

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO
PUBLICO DOMICILIARIO DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA PARA USUARIOS INDUSTRIALES
Y COMERCIALES Y RESIDENCIALES CON EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E. ESP.

CLAUSULA PRIMERA DEFINICIONES: Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con la empresa, se tendrán en cuenta las definiciones de la Ley 142 del 11 de Julio de 1994, las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, las normas técnicas nacionales e internacionales aplicables y las demás disposiciones concordantes y normas que la modifiquen. Sin embargo, para mejor comprensión del contrato, a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes:

1.1 ACCESO DIGITAL: Modalidad de interconexión vía cobre, fibra óptica o sistemas inalámbricos que permiten a través de equipos especiales la transmisión digital, para la prestación de servicio de Telecomunicaciones, tales como RDSI-BRI, RDSI-PRI, E1, ADSL, etc.

1.2 CARGO FIJO: Valor mensual que se cobra al usuario, independiente del consumo y que refleja los costos económicos involucrados para poner a su disposición, de manera permanente y continua, el servicio público de telecomunicaciones contratado.

1.3 CARGO POR CONSUMO: Valor periódico que se cobra al usuario por el consumo, determinado por la duración de la llamada completada por minuto o fracción, desde el momento en que se establece la comunicación hasta su finalización. Este valor se liquida multiplicando la tarifa autorizada por la autoridad competente por el número de impulsos registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.

1.4 CARGO O APORTE POR CONEXION: Es el pago del aporte por conexión por parte del suscriptor o usuario con el cual adquiere el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación y al uso y la disposición sobre la acometida externa.

1.5 CERTIFICADO REPRESENTATIVO DEL APORTE: Son los certificados que entregará la Fiduciaria a los usuarios, los cuales representarán el valor de los aportes que los Usuarios transfieren al Fondo de Capitalización en los términos previstos en el Convenio y en el contrato de Fiducia.

1.6 CONVENIO DE AJUSTE FINANCIERO, OPERATIVO Y LABORAL: Acuerdo suscrito entre EMCALI EICE ESP y la mitad más uno de los acreedores que representen el cincuenta y uno (51%) del total de la deuda en los términos del Artículo 291 numeral 19 del Estatuto Financiero, suscrito el 9 de marzo de 2004

1.7 COMITE EJECUTIVO O COMITE: Es el órgano colectivo encargado del control y seguimiento del Convenio de Ajuste Financiero, Operativo y Laboral para la reestructuración de acreencias de EMCALI EICE ESP y para el contrato con la Fiduciaria.

1.8 CONTRATO DE SERVICIO: Acuerdo realizado entre el suscriptor o usuario y la empresa para el suministro del servicio definido en la Cláusula 2da. del presente contrato, del cual se derivan derechos y obligaciones para

la empresa y el suscriptor o usuario. En el presente contrato el suscriptor o el usuario tienen los mismos derechos y obligaciones y para ambos el presente contrato produce los mismos efectos.

1.9 EMPRESA: Las empresas de servicios públicos son sociedades por acciones o empresas industriales y comerciales del estado, cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos contemplados en la Ley 142 de 1994 y que para el presente caso se denominará Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP.

1.10 FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS: Es la cuenta presentada con la información mínima que EMCALI EICE ESP entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.

1.11 FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: Incumplimiento por parte de la empresa en la prestación continua e ininterrumpida del servicio, según se establece en la Ley 142 de 1994, en los reglamentos de la CRT, y en el presente contrato.

1.12 FIDUCIARIA: Es la entidad fiduciaria escogida por EMCALI EICE ESP, de acuerdo con las normas de derecho privado, encargada y responsable de la administración del Fondo de Capitalización Social.

1.13 FONDO DE CAPITALIZACION SOCIAL: Es el Patrimonio Autónomo que se constituye y alimenta de los aportes que realizan los usuarios a través de la factura del servicio de conformidad con lo previsto en el artículo 151 de la Ley 142 de 1994, tal como quedó modificado por el artículo 131 de la Ley 812 de 2003,.

1.14 LECTURA: Revisión y anotación de los datos de consumo del usuario según el número de impulsos registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.

1.15 PERIODO DE FACTURACION: Lapso transcurrido entre el registro de la lectura inicial y lectura final de un periodo determinado.

1.16 PETICION Y/O RECLAMACION: Actuación del usuario o el suscriptor, por medio de la cual reclama ante la empresa algún derecho que considera afectado por esta, o algún tipo de servicio.

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

1.18 RECONEXION: Activación del servicio telefónico a un usuario o suscriptor, al cual le había sido suspendido por alguna de las causales vigentes.

1.19 RECURSO: Acto interpuesto por el suscriptor o usuario del servicio telefónico para obligar a la empresa a revisar, modificar y/o revocar las decisiones que afecten la prestación del servicio público o la ejecución del contrato de servicios públicos.

1.20 RECURSO DE REPOSICION: El que se presenta ante el funcionario que emitió el acto administrativo que resolvió la petición y/o reclamación del usuario o suscriptor para que aclare, modifique o revoque una decisión que

afecte derechos de los usuarios, en los casos y oportunidades previstas en este contrato de condiciones uniformes.

1.21 RECURSO DE APELACION: El que se presenta en subsidio del recurso de reposición y del cual la empresa dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando el reclamo verse sobre servicios de valor agregado para que lo resuelva.

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

1.23 SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Ausencia de respuesta positiva o negativa de la empresa a petición, queja o recurso incoado por el suscriptor o usuario, dentro del término legal de quince (15) días hábiles establecido por la ley, lo que implica decisión favorable al peticionario, quejoso o recurrente.

1.24 SERVICIOS SUPLEMENTARIOS: Servicios ofrecidos por un operador de TPBCL, TPBCLE Y TMR a sus usuarios, previa solicitud de estos a cambio de una remuneración adicional al servicio de TPBCL, TPBCLE Y TMR. Entre otros, se incluyen como servicios suplementarios los servicios de conferencia tripartita, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y Código secreto.

1.25 SUSCRIPTOR: Persona natural o Jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

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

1.27 REANUDACION DEL SERVICIO: Activación, previa disponibilidad técnica, del servicio público telefónico al suscriptor que por causas imputables a la empresa presenta retiro por traslado pendiente.

