

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								
Marque el servicio	Servicio Contratado	Plan, servicio complementario suplementario o equipo	Valor cargo básico mensual o cuota de financiación	Forma de pago	Valor cargo básico mensual o cuota con IVA	Valor de la instalación/ activación	Valor acometida externa	Descuento por firma de permanencia mínima
	Televisión			Pospago		\$ 270.000	\$ 0	\$ 270.000
	Internet fijo			Pospago		\$ 270.000	\$ 0	\$ 270.000
	Telefonía			Pospago		\$ 270.000	\$ 0	\$ 270.000
	Internet Móvil			Pospago		\$ 270.000	N A	\$ 270.000

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

En esta tabla aparecen los valores de lista, cuando aplique algún tipo de descuento, esté se podrá ver en la factura de servicios de cobro.

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 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, 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: 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 de las Comunicaciones, que deben ser adquiridos a través de personas o distribuidores autorizados para asegurar su correcto funcionamiento.

15. Ponerse en contacto con UNE inmediatamente tenga conocimiento del hurto y/o extravío de su equipo terminal móvil o el extravío de dicho equipo, bien sea presentando la solicitud de bloqueo de su equipo o reportando al proveedor sobre el hurto y/o extravío del equipo terminal móvil indicando en todo caso la hora, el lugar, la fecha del suceso y demás datos requeridos por el proveedor que permita identificar que el usuario que realiza tal solicitud o reporte es el usuario que celebró el contrato. El reporte de que trata el presente numeral no se constituye en denuncia.

16. Hacer uso, únicamente, de equipos terminales móviles adquiridos en el país a través de personas autorizadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o por los proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil, así como de los equipos terminales móviles que el usuario compre en el exterior para uso personal y no comercial. En ambos casos el usuario deberá conservar la factura de compra del equipo terminal móvil acompañada, cuando sea el caso, de la factura sustitutiva, o el comprobante de pago del régimen simplificado, documento que será exigido como prueba en caso de que el usuario quiera vender o donar su equipo terminal móvil usado a una tercera persona.

17. 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.

18. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando UNE lo requiera.

19. Informar los daños que se presenten en su instalación o cualquier irregularidad que observe en la prestación del servicio.

20. Hacer uso adecuado de las redes, cuidar y proteger los equipos que UNE entrega en comodato para la prestación del servicio, los cuales son de propiedad de UNE pero están bajo la custodia y responsabilidad del usuario



21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. 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. Relacionados con la Información
  - Información poco fiable, dispersión, pérdida de tiempo.
  - Información inapropiada (niños) peligrosa, inmoral.
2. Relacionados con la comunicación interpersonal
  - Bloqueo del correo, mensajes basura y ofensivos.
  - Pérdida de la intimidad, malas compañías, actos ilegales.
3. Relacionados con actividades económicas
  - Compras inducidas (publicidad, niños), gastos teléfono.
  - Estafas, robos, delitos contra la propiedad intelectual.
4. Relacionados con el funcionamiento de Internet
  - Acceso lento o imposible, virus, espionaje.
5. 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.

Adicionalmente usted puede acceder al portal web de UNE [www.une.com.co](http://www.une.com.co), y en el link de “seguridad” conocer los conceptos básicos de seguridad, las recomendaciones que debe tener en cuenta y los métodos que UNE emplea para evitar la ocurrencia de eventos de seguridad de la información en el servicio contratado.

## 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 entregársele 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 sin exceder medio salario mínimo legal vigente diario al mes cada año, por cada producto y/o servicio.
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](http://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 petionario 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 regirán 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 auspicó 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 los mecanismos definidos 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 facturarle 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 usuario 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 3G**

**De la Cláusula 6. Obligaciones de UNE.**

Con respecto al soporte: Los módem 3.5G de UNE tienen instalado el software para funcionar solo con 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 (1) 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 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.

3. Cuando las recargas son a través de pines prepago no habrá límite en las recargas. El usuario podrá hacer recarga de los pines que desee, teniendo en cuenta la vigencia, la cual aplica por cada pin.
4. 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.
5. 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.
6. En los planes cargo fijo por capacidad, una vez se termine la capacidad que se tiene incluida en el plan, el usuario podrá continuar navegando a una velocidad de 64K, para retomar la velocidad de la red, deberá realizar recargas.
7. 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, días o capacidad, 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, horas o capacidad.

