



Contrato de Condiciones Uniformes de Telefonía fija pública básica conmutada (TPBC)

Contrato de Condiciones Uniformes de Telefonía fija pública básica conmutada (TPBC)

Cláusula 1. Definiciones.

Para los efectos de este contrato se adoptan las siguientes definiciones:

Corte: Pérdida del derecho al servicio; éste se restablecerá cuando el suscriptor o usuario elimine la causa y efectúe los demás actos que le den derecho al restablecimiento (Art. 142 Ley 142 de 1994).

Desviaciones Significativas: Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas en el servicio de telefonía pública básica conmutada local, los aumentos o reducciones en los consumos en un período de facturación que, comparados con los promedios de períodos anteriores, superen los porcentajes que se señalan en este Contrato.

Factura de servicios públicos: Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Art. 14.9 Ley 142 de 1994).

Petición: Es una actuación por medio de la cual el suscriptor o usuario solicita información a una persona prestadora de servicios públicos.

Queja: Es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamación: Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código Contencioso Administrativo.

Recurso: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a una persona prestadora de servicios públicos a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Comprende los recursos de reposición y apelación. (Art. 154 Ley 142 de 1994).

Red interna: Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir de la acometida telefónica.

Red local: Es el conjunto de redes que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del cual se derivan las acometidas de los inmuebles. (Art. 14.17 Ley 142 de 1994).

Servicio público domiciliario de telefonía fija pública básica conmutada: Es el servicio básico de telecomunicaciones, uno de cuyos objetos es la transmisión conmutada de voz a través de la red telefónica conmutada con acceso generalizado al público, en un mismo municipio. (Art. 14.26 Ley 142 de 1994).

Servicio de Telefonía Fija Inalámbrica: Es el servicio convencional de telefonía pública fija básica conmutada, suministrado mediante la utilización de una conexión inalámbrica entre elementos de la red de telecomunicaciones y el terminal fijo del usuario.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Art. 14.31 Ley 142 de 1994).

Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Art. 14.32 Ley 142 de 1994).

Suspensión: Interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por otras causas previstas en este contrato, o en cualquiera de las normas vigentes, relativas a servicios públicos domiciliarios.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A éste último se le denomina también consumidor. (Art. 14.33 Ley 142 de 1994).

Cláusula 2. Objeto del contrato.

El objeto de este contrato consiste en la prestación del servicio público domiciliario de telefonía fija pública básica conmutada, por parte de IPSOFACTUM S.A. E.S.P, a un usuario o suscriptor asociado a un determinado inmueble, a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes, de acuerdo con el uso que se dé al servicio. Las cláusulas de este contrato son condiciones uniformes que han de regir la relación entre IPSOFACTUM S.A. E.S.P., quien en adelante se denominará IPSOFACTUM, y todos los suscriptores actuales y potenciales. Parágrafo 1. El objeto de este contrato también comprenderá, aquellos servicios suplementarios a éste ofrecidos por IPSOFACTUM no relacionados directamente con el establecimiento de comunicaciones vocales, tales como despertador automático, marcación abreviada, transferencia de llamadas, llamada en espera, conferencia tripartita, entre otros.

Parágrafo 2. En el caso de suscriptores especiales, regirán, además de las cláusulas contenidas en el presente contrato, las específicas para cada servicio en particular, contenidas en el documento descriptivo correspondiente. Parágrafo 3. Las estipulaciones de este contrato también se aplicarán al servicio de telefonía local móvil en el sector rural, en cuanto sean pertinentes.

Cláusula 3. Partes del contrato.

Son partes del contrato IPSOFACTUM y el suscriptor y/o usuario, o aquél a quien se haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes del suscriptor y/o usuario, el propietario del inmueble o de la parte de éste donde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuanto a beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios del servicio.

Cláusula 4. Atención de la solicitud del servicio.

Una vez presentada la solicitud será resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación a menos que se requiera de estudios especiales.

Cláusula 5. Existencia del contrato.

Existe contrato de servicios públicos desde que IPSOFACTUM define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por IPSOFACTUM. IPSOFACTUM sólo podrá terminarlo por las causales previstas en la ley y en este contrato.

Cláusula 6. Cesión del contrato.