1.28 TPBCL: Telefonía Pública Básica Conmutada Local.

1.29 TPBCLE: Telefonía Pública Básica Local Extendida.

1.30 TMR: Telefonía Móvil Rural

1.31 TPCLD: Telefonía Pública conmutada larga distancia.

CLAUSULA SEGUNDA OBJETO DEL CONTRATO: Este contrato de prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPCLD es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual la empresa se obliga a prestar al suscriptor o al usuario del servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR, en condiciones de calidad y eficiencia, a cambio de un precio en dinero, pactado de acuerdo con el régimen tarifario previsto en la Ley 142 de 1994, y las demás disposiciones concordantes y normas que la modifiquen los reglamentos que expidan la comisión de regulación de

Telecomunicaciones, el Ministerio de Comunicaciones y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cada uno de ellos en la Órbita de su competencia y las cláusulas del presente contrato.

CLAUSULA TERCERA INTEGRACION: Hacen parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas en I, sino además las contenidas en las leyes que regulan la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en especial la Ley 142 de 1994, las reglamentaciones expedidas por la COMISIÓN de REGULACION de Telecomunicaciones (CRT), el Ministerio de Comunicaciones y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), cada una de ellas en la Órbita de su competencia y las demás disposiciones concordantes y normas que la modifiquen. En consecuencia, el suscriptor o el usuario con la solicitud de servicio acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR, por la empresa, y por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas y a pagar, en el plazo establecido por la empresa, las facturas por concepto del servicio prestado, si no formula reclamo alguno en las oficinas establecidas para tal fin, dentro del término señalado en la normatividad y reglamentación pertinente. Las partes convienen en someter la ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporan en las definiciones y condiciones del contrato.

PARAGRAFO 1: Quedan sujetos a las normas y estipulaciones del presente contrato de condiciones uniformes, todos los servicios que son prestados a través de sistemas digitales de interconexión o de acceso para soportar servicios de comunicación descritos en la Cláusula segunda.

CAPITULO I

CONDICIONES UNIFORMES

CLAUSULA CUARTA CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES: El presente contrato de condiciones uniformes forma parte integral del contrato del servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR y establece los derechos y obligaciones recíprocas entre las partes, esto es, entre la empresa que presta el servicio y el suscriptor o el usuario que lo recibe.

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

Los contratos entre los operadores del servicio de larga distancia nacional e internacional y sus usuarios se someterán a las reglas del contrato de servicios públicos que contiene la Ley 142 de 1.994 y las demás disposiciones concordantes y normas que la modifiquen.

CLAUSULA QUINTA CELEBRACION DEL CONTRATO: Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa adopta el presente texto de condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el suscriptor o usuario solicita recibir el servicio, si el solicitante cumple con los requisitos previstos por la empresa.

CLAUSULA SEXTA DEBER DE INFORMAR SOBRE LAS CONDICIONES UNIFORMES: La empresa informará por medios de divulgación masiva en el territorio donde presta sus servicios, acerca de la adopción del presente contrato de condiciones uniformes o de las modificaciones al mismo.

La empresa tendrá a disposición de los usuarios actuales y potenciales el texto del presente Contrato de Condiciones Uniformes a través del Directorio Telefónico. Este contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite.

CLAUSULA SEPTIMA DERECHO A LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS: Cualquier persona natural o jurídica, capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble, tendrá derecho a recibir los servicios públicos al hacerse parte de un contrato de servicios públicos, siempre y cuando exista disponibilidad técnica y se cumpla con el lleno de los requisitos exigidos por la ley.

CLAUSULA OCTAVA PARTES DEL CONTRATO: Forman parte del presente contrato la empresa y el suscriptor o el usuario.

El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones que se desprendan del presente contrato siempre que así lo manifiesten ante la empresa. Si no existe manifestación expresa de solidaridad entre usuario y suscriptor y/o dueño del predio se entenderá que se acogen a lo dispuesto en la ley 820 de 2003.

Cuando en el presente contrato se hable de partes se entienden referidos la Empresa y el Suscriptor o Usuario.

CLAUSULA NOVENA CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO: La empresa suministrará el servicio al usuario o al suscriptor, siempre que exista disponibilidad técnica, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en este contrato y en las normas que expidan las autoridades competentes.

CLAUSULA DECIMA CESION DEL CONTRATO: Este contrato podrá cederse a otra persona natural o jurídica, notificando a EMCALI EICE ESP, por escrito la decisión de cederlo de acuerdo con el régimen previsto en la Ley 142 de 1994.

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

PARAGRAFO: La participación en el Fondo de Capitalización Social no se entiende cedida, salvo disposición expresa y escrita del titular del aporte dirigida tanto a EMCALI EICE ESP como a la Fiduciaria.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: La empresa prestadora del servicio podrá remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del mismo en el cumplimiento de sus obligaciones; así como solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales y el titular otorgue su consentimiento expreso para pasar información crediticia a un banco de datos al momento de la celebración del contrato.

CAPITULO II

DE LAS ACOMETIDAS Y DEL MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA ACCESO FISICO AL SERVICIO: El servicio se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas que cumplan las condiciones técnicas establecidas por el Ministerio de Comunicaciones. La construcción de las acometidas deben tener una aprobación del diseño e interventoría en la construcción de las obras, (infraestructura civil y redes internas) por parte de EMCALI EICE ESP.

CLAUSULA DECIMA TERCERA PROPIEDAD DE LA ACOMETIDA EXTERNA: Las acometidas externas serán construidas por EMCALI EICE ESP, quién adquiere la propiedad y podrá usarla y disponer de ellas.

CLAUSULA DECIMA CUARTA PROPIEDAD DE LA ACOMETIDA INTERNA: La acometida interna será construídas por los urbanizadores, constructores o propietarios quienes adquieren la propiedad y podrán usarlas y disponer de ellas.

CLAUSULA DECIMA QUINTA CAMBIO DE UBICACION DE LAS ACOMETIDAS: La empresa podrá ejecutar cambios en la localización de las acometidas internas con la autorización del suscriptor o del usuario.

CLAUSULA DECIMA SEXTA RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LAS ACOMETIDAS: En caso de destrucción o daño de la acometida, por causas no imputables a la empresa o a la calidad de la construcción de la misma, el costo de la reparación será por cuenta del suscriptor o del usuario.

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA GARANTIA DE ACOMETIDAS: Las acometidas instaladas por la empresa tendrán una garantía contra defectos de fabricación, ensamble y montaje, por el tiempo que determinen las disposiciones especiales de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, o en su defecto las normas del Código Civil sobre responsabilidad civil extracontractual.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA INTEGRIDAD DE REDES: Las partes deben asegurar y garantizar la integridad de las redes y de las acometidas.

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

CLAUSULA VIGESIMA ASESORIA EN EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS: Cuando el suscriptor, propietario o usuario lo soliciten o cuando se presenten deficiencias en el servicio, la empresa efectuará la revisión de las instalaciones o acometidas internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, hacer las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico calificado, y a cargo del suscriptor o del usuario.