#### **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 Internet Móvil Banda Ancha 4G LTE**

### **De la Cláusula 6. Obligaciones de UNE:**

Con respecto al soporte: Los módems del producto 4G LTE solo sirven para el servicio de datos. Solo se prestará soporte técnico a los equipos entregados por UNE, no se dará soporte si el usuario decide utilizar un dispositivo diferente a los entregados por UNE. No se brindará soporte técnico en sitio. Con respecto a la garantía: El módem tendrá una garantía de un (1) año a partir de la fecha de entrega por fallas de fabricación, la garantía no aplica para daños por uso inadecuado ni cubre hurto en cualquiera de sus modalidades.

### **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:** UNE no asume ninguna responsabilidad por pérdida de información o posibles daños a la información del usuario, cualquiera sea la causa, incluidos virus provenientes de 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 antivirus, asegurar el contenido de los sitios alojados contra hackers y otros terceros.

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

3. Los planes cargo fijo por capacidad, son planes controlados, por lo tanto si el usuario se consume toda la capacidad en el mes, debe realizar recargas para poder navegar a la velocidad que proporciona la red.

4. En los planes cargo fijo por capacidad una vez se termine la capacidad que se tiene incluida en el plan, el usuario podrá continuar navegando a una velocidad de 512 kbps, para retomar la velocidad de la red, deberá realizar recargas.

### **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 los pagos del plan con el que cuenta en la actualidad.

Se cobrará el valor por retiro anticipado y los saldos de financiación de equipos en los casos en que el usuario realice un cambio de plan de los planes cargo fijo al plan prepago Y en los en los casos que se realice un cambio de plan entre planes cargo fijo donde el cambio sea de un plan mayor a un plan menor en cargo fijo o permanencia. En los únicos casos que no se cobra es en el cambio de plan entre planes cargo fijo donde el cambio de plan sea de un plan menor a un plan mayor en cargo fijo o permanencia o de un plan prepago a un plan cargo fijo. El usuario puede solicitar cambio de plan en cualquier momento, sin embargo, el cambio de plan se aplica a partir del primer día del mes siguiente a la fecha de realizada la solicitud. Cuando el cambio de plan se solicite durante la suspensión del servicio, éste aplicará

a partir del primer día del mes siguiente luego de la reactivación del servicio.

En caso de contar con saldos prepago, transferencias, estos se empezarán a descontar al valor equivalente del nuevo plan.

### **De la Cláusula 17. Suspensión.**

El servicio se suspende cuando el cliente tenga una (1) factura vencida sin cancelar, se procede al retiro cuando haya cuatro (4) facturas vencidas sin cancelar.

Se permite dar o recibir transferencias si el servicio se encuentra en estado suspendido, pero el cliente no podrá utilizar el servicio.

Se permite realizar recargas al servicio a través de los gestores de recarga si el servicio se encuentra en estado suspendido, pero el cliente no podrá utilizar el servicio.

#### **De la Cláusula 19. Terminación del contrato.**

UNE podrá tomar medidas preventivas y correctivas, suspender e inclusive dar por terminado el contrato del servicio de 4G LTE y proceder al corte definitivo del servicio si encuentra que se están generando prácticas de consumo atípicas acorde a estadísticas de consumo promedio avaladas por instituciones internacionales idóneas. tráficos excesivos (superiores al cargo fijo contratado y/o a las recargas promedio de los últimos tres (3) meses) tanto en el sentido desde y hacia la red (download y upload).

#### **Cláusula 24. Facturación.**

La capacidad incluida en los planes cargo fijo bajo ésta modalidad tiene vigencia en el periodo correspondiente, la capacidad no consumida no se acumula para el mes siguiente. Como una estrategia promocional, el tráfico hacia la red no será descontado de la capacidad incluida del cliente, UNE podrá cambiar ésta determinación en cualquier momento.

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

- Recarga por demanda: 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 \$30.000 pesos.

- Recargas prepago: Son las recargas que se realizan a través del portal web con tarjeta debito o en efectivo a través de los gestores de recarga dispuestos por UNE.

Con respecto a las vigencias:

Las recargas tendrán una vigencia de tres (3) meses desde el momento de la recarga. El saldo de las recargas prepago o pospago (Con cobro en factura UNE) se acumula con cada nueva compra.

La vigencia de las recargas se renueva con la fecha de la última compra.

El saldo se empieza a descontar desde el momento que el cliente se conecte al servicio.

En la consulta de saldo se visualizará una capacidad reducida esto se debe a que se reserva un porcentaje de la capacidad del plan para tener disponibilidad siempre de saldo al momento de hacer uso del servicio.