Habrá cesión del contrato por voluntad del suscriptor o usuario; además, salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato, cuando haya enajenación del bien al que se le suministra el servicio. La cesión opera de pleno derecho.

Cláusula 7. Obligaciones de IPSOFACTUM.

1. Prestar en forma continua el servicio público domiciliario de telefonía fija pública básica conmutada al inmueble, con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes, desde el momento en que, para IPSOFACTUM, sea técnicamente posible, y de parte del suscriptor se hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema; es decir, a partir de la conexión al servicio, del pago de la tarifa de conexión y de aquellos otros cobros a que haya lugar y, tratándose de inmuebles dedicados a actividades comerciales o industriales, del otorgamiento de un título valor para garantizar el pago de las facturas, cuando IPSOFACTUM lo requiera.

2. Medir los consumos, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con la ley de servicios públicos. Cuando por razones de fuerza mayor o por desperfectos en el medidor o en el circuito de multimedición no fuere posible medir el consumo, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes.

3. Facturar el servicio de acuerdo con los parámetros y en los tiempos señalados por la ley o por la Comisión Reguladora. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, IPSOFACTUM no podrá cobrar bienes o consumos que no se facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento.

4. Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al preparar las facturas. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes; al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario,

según sea el caso. Parágrafo: Se considera que hay desviaciones significativas, cuando se presentan aumentos o reducciones en los consumos de un período de facturación que, comparados con el promedio de los seis meses anteriores a dicho periodo, supera el cien por ciento (100%).

5. Adoptar las medidas a su alcance para garantizar la privacidad de las comunicaciones telefónicas. IPSOFACTUM quedará exonerada de toda responsabilidad que pudiere derivarse del uso o publicidad de conversaciones telefónicas y, en general, de cuantas acciones y omisiones, no imputables a la misma, quebranten la privacidad de las comunicaciones, al igual que de las derivadas del ejercicio de las autoridades que procedan por facultad legal.

6. Entregar las facturas conforme a lo establecido en este contrato.

7. Tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos conforme a lo dispuesto en el contrato.

8. Restablecer el servicio conforme a la cláusula respectiva de este contrato.

9. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con la cláusula correspondiente de este contrato

Cláusula 8. Obligaciones del suscriptor o usuario.

1. No dar a este servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con IPSOFACTUM; en especial, abstenerse de realizar conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente para las telecomunicaciones en Colombia, tales como el re-orignamiento de llamadas de TPBC de larga distancia nacional o 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 del IPSOFACTUM, del servicio de TPBC como soporte para la prestación de otros servicios de telecomunicaciones; la reventa de servicios de TPBC sin autorización previa de IPSOFACTUM, 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, etc.

2. Abstenerse de ensanchar, reconstruir o reemplazar el inmueble en el cual se halle instalado el servicio por otra edificación, sin dar previo aviso a IPSOFACTUM, por lo menos, con quince (15) días de antelación; IPSOFACTUM responderá a dicho aviso en un término no superior a quince (15) días, manifestando su conformidad o su imposibilidad de atender al requerimiento del suscriptor o usuario. En cuanto sea procedente IPSOFACTUM aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.

3. Efectuar por su cuenta la obra civil para la acometida e instalaciones internas de acuerdo con la capacidad y especificaciones técnicas exigidas por IPSOFACTUM y efectuar su mantenimiento.

4. Hacer el pago por conexión y pagar los excedentes, cuando haya cambio de uso, y demás conceptos asociados al servicio, de acuerdo con la estructura tarifaria definida para el efecto por las autoridades competentes, y en el momento en que IPSOFACTUM lo estipule.
5. Atender las instrucciones de IPSOFACTUM para el uso del servicio y de los aparatos.
6. 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.
7. Pagar oportunamente las facturas que le hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
8. Dar aviso a IPSOFACTUM cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente.
9. Pagar las multas impuestas por IPSOFACTUM, de acuerdo con las disposiciones que reglamenten el servicio, expedidas por las autoridades competentes.
10. Informar los daños que se presenten en su instalación o cualquier irregularidad que observe en la prestación del servicio.
11. Las demás contenidas en la ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

Parágrafo. El suscriptor es responsable de la seguridad de sus instalaciones o acometidas internas y para ello cuenta con la posibilidad de bloquear su línea, sin ningún costo, mediante el uso del código secreto otorgado por su proveedor de telefonía LOCAL o mediante solicitud para inhabilitar el acceso a llamadas a celular, larga distancia nacional o internacional, entre otros. Si el usuario no utiliza esta ventaja tecnológica IPSOFACTUM estará exonerada de la responsabilidad por las llamadas efectuadas desde su línea telefónica hacia otras redes.