CAPITULO III

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA: Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, los decretos del gobierno o las reglamentaciones de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, son obligaciones de la empresa las siguientes:

1. Cumplir con la prestación continua, ininterrumpida y confiable del servicio de TPBCL, TMR, TPBCLE bajo los parámetros de calidad exigidos por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y el Ministerio de Comunicaciones.
2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, abusos de posición dominante y toda práctica que genere competencia desleal y/o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten el servicio público de telefonía local.
3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran la red y los equipos de su propiedad.
4. Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los aportes por conexión.
5. La empresa está en la obligación de establecer los plazos a que se hace referencia para los estratos 1,2 y 3, los cuales podrán ser hasta tres (3) años.
6. Reinstalar el servicio una vez se haya superado las causas que dieron origen al corte, previa disponibilidad técnica y de acuerdo a las políticas que tenga EMCALI EICE ESP. para estos casos.
7. Medir el consumo, procurando que se empleen instrumentos de tecnología apropiada, o en su defecto facturar el servicio con base en el consumo promedio, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.
8. Facturar el consumo y demás conceptos que relacionados con el servicio de Telecomunicaciones. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o Investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o del usuario.
9. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica de los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas cuando el consumo del último periodo presente desviaciones significativas respecto al promedio de los consumos que se han cobrado en periodos anteriores.
10. Enviar las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha de pago, a la dirección o sitio indicado por el usuario.
11. Suspender o cortar el servicio cuando el suscriptor o el usuario haya incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente contrato o en la ley de servicios públicos vigente.
12. Entregar periódicamente al usuario la factura del servicio telefónico con la información mínima prevista en la cláusula 40 del presente contrato.

13. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores o los usuarios, en relación con el servicio que preste la empresa.
14. Informar, por lo menos con (1) día de anticipación, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la empresa.
15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones o a atender los diferentes requerimientos que garanticen la buena prestación del servicio. Dicho carné de identificación contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
16. Permitir al suscriptor o usuario la libre decisión de elegir el proveedor de los equipos terminales necesarios para la utilización del servicio contratado, quien sólo está obligado a utilizar equipos homologados por EMCALI EICE ESP para el uso del servicio.
17. La empresa no puede solicitar, exigir o inducir al usuario a la adquisición o utilización de equipos terminales en forma obligatoria, suministrados por la empresa o por un tercero.
18. En todo caso, la empresa informará al usuario sobre los equipos terminales que se encuentran homologados y que pueden ser conectados a la red.
19. Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al suscriptor o al usuario, cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
20. Las obligaciones de la empresa subsisten siempre y cuando el suscriptor o el usuario conserve las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.
21. Someterse a las normas del derecho común relativas a la responsabilidad contractual y a la carga de la prueba.
22. Disolver el contrato o cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, o revocar o limitar cualquier derecho contractual del suscriptor o del usuario, por incumplimiento comprobado de este a las estipulaciones contractuales o por fuerza mayor o caso fortuito.
23. Asegurar al suscriptor o al usuario todos los derechos contractuales y legales.
24. Informar al suscriptor o al usuario sobre todas las actuaciones que se relacionen con los derechos que tengan estos.
25. Garantizar la igualdad de atribuciones al suscriptor o el usuario con respecto a la empresa en el evento de ser necesaria una amigable composición o tribunal de arbitramento para la Solución de una controversia.

26. Modificar de común acuerdo con el suscriptor o el usuario, las cláusulas de este contrato que incluyan obligaciones de la empresa solo cuando tales modificaciones sean necesarias para la correcta ejecución del contrato y en beneficio del suscriptor o del usuario.
27. Presumir la buena fe del suscriptor o del usuario cuando contrata con la empresa el servicio de TPBC.
28. No imponer costos adicionales al servicio prestado, en el evento de terminación anticipada del contrato por parte del suscriptor o del usuario.
29. Otorgar al suscriptor o al usuario del servicio telefónico la resolución del contrato y la indemnización de perjuicios en caso de incumplimiento total o parcial del presente contrato por parte de la empresa.
30. No obligar al suscriptor o al usuario a celebrar o continuar con el presente contrato por periodos determinados.
31. Autorizar la cesión del presente contrato cuando se identifique al cesionario y se cumplan las condiciones establecidas por la empresa para tal fin.
32. La empresa no podrá limitar ni condicionar la libre escogencia que tiene el suscriptor o usuario sobre el operador del servicio de TPBC. En tal caso el usuario o suscriptor podrá dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa, sin penalización alguna.
33. La empresa está en la obligación de mantener la inviolabilidad de las telecomunicaciones del usuario, cuya reserva no podrá ser levantada sin previa autorización judicial.
34. En el evento de que la empresa permita o tolere la violación de las telecomunicaciones del usuario habrá lugar a ordenar la suspensión inmediata de las actividades de la empresa relacionadas con la violación; a ordenar la separación de los administradores que permitieron o toleraron tal violación y a imponer la máxima multa establecida, sin perjuicio de las demás acciones administrativas y judiciales que hubiere lugar iniciadas por la parte afectada.

El incumplimiento, total o parcial, de las anteriores obligaciones, constituye abuso de posición dominante, que será sancionado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO O USUARIO: Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del gobierno y las reglamentaciones de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, son obligaciones del suscriptor y del usuario del servicio las siguientes:

1. Dar uso racional al servicio público de telefonía contratado.
2. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en el reglamento del servicio y la norma ICONTEC, para el diseño y construcción de las instalaciones internas.

3. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por la empresa para efectuar revisiones a las instalaciones internas, caso contrario incurrirá en las multas establecidas en el presente contrato.
5. Responder solidariamente hasta por culpa leve, por cualquier anomalía fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de la empresa se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado.
6. Proporcionar a las instalaciones internas y equipos en general, el mantenimiento y uso adecuado con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio contratado.
7. Informar de inmediato a la empresa sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o cambio del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.
8. Cumplir con el pago oportuno de los aportes por conexión y de las facturas de cobro expedidas por la empresa, dar aviso dentro de un termino prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura, por causas no imputables a la empresa, no lo exonera del pago. Por lo tanto, deberá solicitar un duplicado de la factura para cumplir con esta obligación.
9. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.
10. Pagar las sanciones o multas impuestas por la empresa de conformidad con las normas expedidas por la CRT.
11. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija la empresa.
12. Avisar con dos (2) meses de anticipación su decisión de dar por terminado el contrato.
13. El propietario del inmueble deberá informar a EMCALI EICE ESP, los datos completos del arrendatario y entregar las garantías establecidas por la Ley 820 de 2003.
14. Responder ante las autoridades competentes por el uso que haga del servicio instalado, sea este prestado a través de sistemas análogos o de acceso digital.
15. Responder por la pérdida, retención hurto o daño que sufran los equipos suministrados por el operador para la operación del servicio, salvo que las causas que las origina no le sean imputables, en estos casos, se realizarán las verificaciones técnicas que demuestren que el usuario o suscriptor no obro negligentemente o que

los equipos hayan sido adquiridos por el suscriptor o usuario al operador del servicio o a un tercero, en cuyo caso se entiende que son equipos previamente homologados y compatibles para la prestación del servicio contratado.

