde el momento que la obligación se hizo exigible y hasta el momento de pago.

CLAUSULA TRIGESIMA TERCERA: Empaquetamiento de servicios: EMCALI E.I.C.E. ESP podrá prestar servicios de comunicaciones empaquetados, respetando los siguientes criterios: a) Prestar cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan en forma desagregada a cualquier Suscriptor que así lo solicite. b) Los servicios de comunicaciones que se presten empaquetados se sujetarán a las condiciones establecidas en el contrato y sus anexos, a las contenidas en su propio régimen y, en especial, a las dispuestas en la Resolución CRC No.3066 de 2011. c) Cuando se dé respuesta a una PQR, **EMCALI E.I.C.E. ESP** deberá informar en el mismo escrito, los recursos que proceden, los plazos para interponerlos y la autoridad ante la cual pueden presentarse, en consideración a cada uno de los servicios empaquetados. Así mismo, ordenará el envío del expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad competente para conocer el recurso de apelación, cuando a ello haya lugar. d) Las PQR que se formulen en relación con alguno de los servicios empaquetados, no afectarán la normal provisión y facturación de los servicios en los períodos de facturación siguientes a su presentación. En caso de que la PQR tenga fundamento en la interrupción en la provisión de alguno de los servicios empaquetados, el operador deberá descontar de las facturas el valor equivalente a dicho servicio que corresponda al valor definido por el operador al

momento de diseñar el plan, hasta tanto sea resuelta la PQR. El Suscriptor podrá solicitar a **EMCALI E.I.C.E. ESP** la terminación respecto de uno o de alguno de los servicios del paquete, mediante los mecanismos obligatorios de atención al Suscriptor tratado en el numeral 11.9 del artículo 11 de la resolución CRC 3066 de 2011, sin perjuicio de las reglas asociadas a la terminación anticipada de los contratos ante la existencia de una cláusula de permanencia mínima. En este caso los demás servicios contratados deberán seguirse prestando al Suscriptor en los términos y precios que se informaran con la oferta o al momento de la suscripción del contrato.

CLAUSULA TRIGESIMA CUARTA. Obligación de suministrar el servicio de código secreto. **EMCALI E.I.C.E. ESP**, en su calidad de operador de los servicios de TPBCL deberá suministrar a sus Suscriptores, sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto, con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el Suscriptor, que generen algún cobro diferente al servicio local. Para tal efecto, deberá incluir en las tarifas por el servicio de TPBCL los costos involucrados en la prestación de este servicio, en las fórmulas que para el cálculo de sus tarifas tengan establecidas. Cuando se trate de nuevas líneas, deberá entregar al Suscriptor, junto con el contrato respectivo y sin necesidad de solicitud en tal sentido, el código secreto y la información sobre la forma de acceder y utilizar adecuadamente dicho servicio, y sus ventajas de seguridad. En todo caso, la información relacionada con el uso y ventajas del código secreto debe ser suministrada a los Suscriptores trimestralmente, mediante procedimientos idóneos y verificables. Es responsabilidad del Suscriptor el control y custodia del código de bloqueo, en consecuencia exonera a EMCALI EICE ESP de cualquier responsabilidad ante la omisión de este deber.

CLAUSULA TRIGESIMA QUINTA. Derecho de conservar el número. El Suscriptor tiene derecho a conservar el número abonado que le ha sido asignado por **EMCALI E.I.C.E. ESP**, durante la vigencia del contrato y solo puede cambiarse por solicitud del Suscriptor que celebró el contrato, por orden expresa del administrador del plan nacional de numeración, o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio. Cuando el Suscriptor pida el cambio de número, podrá solicitar a **EMCALI E.I.C.E. ESP**, que cuando se efectúe una marcación al número anterior, se nombre mediante una grabación, el nuevo número asignado. Este servicio se prestará por el término que se acuerde con el Suscriptor y tendrá el precio establecido. Cuando el cambio de número abonado obedezca a razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio, **EMCALI E.I.C.E. ESP** deberá informar mediante una grabación el nuevo número asignado, durante un periodo de tres (3) meses sin cargo adicional para el Suscriptor.

CLAUSULA TRIGESIMA SEXTA. Modificación de las tarifas y Planes: Solamente entrarán a regir una vez sean conocidos por los SUSCRIPTORES del

servicio. EMCALI EICE ESP podrá incrementar las tarifas anualmente, con un tope máximo correspondiente al IPC más 15 puntos porcentuales.

CLAUSULA TRIGESIMA SEPTIMA. INTEGRACION DEL CONTRATO. En lo no previsto en el presente contrato se regirá por las disposiciones legales vigentes en especial por las contenidas en la Ley 1341 de 2009 y la Resolución CRCNo.3066 de 2011, como el código civil y comercial. Hacen parte integral de este contrato la solicitud de servicios y los anexos firmados por el Suscriptor.

SUSCRIPTOR