Los clientes podrán transferir o recibir capacidad a o de otros clientes, para transferir capacidad es necesario contar con saldo prepago.

La vigencia de las transferencias corresponde a la vigencia del saldo prepago de la que provienen, ésta no se renueva con otras transferencias o con recargas.

Un cliente podrá tener hasta 10 transferencias vigentes.

#### **De la Cláusula 25. Período de facturación.**

El periodo de facturación será del 1 al 30 de cada mes. El cliente cancelará en la primera factura el prorrateo del cargo fijo correspondiente al mes de compra, el cargo fijo correspondiente al mes en curso, consumos o servicios adicionales si los hubiese y el valor o la primer cuota del equipo de acceso o la financiación si la hubiese. Las restantes facturas contendrán el cargo fijo correspondiente al mes en curso y si los hubiese consumos, servicios adicionales o cuotas de financiación.

### **ANEXO especial para el producto Internet Inalámbrico**

#### **De la Cláusula 6. Obligaciones de UNE:**

1. Prestar soporte técnico a los equipos (router) entregados por UNE, los cuales solo sirven para el servicio Internet inalámbrico sobre 4G LTE prestado por UNE
2. Garantizar la calidad del equipo (router) por el término de un (1) año, contado a



partir de la fecha de su entrega. La garantía cubre defectos y fallas de fabricación, por tanto, no cubre daños ocasionados por el uso inadecuado del equipo ni cubre hurto en ninguna de sus modalidades.

3. Suministrar sin costo adicional, a los usuarios que habiliten el servicio adicional de telefonía inalámbrica el servicio suplementario de Código Secreto para el servicio de telefonía. UNE deberá suministrar a la celebración del contrato la información sobre uso y ventajas del código secreto mediante procedimientos idóneos y verificables.

4. Ofrecer a los usuarios que habiliten el servicio adicional de telefonía inalámbrica el servicio de identificación de llamadas, para los servicios de telefonía cuando técnicamente sea factible, informando acerca de los terminales que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio.

5. Permitir sin costo a los usuarios que habiliten el servicio adicional de telefonía inalámbrica los mecanismos de bloqueo y desbloqueo a criterio del usuario a numeraciones con prima, celulares y larga distancia.

6. Permitir a los usuarios que habiliten el servicio de telefonía inalámbrica 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.

### **De la Cláusula 7. Obligaciones del usuario.**

1. Acatar y respetar las políticas de seguridad impartidas por UNE.

2. Utilizar el equipo entregado por UNE, única y exclusivamente para los fines propios del servicio

3. Realizar chequeos antivirus,

4. Asegurar el contenido de los sitios alojados contra hackers y otros terceros.

5. El usuario no podrá hacer uso del servicio de Internet Inalámbrico y de sus servicios adicionales en una dirección diferente a aquella para la cual haya adquirido el servicio.

6. Los usuarios que habiliten el servicio adicional de telefonía inalámbrica no podrán 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. Los usuarios que habiliten el servicio adicional de telefonía inalámbrica deberán 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.

Parágrafo: UNE no asume ninguna responsabilidad por pérdida de información o posibles daños a la información del usuario, cualquiera sea la causa, incluidos virus

provenientes de 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 antivirus, asegurar el contenido de los sitios alojados contra hackers y otros terceros.

#### **De la Cláusula 8. Derechos del usuario.**

1. En caso de habilitar el servicio adicional de telefonía inalámbrica el usuario tiene derecho a la libre elección del proveedor de servicios de larga distancia.

#### **De la Cláusula 16. Condiciones para el cambio de plan.**

1. EL USUARIO podrá hacer cambio del plan suscrito a cualquier otro ofrecido, acorde con las políticas comerciales definidas por UNE, siempre y cuando esté al día en el pago del plan con el que cuenta al momento de hacer la solicitud de cambio. Si la modalidad de contrato es con permanencia mínima, EL USUARIO deberá pagar el valor por retiro anticipado, en caso de cambio de planes cargo fijo a planes prepago y entre planes cargo fijo donde el cambio sea de un plan mayor a un plan menor en valor o tiempo de permanencia. El cambio de plan se aplica a partir del primer día del mes siguiente a la fecha de realizada la solicitud. Cuando el cambio de plan se solicite durante la suspensión del servicio, éste aplicará a partir del primer día del mes siguiente luego de la reactivación del servicio.