16. Devolver a la terminación del contrato o a la suspensión del servicio, los equipos instalados y de propiedad de EMCALI EICE ESP toda vez que los mismos se entregan en calidad de comodato. Salvo que los equipos hayan sido adquiridos por el suscriptor o usuario al operador del servicio o a un tercero, en cuyo caso se entiende que son equipos previamente homólogos y compatibles para la prestación del servicio contratado.

17. Para adelantar estas gestiones EMCALI E.I.C.E. E.S.P. garantizará el respeto a los derechos de los usuarios al debido proceso, derecho de defensa observando estrictamente el procedimiento que le permita suspender los servicios

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA DERECHOS DE LAS PARTES: Se entienden incorporados en el presente contrato los derechos de los suscriptores, usuarios y de la empresa, consagrados en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991 y en las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen y/o reformen, así como en los reglamentos generales que expidan la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en especial las contenidas en el régimen de competencia y las expedidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CLAUSULA VIGESIMA CUARTA DERECHOS DE LOS USUARIOS: Son derechos del suscriptor o del usuario, además de los establecidos en la Ley 142 de 1994, en el Estatuto Nacional del Usuario, en el régimen de competencia expedido por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y en otros apartes del presente contrato, los siguientes:

1. Acceder libremente al uso del servicio publico de telefonía básica conmutada y Escoger libremente el operador del mismo.
2. Disponer gratuitamente durante un período de tres (3) meses del servicio de información a terceros sobre el cambio de numero del usuario, cuando la empresa no ofrezca la posibilidad de conservación del mismo y las causas del cambio sean imputables a EMCALI EICE ESP. Lo anterior mediante los sistemas de operadoras y/o grabaciones disponibles en la empresa. Se prestará en forma gratuita durante los primeros tres (3) meses a partir del cambio de número de usuario. En adelante, cuando el usuario desee conservar el servicio, pagará un cargo fijo mensual. Este cargo debe ser igual para todos los usuarios. Cuando el cambio de numero se produzca por traslado solicitado por el usuario o suscriptor la empresa podrá cobrar este servicio a la tarifa definidas para tal efecto. Al usuario moroso se le suspenderá el anterior servicio, salvo cuando haya presentado y está en trámite un reclamo o cuando otorgue una garantía sobre el valor en disputa.
3. Recibir los servicios en forma continua y eficiente a tarifas que se ajusten a los criterios de la Ley 142 de 1994.
4. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de telecomunicaciones de que hará uso. En consecuencia, no se podrán cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, y el régimen tarifario deberá ser tal que en cualquier caso el usuario pueda tener certeza de la tarifa que se le aplicará. Para este efecto, las empresas deberán publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación;

5. Obtener en forma gratuita, desde cualquier terminal habilitado ya sea de uso público o privado, el acceso a los servicios de urgencia;
6. Recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
7. Recibir la factura correspondiente al aporte por conexión, discriminando el valor de la misma, IVA e intereses si llegaran a existir.
8. Solicitar, dentro de los primeros dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso del aporte de conexión descontando el valor de la acometida externa, cuando desista definitivamente del servicio. El reembolso respectivo deberá realizarse dentro de los tres (3) meses siguientes a dicha solicitud.
9. Vencido el plazo de los dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio el usuario pierde el derecho a obtener del operador el reembolso.
10. Obtener programas de promoción y de tarifas especiales siempre y cuando no generen discriminaciones injustificadas, alteren los derechos de los usuarios ni afecten los derechos contenidos en el régimen de competencia.
11. La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las demás autoridades y las empresas de servicios públicos deben, en todo momento, garantizar los derechos de los suscriptores o de los usuarios. El suscriptor o usuario, en cualquier momento, podrá hacer uso de tal privilegio y solicitar su protección inmediata a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
12. No renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el presente contrato le concede.

CLAUSULA VIGESIMA QUINTA PROHIBICION DE TRATO DISCRIMINATORIO DE USUARIOS DE CONDICIONES COMERCIALES SIMILARES POR PARTE DE LA EMPRESA: Se considerará como trato discriminatorio la fijación de tarifas diferentes para usuarios de condiciones comerciales similares. Para este efecto se define que dos usuarios tienen las mismas condiciones comerciales cuando pertenecen al mismo estrato o al segmento comercial e industrial, sus volúmenes de tráfico promedio en los últimos tres (3) meses no difieren en más de un 10 % y están ante las mismas condiciones de competencia en el suministro del servicio. Dos usuarios están ante las mismas condiciones de competencia cuando ambos tienen más de un proveedor alternativo del servicio.

CLAUSULA VIGESIMA SEXTA ALCANCE DEL APOORTE DE CONEXION AL SERVICIO: El pago del aporte por conexión otorga el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de abonado y a la disposición de la acometida externa.

En ningún caso se podrá iniciar el cobro del cargo por conexión antes del inicio de la prestación del servicio; tampoco se podrán cobrar cargos distintos de los mencionados.

El incumplimiento de estas normas constituye abuso de posición dominante frente a los usuarios y la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, previa denuncia del usuario y/o suscriptor, notificará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la iniciación de la Investigación de la política tarifaria sin perjuicio de la imposición de las sanciones correspondientes.

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA FUNCIONES DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES EN MATERIA DEL CONTRATO: Son funciones de la CRT en materia del presente contrato, las siguientes:

1. Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración, y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia.
2. Exigir que se especifiquen los diversos componentes que definen los precios y tarifas.
3. Señalar, de acuerdo con la ley, cuándo hay abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y establecer criterios sobre la protección de los derechos de los usuarios en la facturación, comercialización y demás asuntos que se refieran a la relación de la empresa con el usuario.

CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA FUNCION DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS CON RESPECTO AL CONTRATO: Es función de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigilar y controlar el cumplimiento de este contrato, apoyar las labores que en este mismo sentido desarrollan los "Comités Municipales de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios", y sancionar las violaciones.