Cláusula 9. Propiedad de las conexiones domiciliarias.

En el servicio público domiciliario de telefonía pública fija básica conmutada, la acometida comprende todos los elementos que deban incorporarse desde el punto final de distribución de la red local hasta el inmueble del abonado. Esta acometida será de quien la hubiese pagado si no fuese inmueble por adhesión. El suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes.

Cláusula 10. Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos (PQRs).

El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamaciones y recurso las cuales se tramitarán sin formalidades, en las oficinas de Atención Clientes o a través del OPERADOR de Interconexión designado por IPSOFACTUM. Los recursos se registrarán por las reglas siguientes.

1. Contra los actos de IPSOFACTUM que nieguen la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación, e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y subsidiariamente el de apelación, en los casos en que expresamente lo consagre la Ley. El recurso de reposición deberá interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que IPSOFACTUM ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición, queja o reclamación.
2. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
3. El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por IPSOFACTUM.
4. Estos recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
5. No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionada con ésta. El suscriptor o usuario sólo deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis (6) meses de facturación.
6. Para responder las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos IPSOFACTUM tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación, petición o recurso.
7. El recurso de apelación, cuando haya sido concedido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y deberá ser presentado para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Parágrafo. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa.

Cláusula 11. Comunicaciones y notificaciones.

La comunicación o notificación se hará en la misma forma en que se hayan presentado, a saber: verbalmente, por escrito, por teléfono, por fax, en forma electrónica o por cualquier otro medio similar.

La notificación de las decisiones se hará de la siguiente forma:

- Para hacer la notificación personal se podrá enviar la citación a través de mensajería especializada, y si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por

correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. La constancia del envío se anexará al expediente.

- En caso de que no exista la posibilidad de remitir la citación a través de mensajería especializada o correo certificado, la empresa podrá hacerlo remitiendo la citación con servidores propios o de sus contratistas, dejando constancia expresa de la diligencia y las razones por las cuales fue necesario acudir a este medio para realizar la citación.
- Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío o entrega de la citación, se fijará edicto en las oficinas que se hayan indicado en la citación para la notificación, por el término de diez (10) días, con inserción de la parte resolutive.
- Si la actuación se inició por petición verbal, la notificación personal se hará de la misma manera.
- Cuando la queja petición o reclamación sea presentada verbalmente y no sea posible adoptar la correspondiente decisión en el mismo momento, se le indicará al suscriptor o usuario el término y el lugar al cual debe presentarse para notificarle la decisión. Si el suscriptor o usuario no se presentare a las Oficinas de Atención Clientes en el término que se le indicó, se notificará por edicto la correspondiente decisión.

Cláusula 12. Suspensión del servicio.

1. De común acuerdo. Cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello IPSOFACTUM y los terceros que puedan resultar afectados.

2. En interés del servicio.

2.1. Para hacer reparaciones técnicas, por mantenimiento preventivo, racionamientos de energía y fuerza mayor, dando aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan

2.2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos. Los eventos anteriores no constituyen falla en la prestación del servicio.

3. Por incumplimiento del suscriptor o usuario. Además de los eventos establecidos en la ley 142 de 1994, IPSOFACTUM podrá suspender el servicio en los siguientes casos de incumplimiento del suscriptor o usuario:

3.1. No pagar en la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto pendiente de decisión.

3.2. Hacer derivaciones fraudulentas o sin autorización de IPSOFACTUM.

3.3. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con IPSOFACTUM o proporcionar en forma temporal o permanente el servicio público domiciliario a otro inmueble distinto al beneficiario del servicio.

3.4. Realizar modificaciones en las acometidas sin autorización previa de IPSOFACTUM.

3.5. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de IPSOFACTUM o de los suscriptores o usuarios.