#### **De la Cláusula 17. Suspensión. UNE podrá suspender el servicio en los siguientes casos:**

1. Cuando el cliente tenga una (1) factura vencida sin cancelar.
2. Cuando se evidencie que se están generando prácticas de consumo atípicas acorde a estadísticas de consumo promedio avaladas por instituciones internacionales idóneas.
3. Cuando se evidencien tráficos excesivos (superiores al cargo fijo contratado) tanto en el sentido desde y hacia la red (bajada y subida).
4. Por consumos realizados en una dirección o en una ciudad diferente a aquella en la cual se suscribió el servicio.
5. En caso de que el usuario haya habilitado el servicio de telefonía inalámbrica, que el usuario 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. UNE podrá terminar el servicio en los siguientes casos:**

1. Cuando luego de agotar el debido proceso, EL USUARIO no logre desvirtuar los hechos constitutivos de las causales de suspensión a que se refieren los numerales 2 a 4 de la cláusula 17. Suspensión

2. Cuando haya cuatro (4) facturas vencidas sin cancelar
3. En caso de que el usuario haya habilitado el servicio adicional de telefonía inalámbrica que haya dado al mismo, 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.**

1. Para aquellos usuarios que habiliten el servicio adicional de telefonía inalámbrica, 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.

#### **De la Cláusula 25. Período de facturación.**

1. El periodo de facturación será del 1 al 30 de cada mes. El cliente cancelará en la primera factura el valor proporcional al cargo fijo del mes de la suscripción del servicio, el cargo fijo correspondiente al período facturado, los consumos o servicios adicionales, si los hubiese y el valor o la primer cuota del equipo de acceso o de la financiación del mismo, si es del caso. Las restantes facturas contendrán el cargo fijo correspondiente al periodo facturado, y, si los hubiese, consumos y servicios adicionales o cuotas de financiación aún pendientes.

## **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:

Internet fijo

- El usuario sólo podrá conectarse desde el equipo terminal Cable MÓDEM o CPE en calidad de comodato instalado por UNE.
- Los servicios se ofrecen con cobertura XDSL y HFC 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.
  - Si el usuario solicita trasladar el servicio, la solicitud está sujeta a factibilidad de cobertura.

Características del servicio de acceso a Internet fijo

Características							
	Plan	Tiempo de navegación	Velocidad de acceso ISP - Casa (Down)	Velocidad de acceso Casa - ISP (Up) Hasta	Dirección IP dinámica	Instalación en la casa del usuario	Servicio de atención al Usuario y Help Desk
Internet Banda Ancha	512 K	Ilimitado	512 Kbps	256 Kbps	Si	Si	Si
	8 D	8 días	Desde 1024 Kbps	512 Kbps	Si	Si	Si
	1 Mega	Ilimitado	1024 Kbps	512 Kbps	Si	Si	Si
	2 Mega	Ilimitado	2048 Kbps	1024 Kbps	Si	Si	Si
	3 Mega	Ilimitado	3072 Kbps	1024 Kbps	Si	Si	Si
	4 Mega	Ilimitado	4096 Kbps	1024 Kbps	Si	Si	Si
	5 Mega	Ilimitado	5120 Kbps	1024 Kbps	Si	Si	Si
	8 Mega	Ilimitado	8192 Kbps	1024 Kbps	Si	Si	Si
	10 Mega	Ilimitado	10240 Kbps	1024 Kbps	Si	Si	Si

Precios de acceso a Internet conmutado

UNE actualmente no ofrece este servicio comercialmente. Los clientes actuales continúan con las siguientes condiciones y tarifas, las cuales se ajustarán acorde a lo definido en la Cláusula 9 numeral 3 del presente contrato:

Plan Internet conmutado por demanda:

Planes por demanda	
Áreas de cobertura	Valor por minuto, incluye navegación e impulsación telefónica
Medellín, Área Metropolitana y Oriente antioqueño	\$ 46,20
Municipios de Caldas con cobertura TDM	\$ 71,5



Plan Internet conmutado por demanda:

Planes solo navegación						
Áreas de cobertura	Plan	Tiempo incluido	Cargo fijo	Hora adicional	cuenta de correo	Logines
Medellín, Área Metropolitana y Oriente antioqueño	10 horas	10 horas	\$ 11,550	\$ 1,501.50	1	1
	Ilimitado 56 Kbps	Ilimitado	\$ 31,185	N A	1	1
Municipios de Caldas con cobertura TDM	20 horas	20 horas	\$ 19,057.50	N A	1	1
	Ilimitado 56 Kbps	ilimitado	\$ 31,185	N A	1	1
	Internet para 2	Ilimitado	\$ 40,425	N A	1	1
Cartagena y Turbaco	Ilimitado 56 Kbps	Ilimitado	\$ 23,100	N A	1	1
Bucaramanga, Piedecuesta, San Gil, Floridablanca, Girón, Cúcuta y Barrancabermeja	Ilimitado 56 Kbps	Ilimitado	\$ 30,313	N A	1	1

Planes de solo navegación:

Planes con impulsación telefónica y navegación						
Áreas de cobertura	Plan	Tiempo incluido de navegación	Tiempo incluido de impulsación	Cargo fijo	Cuentas de correo	Logines
Municipios de Caldas con cobertura TDM	20 Horas navegación	20 horas	20 horas	\$ 25,410.00	1	1
	Ilimitado navegación 30	Ilimitado	30 horas	\$ 38,692.50	1	1
	Ilimitado navegación 65	Ilimitado	65 horas	\$ 48,510	1	1
	Ilimitado navegación 220	Ilimitado	220 horas	\$ 76,230	1	1

Planes con impulsación telefónica y navegación:

Planes solo impulsación				
Plan	Área de cobertura	Tiempo incluido	Cargo fijo	Tiempo adicional
Tarifa plana mensual 90 horas	Medellín, Área Metropolitana y Oriente antioqueño	90 horas	\$ 33,301.53	Según plan tarifa reducida
	Municipios de Caldas con cobertura TDM	90 horas	\$ 34,931.00	Según plan tarifa reducida
Tarifa plana mensual 24 horas	Medellín, Área Metropolitana y Oriente antioqueño	24 horas	\$ 11,522.74	Según plan tarifa reducida

Planes de impulsación por demanda			
Plan	Áreas de cobertura	Valor minuto	Horario
Tarifa reducida	Medellín, Área Metropolitana y Oriente antioqueño	\$ 11.10	8 a.m. a 8 p.m.
		\$ 5.52	8 p.m. a 8 a.m.
	Municipios de Caldas con cobertura TDM	\$ 12.17	8 a.m. a 8 p.m.
		\$ 6.06	8 p.m. a 8 a.m.
	Bogotá D.C., Funza, Facatativá, Madrid, Mosquera, Tenjo y Cota.(Red de cobre)	\$ 8.54	Todo el día
	Bogotá D.C., Funza, Facatativá, Madrid, Mosquera, Tenjo y Cota.(Red HFC)	\$ 11.10	8 a.m. a 8 p.m.
		\$ 5.52	8 p.m. a 8 a.m.

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 Internet.
- El servicio se ofrece a los usuarios del sector RESIDENCIAL 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 e Internet 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.

### **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 512K en subida y 256K 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 3G**

- 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 1400k. La red GPRS o Edge permite velocidades entre 64K y 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.

Características del servicio de acceso a Internet Móvil

Características						
	Plan	Capacidad de Descarga	Buzón de Correo	Velocidad de acceso ISP Modem (Down) hasta*	Velocidad de acceso Modem ISP (Up) hasta*	Servicio de atención al Usuario y Help Desk
Internet Banda Ancha	500 Megas	500 Megas	Si	1400 Kbps	512 Kbps	Si
	1 Giga	1 Giga	Si	1400 Kbps	512 Kbps	Si
	2 Giga	2 Giga	Si	1400 Kbps	512 Kbps	Si
	3 Giga	3 Giga	Si	1400 Kbps	512 Kbps	Si
	5 Giga	5 Giga	Si	1400 Kbps	512 Kbps	Si

*\* Depende de la red de acceso y el tráfico de la celda según la ubicación del cliente en cada momento, los rangos de velocidad que tolera cada red son los mencionados anteriormente.*

Internet Móvil Banda Ancha 4G LTE

Este servicio se presta sobre Redes 4G LTE, de UNE o a través de las redes disponibles de los acuerdos que UNE establezca como operador de MVNO. La cobertura de este servicio está sujeta a la cobertura de las redes que lo soportan. La información correspondiente a las zonas de cobertura de la red 4G LTE de UNE estará disponible en el portal del UNE es una herramienta de referencia y no debe interpretarse como una promesa de servicio, navegación o velocidad. La velocidad del servicio está sujeta a las condiciones y disponibilidad de la red sobre la cual este navegando para los planes por capacidad en la red 4G LTE se podrá contar con una velocidad máxima de descarga de hasta 12Mbps, Los planes por velocidad contarán con una velocidad máxima de descarga de acuerdo al plan adquirido por el cliente, en las dos modalidades la velocidad de subida será máximo hasta 1/3

de la velocidad de descarga. UNE no garantiza una velocidad mínima de subida ni de bajada y aplica la política de mejor esfuerzo ya que la velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario y el equipo móvil utilizado para conectarse a la red.