CAPITULO IV

SUSPENSION, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

CLAUSULA VIGESIMA NOVENA SUSPENSION: No Procederá la suspensión por deudas del suscriptor o del usuario con terceros diferentes a la Empresa y podrá efectuarse solo en los siguientes eventos:

1. Suspensión de mutuo acuerdo:
 - 1.1. Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor o el usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados.
2. Suspensión en Interés del servicio:
 - 2.1. La empresa podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos:
 - 2.2. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso por lo menos con un (1) día de anticipación a la fecha de suspensión.
 - 2.3. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
 - 2.4. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio o distrito.

2.5. 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, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.

2.6. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.

2.7. Para adoptar medidas de seguridad.

3. Suspensión por incumplimiento o violación del contrato:

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

3.1. Por falta de pago de una (1) factura se suspenderá el servicio de larga distancia, celulares y demás operadores, es decir; quedará únicamente con acceso local. Por falta de pago de dos (2) períodos consecutivos se suspenderá totalmente el servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, a menos que:

a) La empresa, habiendo incurrido en falla del servicio, no haya procedido a hacer las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994;

b) La empresa entregue de manera inoportuna la factura y, habiendo solicitado el suscriptor, no se le haya entregado duplicado.

c) La empresa no facture el servicio prestado.

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

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

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

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

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

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

3.8. Por solicitud de autoridades judiciales competentes.

4. El incumplimiento del contrato en materia que afecte gravemente a la empresa o a terceros.

4.1. Se entenderá por tal, cualquier modalidad utilizada por el suscriptor o usuario que tenga como objeto o como efecto la violación directa o indirecta del régimen de telecomunicaciones vigente en Colombia, y en especial del marco legal de la prestación del TPBC, entre otras, el reoriginamiento de llamadas de TPBC de Larga distancia nacional e internacional para hacerlas aparecer como correspondientes a tráfico local (By pass), la inversión del sentido de las llamadas (Call Back); la utilización, sin autorización previa de las empresas, del servicio de TPBC, como soporte para la prestación de otros servicios de telecomunicaciones; la reventa del servicio de TPBC sin autorización previa de EMCALI EICE ESP, la distorsión del tráfico telefónico, la alteración de equipos terminales o de abonado de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal.

4.2. Cuando luego de la realización de operaciones técnicas, pruebas o actividades de control y seguimiento como resultado del desarrollo normal de sus actividades, como operadores del servicio público domiciliario de telefonía las Empresas infieran que el suscriptor o usuario incurrió en algunas de las conductas señaladas en el numeral 4°. de la presente cláusula, tendrán por resuelto el contrato respectivo y Procederá al corte del servicio tal como lo prevé el artículo 141 de la Ley 142 de 1.994, una vez se hayan notificado al suscriptor o usuario su decisión en ese sentido.

PARAGRAFO 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.

PARAGRAFO 2: Haya o no suspensión, la empresa podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, incluyendo la imposición de multas, en el evento de incumplimiento del suscriptor o del usuario.

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

PARAGRAFO 4: Los usuarios o suscriptores que se encuentren en mora en sus pagos, podrán restablecer su servicio telefónico utilizando la modalidad de pre-pago, previa realización de un acuerdo de pago de los montos acordados.

PARAGRAFO 5: Una vez el usuario o suscriptor quede al día o realice un acuerdo de pago de los montos adeudados, podrá restablecer su servicio en la modalidad original, u otra que la empresa tenga disponible.

CLAUSULA TRIGESIMA TERMINACION DEL CONTRATO DE SERVICIO: La empresa podrá dar por terminado el contrato y Procederá al corte del servicio por una de las siguientes causales:

1. Mutuo acuerdo entre las partes.
2. Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de la empresa, hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio.
3. La demolición del inmueble en el cual se presta el servicio previo aviso del suscriptor o usuario del mismo.
4. Sentencia judicial.
5. Decisión unilateral de la empresa en los siguientes casos:
 - 5.1. Por suspensión del servicio por un periodo continuo superior a tres (3) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes, o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la empresa.
 - 5.2. No pago oportuno de seis (6) facturas consecutivas en la fecha que se señale en la factura, la empresa realizará el corte del servicio.
 - 5.3. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de dos (2) años.
 - 5.4. Adulteración o falsificación de las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite.

6. Solicitud del suscriptor, salvo cuando se presente oposición del usuario a quien se debe notificar previamente, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo. La solicitud deberá presentarse con una anticipación de dos meses, como mínimo.

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

8. Por solicitud expresa de Autoridad competente y/o de los organismos de control legalmente establecidos para regular la actividad de las Telecomunicaciones en Colombia.

PARAGRAFO 1: Cuando se realice el corte o suspensión del servicio, se le notificará al usuario el acto administrativo por el cual la empresa tomo dicha decisión, indicándole la causa y los recursos de ley a que tiene derecho.

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

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

CLAUSULA TRIGESIMA PRIMERA FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: El incumplimiento de EMCALI EICE ESP en la prestación continua del servicio de Telecomunicaciones se denomina, para efectos de este contrato, falla en la prestación del servicio. La falla en la prestación del servicio dará derecho al suscriptor o al usuario, al cumplimiento de las reparaciones previstas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, desde el momento en que ella se presente, y en especial a la terminación unilateral del contrato. En todo caso la empresa está obligada a pagar las indemnizaciones a que hubiere lugar, según lo establecido por la Ley 142 de 1994, la indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CLAUSULA TRIGESIMA SEGUNDA CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO: Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al suscriptor o al usuario este debe eliminar su causa y pagar:

1. La deuda, los intereses de mora, las multas definidas en este contrato y demás conceptos que se hayan causado.

2. Los costos por reconexión o reinstalación, según el caso.

3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

CLAUSULA TRIGESIMA TERCERA MULTAS: La empresa podrá, además de las sanciones de suspensión y corte del servicio, imponer multas al suscriptor o al usuario, cuando incurra en las causales 3.2., 3.3., 3.4., y 3.6. consagradas en este contrato en la cláusula 34, así como en la causal 5.4. de la cláusula 35, hasta por los valores que se establecen en la siguiente tabla:

Servicio	Salario
Residencial	Mínimo Legal Diario
Estrato 1.	1.0
Estrato 2.	2.0
Estrato 3.	4.0
Estrato 4.	6.0
Estrato 5.	8.0
Estrato 6.	10.0
Servicio no residencial	15.0

PARAGRAFO: En caso de reincidencia, la empresa podrá imponer multas equivalentes al doble de las señaladas en esta cláusula.