3.6. Impedir a los funcionarios autorizados por IPSOFACTUM y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas.

3.7. No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas que por razones técnicas o de seguridad exige IPSOFACTUM, de acuerdo con las normas vigentes.

3.8. Usar accesorios o aditamentos cuyo uso no haya sido autorizado por IPSOFACTUM.

3.9. Cuando en los equipos e instalaciones propiedad del suscriptor o usuario aparezcan defectos o desperfectos que puedan desmejorar la eficiencia del servicio, previa advertencia de la falla por parte de IPSOFACTUM.

3.10. Cuando su utilización inadecuada genere problemas de tráfico en cualquier servicio de telecomunicaciones.

3.11. Por trasladar el servicio a otro inmueble sin autorización de IPSOFACTUM.

3.12. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales.

4. A solicitud de autoridades judiciales competentes, de acuerdo con las disposiciones vigentes. Durante la suspensión ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas.

5. El servicio prestado por IPSOFACTUM al sector residencial urbano dentro del término previsto en el contrato de arrendamiento denunciado en concordancia con el artículo 15 de la ley 820 de 2003 y de su decreto reglamentario 3130 de 2003, o las normas que los adicionen, modifiquen o sustituyan, podrá ser suspendido al vencimiento de un período de facturación. La suspensión del servicio a los demás sectores y a los inmuebles no entregados en arrendamiento, o que hayan sido arrendados sin denuncia del contrato en las condiciones indicadas en las normas mencionadas, se hará al vencimiento de dos períodos de facturación. En todo caso en la factura se indicará el plazo máximo para su pago.

Parágrafo. Durante la suspensión, IPSOFACTUM puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes de este contrato le conceden, en el evento de incumplimiento del suscriptor o usuario.

Cláusula 13. Corte del servicio.

Se procederá al corte del servicio debido a:

1. El no pago oportuno en la fecha que IPSOFACTUM señale en la factura para el corte de los servicios.
2. El incumplimiento del contrato en materia que afecte gravemente a la empresa o a terceros.

Parágrafo: 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 servicio de telefonía pública básica conmutada, entre otras, el re-originamiento de llamadas de TPBC de larga distancia nacional o 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 IPSOFACTUM, del servicio de TPBC como soporte para la prestación de otros servicios de telecomunicaciones; la reventa de servicios de TPBC sin autorización previa de EEPPM, la distorsión del tráfico telefónico, la alteración de las señales de los equipos terminales o de abonado, de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal.

Parágrafo 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 operadoras del servicio público domiciliario de telefonía, IPSOFACTUM infiera que el suscriptor o usuario incurrió en alguna de las conductas señaladas en el numeral 2 de la presente cláusula, tendrá por resuelto el contrato respectivo y procederá al corte del servicio tal como lo prevé el artículo 141 de la ley 142 de 1994, una vez hayan notificado al suscriptor o usuario su decisión en ese sentido.

Cláusula 14. Restablecimiento del servicio.

Cuando la suspensión sea imputable al suscriptor o usuario, para que proceda el restablecimiento del servicio, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación en los que IPSOFACTUM incurra y pagar las demás sanciones previstas en la ley y en este contrato.

Cláusula 15. Falla en la prestación del servicio.

Existe en los siguientes casos: 1. Cuando IPSOFACTUM no cumpla con la prestación continua del servicio objeto de este contrato. 2. Cuando después de tres (3) días hábiles, contados a partir del momento en que el suscriptor o usuario haya eliminado la causa de la suspensión o corte, haya dado aviso a IPSOFACTUM y ésta no hayan restablecido el servicio. Dichas fallas darán derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presenten, a la terminación unilateral del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

a. A que únicamente se le cobre el consumo, o bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio, por parte de IPSOFACTUM, en caso de que este concepto se incluya en la tarifa.

b. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo promedio de un día del usuario afectado por cada día en el que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio con otro de iguales características al servicio de telefonía pública fija básica conmutada. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito o si la suspensión ocurre por alguna de las causales señaladas en la cláusula 10a. de este contrato. No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que se refiere este literal con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a IPSOFACTUM por las autoridades, si tienen la misma causa.

Cláusula 16. Facturas.