Las conexiones a las redes HSPA+, 3.5G permiten una velocidad máximas de hasta 1.4Mbps, la red GPRS o EDGE permite una velocidad máxima de hasta 256Kbps. El servicio no garantiza una velocidad máxima o constante, ni tampoco la conexión en todos los lugares donde se desee utilizar el servicio. El módem de 4G LTE solo sirve para el servicio de datos de UNE. El chip que se entrega para la prestación del servicio es para uso exclusivo del servicio 4G LTE de UNE, no permite su utilización para consumos de minutos de voz, SMS, MMS. El servicio se presta únicamente a través de los equipos suministrador por UNE.

El usuario experimentará diferentes condiciones de acuerdo al lugar donde se conecte o dependiendo la movilidad que tenga, a saber:

- Si un usuario conecta el modem en una zona de cobertura 4G LTE el dispositivo se registrará en ésta red y podrá conectarse.
- Si un usuario conecta el modem en una zona donde no hay cobertura 4G LTE pero si 3G el dispositivo en primera instancia buscará la red LTE, al no encontrarla buscará la red 3G y posteriormente se registrará en modalidad de roaming y podrá conectarse. No hay cargos extras por estar en roaming entre estas dos redes. En los planes cargo fijo por capacidad la capacidad consumida por el usuario se descuenta de su plan de manera transparente

- Si un usuario se encuentra conectado y se desplaza de una zona de cobertura 4G LTE a una zona de cobertura 3G, sucederá lo siguiente:
- Perderá la conexión 4G LTE una vez que salga de la zona de cobertura.
- A continuación el modem inicia un proceso automático de búsqueda de red.
- Al encontrar la red 3G se registra, apareciendo el indicador de señal en la parte inferior izquierda, mostrando que hay red 3G.
- El usuario podrá conectarse nuevamente a través del software instalado en su equipo para ello. Si un usuario se encuentra conectado y se desplaza de una zona de cobertura 3G a una con cobertura de 4G LTE no habrá un proceso de desconexión automática, el usuario deberá efectuar manualmente éste proceso. El paso de una red a la otra implica la intervención manual por parte del usuario para restablecer el servicio.

Las transiciones entre redes 4G y 3G implican un corte de servicio.

Los planes en modalidad cargo fijo por velocidad tienen restringido el tráfico de contenido a través de aplicativos Peer to Peer o páginas que hagan uso de protocolos de descarga directa, UNE podrá actualizar la lista de protocolos Peer To Peer y de descarga directa restringidos de acuerdo a las estadísticas de tráfico que se efectúen sobre la red 4G LTE.

## Internet Inalámbrico

- El servicio Internet Inalámbrico se presta sobre la red 4G LTE de UNE.
- La información correspondiente a las zonas de cobertura de la red estará disponible en el portal del UNE y es meramente de referencia, por tanto, no debe interpretarse como una promesa de servicio, navegación o velocidad.
- La velocidad del servicio está sujeta a las condiciones y disponibilidad de la red 4G LTE.
- Los planes contarán con una velocidad máxima de descarga de acuerdo al plan adquirido por el cliente,
- La velocidad de subida será máximo hasta 1/3 de la velocidad de descarga del plan contratado. UNE no garantiza una velocidad mínima de subida ni de bajada y aplica la política de mejor esfuerzo ya que la velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario y el equipo utilizado para conectarse a la red.
- El router del servicio de Internet Inalámbrico solo sirve para el servicio de datos de UNE y del servicio de telefonía inalámbrica que lo complementa: Se requiere alimentación eléctrica para su funcionamiento.
- El chip que se entrega para la prestación del servicio de Internet Inalámbrico es para uso exclusivo del servicio provisto por UNE, no permite su utilización para consumos de minutos de voz móvil, SMS, MMS.
- El servicio se presta únicamente a través de los equipos suministrados por UNE.
- UNE no suministra el cableado para la conexión de equipos en la red interna del cliente que requieran algún tipo de conexión a través de medios guiados.