CLAUSULA TRIGESIMA CUARTA PROCEDIMIENTO DE IMPOSICION DE MULTAS: La empresa impondrá las multas de que trata la cláusula anterior según la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia. El acto administrativo mediante el cual se impone la multa se notificará en lo posible personalmente o por edicto cuando no sea posible hacerlo personalmente al suscriptor o el usuario, dentro de los diez (10) días siguientes a la decisión. El suscriptor o el usuario podrá interponer el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación contra el acto mencionado, por procedimiento que se ajustará al previsto en este contrato. Una vez ejecutoriado el acto y en firme la decisión, la empresa Procederá a hacer el respectivo cobro de la sanción.

CAPITULO V

CLAUSULA TRIGESIMA QUINTA FONDO DE CAPITALIZACION SOCIAL:

1-. APORTES Y BENEFICIOS

De conformidad con lo previsto en el artículo 151 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 131 de la Ley 812 de 2003, los Usuarios participarán con aportes en el Fondo de Capitalización Social con el dos (2%) por ciento del valor de la factura de lo causado en el mes.

2-. CERTIFICADOS REPRESENTATIVOS DEL APORTE: La Fiduciaria encargada del Manejo de la Cuenta Específica del Fondo de Capitalización Social expedirá el título representativo de los aportes efectuados por los usuarios.

Este título tendrá un plazo inicial de vencimiento de cinco (5) años, contados a partir de su expedición. Una vez vencido este término, podrá prorrogarse por periodos anuales sucesivos.

La Fiduciaria, los primeros cinco (5) días de cada año calendario, emitirá los respectivos certificados que EMCALI EICE ESP entregará a cada uno de los Usuarios que hayan aportado al Fondo de Capitalización Social durante el año inmediatamente anterior.

Durante el período inicial de cinco (5) años, los Certificados solo podrán ser transados entre los Usuarios. Una vez cumplidos los cinco años iniciales EMCALI EICE ESP informará a la Fiduciaria el nombre de los Usuarios que manifiesten su deseo de prorrogar el plazo inicial, caso en el cual éste se prorrogará por períodos anuales sucesivos. Esta prórroga y el plazo de los Certificados nunca podrán ser por un periodo superior al término de duración del Contrato de Fiducia. La Fiduciaria informará a EMCALI EICE ESP de la expedición de los Certificados y EMCALI EICE ESP a la Fiduciaria de las prórrogas.

3-. devolución DEL APORTE: En la fecha de redención de los Certificados Representativos del Aporte, la Fiduciaria devolverá a los Usuarios los recursos aportados al Fondo de Capitalización Social.

Para lo anterior, EMCALI EICE ESP informará a la Fiduciaria para que de los ingresos Fideicomitidos en el contrato de Fiducia de Recaudo, transfiera los valores que deben devolverse a los Usuarios.

Una vez el Fondo de Capitalización Social haya recibido de los ingresos Fideicomitidos los montos de los aportes a restituir al Usuario, la Fiduciaria entregara dichos recursos al Usuario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de redención de los Certificados contra la presentación de los mismos.

Con el fin de establecer la titularidad del aporte realizado por el Usuario al Fondo de Capitalización Social de EMCALI EICE ESP, corresponderá al Usuario denunciar, a través del formato impreso en la factura de servicios públicos, el nombre e identificación de quien lo hace, igualmente la dirección del inmueble al cual se cargará el aporte. En caso de omitirse éste procedimiento, EMCALI EICE ESP, define que, para todos los efectos legales, el titular de los aportes realizados al Fondo de Capitalización Social es el propietario del bien inmueble.

4-. PROCEDIMIENTO PARA LA EMISION DE LOS CERTIFICADOS:

El procedimiento para la expedición de los Certificados Representativos del Aporte se regula en el Contrato de la Fiducia, Fondo de Capitalización Social.

5-. RENDIMIENTO DE LOS APORTES

El fondo reconocerá a los Usuarios un Interés anual corriente equivalente al DTF más dos (2) puntos porcentuales a partir de la fecha en que hagan el aporte, valor que se abonará a la factura de servicios públicos en el primer trimestre de cada periodo fiscal.

La Fiduciaria informará a EMCALI EICE ESP, en el primer mes del año, el valor de los intereses que se abonaran a la factura de servicios públicos que dio origen al respectivo Certificado.

6-. HURTO O EXTRAÑO DE LOS CERTIFICADOS REPRESENTATIVOS DEL APORTE

En caso de hurto, extravío o robo de los Certificados Representativos del Aporte de los Usuarios, la Fiduciaria lo sustituirá entregando al Usuario inscrito un duplicado, previa comprobación del hecho, presentando la copia auténtica del denuncia penal correspondiente.

En caso de deterioro, la expedición del duplicado requerirá la entrega por parte del Usuario inscrito del o los Certificado(s) original(es) para que se anulen.

Participación de los usuarios en el Comité Fiduciario.

En el evento en que la suma de los aportes que los Usuarios hagan al Fondo, sea igual o superior al quince por ciento (15%) de la Deuda Reestructurada en cualquier momento, los Usuarios podrán elegir un (1) miembro del Comité con su correspondiente suplente. El miembro así elegido sustituirá al renglón de los Proveedores en el evento en que aún está pendiente de pago el Tramo A y, mientras está pendiente de pago los Tramos B y C, el miembro así elegido sustituirá al renglón de los Agentes del Mercado Mayorista y el representante de los Agentes del Mercado Mayorista compartirá el renglón con los Tenedores de Bonos.

La Fiduciaria informará a los Usuarios, cada trimestre, a través de un medio escrito de amplia circulación en el área de influencia de los servicios públicos que presta EMCALI EICE ESP, el comportamiento del Fondo de Capitalización Social.

La Fiduciaria podrá invertir los valores aportados por los Usuarios al Fondo sólo en títulos con calificación AAA (triple A).

CAPITULO VI

FACTURAS

CLAUSULA TRIGESIMA SEXTA CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS: Las facturas de cobro que expida la empresa contendrán como mínimo la siguiente información:

1. Razón Social
2. NIT de la Empresa
3. Indicación de que es Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
4. Nombre del suscriptor
5. Dirección del inmueble donde se presta el servicio.
6. Dirección donde se envía la factura de cobro.
7. Estrato socioeconómico y clase de servicio o uso del inmueble según el contrato
8. Período de facturación del servicio
9. Cargo fijo y descripción de la liquidación del consumo que se factura.
10. Lectura anterior, lectura actual y consumo del período
11. Total a pagar
12. Consumo promedio
13. Número de factura
14. Número de facturas vencidas
15. Fecha de vencimiento y fecha suspensión servicio
16. Valor del subsidio otorgado, o valor de la contribución
17. Valor de los impuestos asociados al consumo
18. Fecha último pago
19. Tasa de Interés moratorio aplicada
20. Unidad de medida
21. Fecha pago mes anterior
22. Valor del aporte del Usuario al Fondo de Capitalización Social, identificando el nombre de quien hizo el aporte.