En ellas IPSOFACTUM cobrará los consumos, los impuestos a cargo del usuario y asociados al servicio, las multas y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley para este servicio público domiciliario, y los cargos correspondientes a la prestación de servicios de otras empresas, con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento. Éstas tendrán, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre "IPSOFACTUM S.A. E.S.P."
2. La dirección del inmueble, o el código, cuando es un bien rural.
3. Clase de uso y estrato socioeconómico, si es residencial.
4. Período de facturación del servicio.
5. El cargo por unidad de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si la tarifa que se cobra por el servicio incluye tales cargos.
6. Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar.
7. La lectura anterior del medidor de consumo y la lectura actual, si es que existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes durante un período, no sea posible medir el consumo, deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida éste.

8. El consumo en unidades físicas de las últimas seis (6) facturaciones. En su defecto deberá aparecer el promedio de consumo en unidades correspondientes al servicio de los últimos seis (6) meses.

9. Valores y fechas de pago con recargo y sin él.

10. También se podrán facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el usuario Parágrafo. Las facturas, firmadas por el representante legal de IPSOFACTUM, prestan mérito ejecutivo.

Parágrafo 1. La factura se entregará en la dirección registrada del inmueble o en aquella que indique el suscriptor o usuario. En las zonas donde no se pueda entregar directamente en el domicilio del suscriptor o usuario, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indique IPSOFACTUM. El hecho de no recibir la factura no exime al suscriptor o usuario de atender oportunamente su pago. Si el suscriptor o usuario del servicio público no recibe la factura, deberá informarlo a IPSOFACTUM.

Parágrafo 2. Será responsabilidad del arrendatario obtener la última factura en el inmueble que haya habitado. Parágrafo 3: IPSOFACTUM podrá cobrar los costos que se derivan de la expedición de duplicados de las facturas.

Cláusula 17. Intereses por mora. En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, IPSOFACTUM podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos, capitalizados los intereses, conforme a lo dispuesto en las normas vigentes.

Cláusula 18. Cobro de sumas adeudadas por la prestación del servicio.

Éstas se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes según la normativa vigente.

Cláusula 19. Inmuebles arrendados.

Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble, serán solidarios en las obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a menos que el arrendador atienda el procedimiento, y se cumplan las prescripciones señaladas en los siguientes numerales que rigen la materia, 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, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la ley 820 y su decreto reglamentario 3130 de 2003.

1. Denuncia del contrato de arrendamiento: Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a IPSOFACTUM con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato de los servicios públicos con el arrendatario que sea suscriptor o usuario de los mismos. Para tal fin

deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Servicio al Cliente de IPSOFACTUM; también estará disponible en las direcciones electrónicas www.une.com.co. Dicho formato contendrá como mínimo:

Nombre, dirección e identificación del arrendador.

Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando sea pertinente.

Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.

Fecha de iniciación y de terminación de la denuncia del contrato de arrendamiento.

Clase y tipo de garantía.

Entidad que expide la garantía.

Vigencia de la garantía.

Autorización para consulta y reporte a Centrales de Riesgo.

Autorización para incluir en la factura la identificación del arrendatario.

Dirección en la cual el arrendador recibirá las comunicaciones relacionadas con lo que tiene que ver con la solidaridad.

Anexo a dicho formulario deberán entregarse los siguientes documentos, sin perjuicio de otros que se requieran en determinados casos:

Fotocopia de los documentos de identificación del arrendador, del arrendatario y de su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida. Las personas jurídicas, aportarán el certificado de representación legal, el cual no podrá tener más de 90 días de expedido al momento de la presentación y fotocopia de la cédula del representante legal. Al momento de entrega de las fotocopias de los documentos de identificación se confrontarán con los originales, para verificar su autenticidad. No se aceptan colillas de trámite del documento de identificación.

Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder o mandato para actuar como tales.

Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble.

Comprobante del depósito u original de la garantía, según las clases y por el valor estipulado en el presente decreto.

Pagaré con carta de instrucciones, firmado por el arrendatario y por su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida para el cubrimiento de los saldos insolutos, el cual deberá otorgarse en el formato que suministre IPSOFACTUM.

Parágrafo 1: El formulario de denuncia de contrato de arrendamiento debe ser suscrito por el arrendador y el arrendatario. La información que se incluya en él se entiende suministrada bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la firma del mismo.

Parágrafo 2: Si el arrendador suministra información falsa, el propietario o poseedor será solidariamente responsable en el pago de los servicios a partir del momento en que se efectuó el denuncia del contrato de arrendamiento.

Parágrafo 3: Si el arrendatario suministra información falsa, incurrirá en causal de suspensión servicios, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

Parágrafo 4: 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 y el inmueble quedará afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 5. Es responsabilidad del arrendador comunicar el cambio de dirección a la cual se le enviarán las comunicaciones relacionadas con el comportamiento del arrendatario, y con los efectos de la solidaridad en caso de incumplimiento de este último.

2. Aceptación de la denuncia del contrato. Para que se acepte la denuncia se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Diligenciar y presentar ante IPSOFACTUM el formato establecido para el denuncia del contrato de arrendamiento.
- b) El propietario debe estar al día por concepto del servicio en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato se está denunciando y por las sumas que a éste correspondan.
- c) El arrendatario debe estar al día con IPSOFACTUM por concepto del servicio de telefonía pública básica conmutada .
- d) En caso que el aval de un codeudor sea la garantía ofrecida, éste debe estar al día con IPSOFACTUM por concepto de servicios públicos domiciliarios y deberá tener buen comportamiento de pago según las Centrales de Riesgo.
- e) Otorgar alguna de las garantías establecidas por IPSOFACTUM en las cláusulas del contrato de condiciones uniformes.
- f) Entregar la documentación adicional establecida por IPSOFACTUM y señaladas en la cláusula sobre denuncia del contrato de arrendamiento.

Parágrafo 1. Si la documentación aportada se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias y a las estipulaciones de este contrato, IPSOFACTUM procederá directamente a reconocer los efectos que se derivan de tal circunstancia, sin que sea necesario remitir ninguna comunicación. Una vez recibida la documentación respectiva, IPSOFACTUM tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación del formato correspondiente, para aceptarla o rechazarla.

Parágrafo 2. En el evento de que IPSOFACTUM no acepte la documentación entregada, se le informará al arrendador y al arrendatario, especificando las causas, para que realicen los ajustes necesarios. La comunicación se enviará al arrendador y al arrendatario, a las direcciones indicadas en el denuncia, por mensajería especializada o correo certificado, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su rechazo. El término para reconocer los efectos empezará a correr nuevamente a partir del momento que se realicen los ajustes a la documentación.

3. Valor de las garantías.

De conformidad con la Ley 820 de 2003, o aquellas normas que la reglamenten, sustituyan, modifiquen o adicionen, el valor de la garantía o depósito será equivalente a dos veces el valor del plan en el cual se encuentre inscrita la línea, excepto en el plan “solo consumo” en el cual el valor de la garantía será igual al valor de la garantía del plan con menor número de minutos incluidos.

Parágrafo 1: Cuando IPSOFACTUM haya celebrado acuerdos de manejo de garantías con terceros prestadores de servicios públicos domiciliarios, al determinar el cargo por unidad de consumo incluirá el promedio de estos servicios.

Parágrafo 2: Para establecer el monto a garantizar, IPSOFACTUM incluirá dentro del mismo, los tributos que deban incorporarse dentro de la factura de estos servicios.

Parágrafo 3: Si el promedio de consumo del arrendatario fuere superior a 3.000 minutos, IPSOFACTUM podrá ajustar hasta una vez al año el valor de la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo. El arrendatario, previa información por parte de IPSOFACTUM, deberá modificar la garantía o depósito. La comunicación de IPSOFACTUM se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado. Si dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al envío de la comunicación el arrendatario no ajusta el valor de la garantía, el propietario del inmueble será solidario con la deuda de servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto al pago de los mismos, a partir de la fecha final requerida para el ajuste de la garantía.

4. Garantías admisibles. Para efectos de la aplicación del artículo anterior, se considerarán como garantías las otorgadas a favor de IPSOFACTUM, así:

a) Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por IPSOFACTUM.

b) Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por Superbancaria.

- c) Póliza de seguros expedidas por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por Superbancaria.
- d) Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de IPSOFACTUM.
- e) Endoso de títulos valores expedidos por instituciones Financieras vigiladas por Superbancaria.
- f) Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por Superbancaria.