CLAUSULA TRIGESIMA SEPTIMA REGLAS SOBRE LAS FACTURAS: La factura solo incluir valores que están directamente relacionados con la prestación del servicio o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el usuario, así como el valor del aporte del Usuario al Fondo de Capitalización Social, identificando el nombre de quien hizo el aporte. No obstante, podrá incluir los servicios de otras empresas, con las cuales la empresa haya celebrado convenios para tal propósito. En todo caso, si se incluyen servicios o bienes de otras empresas, los valores estarán debidamente diferenciados y discriminados.

PARAGRAFO 1. La empresa podrá ofrecer equipos terminales y accesorios para el desarrollo del contrato del servicio TPBC. Para el efecto, la empresa podrá convenir con personas naturales o jurídicas que comercialicen tales equipos el cobro de los bienes y servicios vendidos o prestados por estas al usuario, a través de la factura de consumo, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellas se pacten. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura de EMCALI EICE ESP solo Procederá cuando así lo pacte el suscriptor o el usuario con la empresa.

PARAGRAFO 2. Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el suscriptor o el usuario podrá cancelarlos de manera independiente. Las sanciones por no pago Procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.

CLAUSULA TRIGESIMA OCTAVA OPORTUNIDAD Y SITIO DE ENTREGA: Es derecho del suscriptor o del usuario recibir oportunamente la factura. La empresa se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago sin recargo señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o con el usuario. De no encontrarse estos en dicho lugar la factura se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor o al usuario de la obligación de atender su pago, salvo que la empresa no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor o al usuario.

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

CLAUSULA TRIGESIMA NOVENA INTERESES DE MORA: En el evento en que el suscriptor o Usuario incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del presente contrato, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. podrá aplicar Interés establecido por la Ley civil y comercial.

No se generará mora respecto del aporte del usuario al Fondo de Capitalización Social.

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

CLAUSULA CUADRAGESIMA PRIMERA COPIA DE LA FACTURA: Cualquier suscriptor o usuario podrá solicitar duplicado de las facturas en cuyo caso la empresa puede cobrar por este servicio.

CLAUSULA CUADRAGESIMA SEGUNDA FACTURACION Y COBRO: Para la facturación y liquidación de los consumos, la empresa se regirá por las resoluciones que expida la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y por las condiciones especiales que se establecen en este contrato de servicio.

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

CLAUSULA CUADRAGESIMA CUARTA DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURADO: Por regla general, el consumo del suscriptor o del usuario, se determinará mediante las lecturas que se hagan, en el sistema de tasación de la central telefónica, del número de impulsos registrados en el período de facturación de las llamadas completadas.

Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura, deberá informar por escrito a la empresa, para que de esta manera ésta quede obligada a entregarla.

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a la empresa, para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores. De no ser posible lo anterior, se hará con base en los consumos promedios de otros suscriptores, de número y actividades similares.

CLAUSULA CUADRAGESIMA QUINTA MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: Las deudas derivadas de la prestación del servicio público podrán ser cobradas ejecutivamente ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por EMCALI E.I.C.E. E.S.P., debidamente firmada por el Representante Legal ó quien haga sus veces, prestará mérito ejecutivo, de acuerdo a la Ley 142 de 1994 y a las normas del derecho civil y comercial. Sin perjuicio de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

Las facturas no prestan mérito en lo que respecta al Aporte del Usuario al Fondo de Capitalización Social.

CAPITULO VII

CLAUSULA CUADRAGESIMA SEXTA PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: El suscriptor o el usuario tiene derecho a presentar, sin ninguna formalidad especial, peticiones, quejas y/o recursos a la empresa, informando el nombre, la clase del servicio y la ubicación del inmueble y el respectivo estrato socio económico.

CLAUSULA CUADRAGESIMA SEPTIMA PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE PETICIONES Y/O QUEJAS: Las peticiones y las quejas podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si fueren verbales, la empresa las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor estará obligado a expedir y entregar al peticionario o reclamante una certificación o constancia del contenido de la respuesta a la petición o queja. La empresa podrá ampliar el término de respuesta por 30 días hábiles más.

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

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Se tramitarán por la empresa teniendo en cuenta las normas vigentes para tal efecto.

CLAUSULA CUADRAGESIMA OCTAVA PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS: Los recursos se registrarán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos administrativos de la empresa que nieguen la prestación del servicio y contra los que decidan la suspensión, terminación, corte, e imposición de multas, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación en los casos expresamente consagrados por la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que las empresas pongan el acto administrativo en conocimiento del suscriptor o del usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja.
2. Contra los actos de suspensión, terminación y corte no se admiten recursos, si con estos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
3. El recurso de apelación contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso Procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa.
4. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o la queja, el suscriptor o el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.
5. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado. Para ellos puede emplearse mandatario.

CLAUSULA CUADRAGESIMA NOVENA RECURSO DE APELACION: El recurso de apelación se presenta en la empresa pero solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y lo decidirá la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CLAUSULA QUINTAGESIMA TERMINO PARA RESPONDER LAS PETICIONES, LAS QUEJAS Y LOS RECURSOS: Para responder las peticiones, las quejas y los recursos la empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término se entenderá que el recurso o la petición ha sido resuelta en forma favorable salvo que se demuestre que el suscriptor o el usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas caso en el cual la empresa podrá ampliar los términos para contestar hasta 30 días hábiles mas, de lo cual informara al peticionario.

Vencido este término, la empresa reconocerá al suscriptor o al usuario los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas hábiles siguientes. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar

conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

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

CAPITULO VIII

CLAUSULA QUINTAGESIMA PRIMERA DISPOSICIONES APLICABLES A LOS INMUEBLES EN CALIDAD DE ARRENDAMIENTO. Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el arrendador del inmueble podrá mantener la solidaridad en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o atender el procedimiento señalado en la ley 820 y el Decreto 3130 de 2003, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos.

PARAGRAFO PRIMERO: CLASES DE GARANTIAS: Para efectos de la aplicación del numeral 1 del artículo 15 de la Ley 820 de 2003, se considerarán como garantías o fianzas las siguientes: depósitos en dinero a favor de EMCALI EICE ESP, garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias, póliza de seguros, fiador, endoso de títulos y/o garantías, fiducia y encargo fiduciario, así como cualquiera otra que conforme a la ley cumpla con dicha finalidad.

PARAGRAFO SEGUNDO: DEPOSITO EN DINERO A FAVOR DE EMCALI EICE ESP:
Para la constitución de depósitos en dinero a favor de EMCALI EICE ESP, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. El arrendador y/o el arrendatario depositarán ante la institución financiera señalada por EMCALI EICE ESP, a su favor, y a título de depósito una suma igual al valor de la garantía señalada en el Parágrafo cuarto de la presente cláusula.
2. Denunciada la terminación del contrato por parte del arrendador y/o el arrendatario, la institución financiera, previa autorización escrita de EMCALI EICE ESP, devolverá al depositante dentro de los 20 días hábiles siguientes las sumas de dinero depositadas, de las cuales podrá descontar el valor de los servicios prestados hasta la fecha del denuncia de terminación.

EMCALI EICE ESP podrá pagarse contra el depósito constituido las facturas no canceladas. Los dineros entregados en depósito, junto con sus rendimientos, serán de propiedad del constituyente y en consecuencia a la terminación del contrato inicial o de cualquiera de sus prórrogas, serán reembolsados a éste.

PARAGRAFO TERCERO: DENUNCIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.

El arrendador y/o el arrendatario deberá informar a EMCALI EICE ESP, a través de un formato previsto y con la información mínima exigida en el Parágrafo sexto de esta cláusula, de la existencia o terminación del contrato de arrendamiento.

Si el arrendador incumple con su obligación de denunciar la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, el propietario o poseedor será solidario en los términos establecidos por el artículo 130 Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

PARAGRAFO CUARTO: VALOR DE LA GARANTIA O DEPOSITO.

El valor de la garantía o depósito no podrá exceder dos veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El artículo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

EMCALI EICE ESP suministrará esa información y la divulgará periódicamente.

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

Los ajustes a las garantías o depósitos previstos en el inciso anterior son a cargo del arrendatario. El arrendatario, previa notificación por parte de EMCALI EICE ESP, deberá modificar la garantía o depósito.

PARAGRAFO QUINTO: DE LAS OTRAS GARANTIAS. Las garantías constituidas tendrán como mínimo una vigencia igual al plazo del contrato de arrendamiento. Vencido el término inicial en caso de ser renovado, el arrendatario deberá renovar también la garantía, de conformidad con lo señalado en la presente cláusula.

Una vez recibida la documentación respectiva, por el Departamento de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial de EMCALI EICE, ésta tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de su radicación para aceptarla. Si la garantía presentada ha sido expedida por instituciones vigiladas por la Superintendencia Bancaria y cumplieren con los requisitos de los artículos 822 y siguientes del Código de Comercio, serán de obligatoria aceptación por parte de EMCALI EICE ESP.

En el evento de que EMCALI EICE ESP no acepte la garantía remitida, deberá informarlo especificando las causas al arrendador y al arrendatario para que realice los ajustes necesarios. En este caso se iniciarán nuevamente los términos señalados en el inciso anterior.

PARAGRAFO SEXTO: FORMATOS PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y SU TERMINACION. EMCALI EICE ESP elaborará y entregará, a los usuarios que lo requieran, los formatos para la denuncia del contrato de arrendamiento y de su terminación. En todo caso el formato de denuncia deberá contener como mínimo:

- a) Nombre, dirección e identificación del arrendador.
- b) Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando aplique.
- c) Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.
- d) Fecha de iniciación y la de terminación del contrato de arrendamiento.
- e) Clase y tipo de garantía.
- f) Entidad que expide la garantía.
- g) Vigencia de la garantía.

h) Anexos: Comprobante del depósito u original de la garantía.

Dicho formulario debe ser suscrito por el arrendador y arrendatario, bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la firma del mismo.

PARAGRAFO SEPTIMO: SOLICITUD DE NUEVOS SERVICIOS. En el evento en que el arrendatario solicite EMCALI EICE ESP un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el Parágrafo octavo de la presente cláusula. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que necesariamente medie la terminación del contrato de arrendamiento.

PARAGRAFO OCTAVO: Conforme al numeral quinto (5) del artículo 15 de la Ley 820 de 2003, en cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, propietario, arrendatario o poseedor del inmueble podrá solicitar a EMCALI EICE ESP, la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de este momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines, en el caso que lo solicite el arrendador o propietario.

La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento, no podrán, en ningún caso, ser motivo para que EMCALI EICE ESP se niegue a la reconexión, cuando dicha reconexión sea solicitada en los términos del inciso anterior.

CLAUSULA QUINTAGESIMA SEGUNDA NATURALEZA Y CARACTERISTICAS DE LA PERSONA JURIDICA

EN PROPIEDAD HORIZONTAL. La persona Jurídica originada en la constitución de la propiedad horizontal es de naturaleza civil, sin ánimo de lucro. Su denominación corresponderá a la del edificio o conjunto y su domicilio será el municipio o distrito donde este se localiza y tendrá la calidad de no contribuyente de impuestos nacionales, así como del impuesto de industria y comercio, en relación con las actividades propias de su objeto social, de conformidad con lo establecido en el artículo 195 del Decreto 1333 de 1986.

PARAGRAFO: La destinación de algunos bienes que produzcan renta para sufragar expensas comunes, no desvirtúa la calidad de persona Jurídica sin ánimo de lucro.

CAPITULO IX

VIGENCIA Y NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO

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

CLAUSULA QUINTAGESIMA CUARTA NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO: Este contrato se registrará por las normas aplicables de la Ley 142 de 1994, la ley 820 de Julio de 2003, las Resoluciones expedidas por la CRT y por estas condiciones uniformes pactadas con la empresa.

Se registrará también por el Código de Comercio y el Código Civil y por todas las disposiciones aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al

suministro domiciliario establezcan la ley, el Gobierno Nacional, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha en que se solicita el servicio.

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

CAPITULO X

DISPOSICIONES FINALES

CLAUSULA QUINTAGESIMA QUINTA SOLUCION DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre la empresa y el suscriptor o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de dos (2) árbitros, abogados, que decidirán en derecho, elegidos de común acuerdo por las partes o en su defecto por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio. El laudo se proferirá en idioma castellano. Dicho Tribunal de arbitramento tendrá por sede el municipio de residencia del suscriptor o usuario.

CLAUSULA QUINTAGESIMA SEXTA DELEGACION: El representante legal de la empresa podrá delegar facultades en un funcionario de la empresa para que conteste peticiones, quejas y reclamos, resuelva recursos e imponga sanciones en nombre de la misma, en desarrollo de la ejecución del contrato.