Parágrafo 1: IPSOFACTUM podrá aprobar otro tipo de garantía, previo análisis y concepto del Comité de Crédito y Cartera, o de la dependencia o instancia encargada del cumplimiento de estas funciones.

Parágrafo 2: Para efectos del presente Decreto, IPSOFACTUM no aceptará garantías que contengan la cláusula de excusión.

5. Depósito en dinero a favor de IPSOFACTUM. Para la constitución de depósitos en dinero a favor de IPSOFACTUM, el arrendatario depositará ante la institución financiera y de acuerdo con el procedimiento establecido por la Empresas, a su favor, y a título de depósito, una suma igual al valor de la garantía señalada en este decreto.

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 en las condiciones indicadas en la cláusula undécima.

6. Vigencia de las garantías. Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y 3 meses mas posteriores a la fecha de terminación del contrato.

7. Efectos de la denuncia del contrato. El propietario o poseedor no será solidario en las obligaciones y derechos derivadas del contrato de servicios públicos y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación que transcurre en el momento en que se efectúe la denuncia del contrato, siempre y cuando se remitan las garantías constituidas y la documentación indicada en la cláusula segunda del presente decreto y las mismas sean aceptadas por IPSOFACTUM.

A partir de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento indicada en el denuncia, el propietario o poseedor será nuevamente solidario con las deudas que se deriven de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto a su pago, salvo que se renueve oportunamente la garantía y la denuncia del contrato de arrendamiento.

Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y es necesario hacer uso de la garantía para su pago, el propietario o poseedor vuelve a ser solidario por los consumos y

demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión hecha por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva.

Si en forma no autorizada por IPSOFACTUM, se detecta en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato fue denunciado, el cambio de uso a no residencial, IPSOFACTUM comunicará lo anterior al propietario y al arrendatario, indicándoles además que a partir de la identificación del cambio de destinación el propietario o poseedor será solidario con la deudas provenientes del contrato de prestación del servicio.

8. Solicitud de reconexión en los inmuebles arrendados. En cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, el propietario o poseedor, o el arrendatario del inmueble podrán solicitar a IPSOFACTUM, 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 de que la solicitud de reconexión la haga el arrendador, el propietario o el poseedor del inmueble.

La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento, no podrá, en ningún caso, ser motivo para que IPSOFACTUM se niegue a la reconexión.

9. Subsidios y contribuciones. El valor de los subsidios se aplicará proporcionalmente sobre el consumo de subsistencia, a las diferentes personas que habiten el inmueble durante el mismo período de facturación, bien sea que tengan la calidad de arrendatarios, propietarios o poseedores.

Para efectos de cobrar el valor de las contribuciones de que trata la Ley 142 de 1994, se aplicará el factor de contribución a la totalidad de los consumos que realicen en el inmueble cada uno de los arrendatarios, propietarios o poseedores que lo ocupen durante el correspondiente período de facturación.

10. Renovación de las garantías. En caso de ser renovado el denuncia del contrato de arrendamiento, el cual debe realizarse como mínimo treinta (30) días antes del vencimiento del término inicial, el arrendatario deberá renovar también la garantía, de conformidad con lo señalado en este decreto.

Si no se renueva el denuncia del contrato de arrendamiento y/o su garantía, y existen deudas pendientes a cargo del arrendatario, se descontará el valor de los servicios prestados hasta la fecha del denuncia de terminación, y IPSOFACTUM autorizará la devolución al arrendatario de la garantía o su saldo, según sea el caso. El depósito en dinero, se devolverá al depositante dentro de los 20 días hábiles siguientes a dicha autorización.

11. Aplicación de pagos con la garantía. Si es necesario utilizar la garantía para cubrir los pagos insolutos a cargo del arrendatario, el pago se aplicará a los conceptos cubiertos por la garantía que hayan sido informados en la denuncia del contrato de arrendamiento. La garantía será afectada también con las sumas adeudadas por concepto de sanciones por fraudes.

12. Incumplimiento en el pago. Si hay incumplimiento en las obligaciones a cargo del arrendatario luego de aprobada la denuncia del contrato de arrendamiento y su garantía, y por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio hasta la fecha de terminación del contrato de arrendamiento denunciado por el arrendador y arrendatario, IPSOFACTUM podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, suspenderá el servicio y podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario.

Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y se va a hacer efectiva la garantía para el pago de éstos, IPSOFACTUM comunicará tal decisión al arrendador y al arrendatario, y el propietario o poseedor vuelve a ser solidario por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión hecha por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva. La comunicación de IPSOFACTUM se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado.

Cláusula 20. Práctica de pruebas.

Si para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos es necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período durante el cual se practicarán las mismas.

Cláusula 21. Terminación del contrato.

Podrá ponerse fin a él:

1. Por mutuo acuerdo, siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello.
2. Por causas constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible la continuidad en la prestación de los servicios.
3. Por decisión unilateral por parte de IPSOFACTUM, en los siguientes eventos:
 - 3.1. Cuando luego de la realización de operaciones técnicas, pruebas o actividades de control y seguimiento como resultado del desarrollo normal de sus actividades de operadoras del servicio público domiciliario de telefonía, IPSOFACTUM infiera que el suscriptor o usuario incurrió en alguna de las conductas señaladas en el numeral 2 de la cláusula 11a del presente contrato.
 - 3.2 Cuando se compruebe fraude por parte del suscriptor o usuario respecto de la facturación o el pago.
 - 3.3. Cuando se compruebe que la instalación o asignación fueron realizadas en contravención a las normas establecidas por IPSOFACTUM.
 - 3.4. Por haber transcurrido cinco (5) meses desde la suspensión del servicio. Una vez terminado el contrato, IPSOFACTUM no remitirá más facturas al inmueble.

3.5. Cuando el servicio se utilice para perturbar el orden público o las buenas costumbres o la tranquilidad de las personas, independientemente de la responsabilidad a cargo del suscriptor por los actos de esta naturaleza.

3.6. Cuando existan condiciones técnicas que a juicio de IPSOFACTUM hagan imposible o riesgosa la continuación de la prestación del servicio. En este caso, IPSOFACTUM deberá indemnizar al suscriptor reconociéndole el valor de los derechos de conexión vigentes o suministrándole una nueva línea.

4. Por solicitud del suscriptor o usuario, siempre que no afecte a terceros, presentada con dos meses de anticipación a la fecha a partir de la cual se desea la terminación.

5. Por la demolición del inmueble, cuando IPSOFACTUM lo considere conveniente y sin perjuicio de los derechos de IPSOFACTUM.

6. Por sentencia judicial.

7. Por los demás motivos establecidos en la ley.

8. Por reincidir, en un período de dos años, en el incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones:

a. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con IPSOFACTUM.

b. Conectar, sin la autorización de IPSOFACTUM, equipos a las acometidas.

c. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.

d. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de IPSOFACTUM.

e. Aumentar sin autorización de IPSOFACTUM los diámetros de las acometidas.

f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de éstos.

g. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.

h. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cancelar el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

i. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y/o demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de IPSOFACTUM o de los suscriptores o usuarios.

j. Impedir a los funcionarios autorizados por IPSOFACTUM y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores.

Parágrafo. Procedimiento previo a la terminación en estos eventos. IPSOFACTUM enviarán una comunicación al suscriptor o usuario señalándole las causas por las cuales se dará por terminado el contrato. Contra este acto caben los recursos de reposición y apelación (ley 142, Art. 154 inc 1º), salvo cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

Cláusula 22. Efectos de la terminación.

En caso de terminación del contrato IPSOFACTUM pondrá fin al suministro del servicio. El usuario perderá el derecho al número y a la línea telefónica que le había sido asignada.

Cláusula 23. Modificaciones.

Cualquier modificación que se introduzca al contrato, por parte de IPSOFACTUM, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser comunicada en la factura, o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince (15) días siguientes de haberse efectuado.

Cláusula Final.

Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de servicios públicos domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, las cláusulas especiales que se pacten con los suscriptores o usuarios, y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes. Igualmente, todas las normas que IPSOFACTUM aplica de manera uniforme al prestar el servicio.

Dado en Santiago de Cali, a los 15 días del mes de NOVIEMBRE del 2008.