



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

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA COSTA – COSTATEL S.A. E.S.P.**  
Nit.: 819.002.701-5  
Dir.: Calle 12 No. 5-46 Barrio Centro  
Santa Marta – Magdalena.  
Tel.: 5-4382090 Fax.: 5-4382000  
[www.costatel.com](http://www.costatel.com)

Contrato: ( )

Año Mes Día  
( ) ( ) ( )

**Cláusula 1. Partes del contrato.** Son partes del presente contrato **LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA COSTA S.A. E.S.P.** (en adelante **COSTATEL**) y el **USUARIO** cuyos datos son:

Nombre del usuario:

Documento de identificación CC/NIT:

Dirección de la instalación:

**Cláusula 2. Servicios contratados y precio.** Señor usuario, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen para la prestación de su(s) servicios(s) contratado(s) y en cuanto a los valores que usted debe pagar éstos corresponden a:

| Servicio Contratado | Plan, Servicio complementario suplementario o equipo | Valor cargo básico mensual | IVA | Valor Total | Valor Instalación | Acometida Interna |  |
|---------------------|--|----------------------------|-----|-------------|-------------------|-------------------|--|
|                     |  |                            |     |             |                   |                   |  |
|                     |  |                            |     |             |                   |                   |  |
|                     |  |                            |     |             |                   |                   |  |
|                     |  |                            |     |             |                   |                   |  |

**Nota:** Ver condiciones técnicas en los anexos de cada servicio.

**Valor de reposición de equipos propiedad de COSTATEL.** En caso de daño total que no provenga del deterioro natural, de hurto o extravío del (o los) equipo(s) el usuario que haya recibido equipos en comodato o arrendamiento deberá pagar a COSTATEL el valor de reposición vigente a la fecha del presente contrato, o aquel que esté vigente al momento de hacer efectivo el cobro, de acuerdo al anexo del servicio correspondiente.



|  | Equipos | Valor de los equipos en arriendo o en comodato | Referencia |
|--|---------|--|------------|
|  |         |  |            |
|  |         |  |            |

**Cláusula 3. Mecanismos de atención al usuario:** Señor usuario COSTATEL tiene a su disposición los siguientes medios gratuitos de atención al usuario: Línea Local de Servicio al Usuario: 4382002 - 4382003; Fax: 4382000; Móviles: 3005732045, 3005452684 y 3008160542; Página web: [www.costatel.com](http://www.costatel.com); y Oficinas físicas más cercanas: calle 12 # 5-46 de Santa Marta.

**Cláusula 4. Objeto del contrato.** El objeto de este contrato consiste en establecer las condiciones para la prestación de los servicios de comunicaciones y tecnologías de la información por parte de COSTATEL, a un usuario, a cambio de un precio en dinero, Las cláusulas de este contrato son **condiciones uniformes** que han de regir la relación entre COSTATEL, y el usuario.

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

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

**Cláusula 5. Provisión de servicios.** El plazo máximo para la provisión de los servicios contratados no podrá ser superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de acuerdo con lo establecido en la cláusula 6 numeral 3 (Celebración del contrato) del presente contrato, salvo eventos que constituyan caso fortuito o fuerza mayor, o aquellos que impidan la instalación por causa del usuario. Este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan las partes, en cuyo caso la aceptación expresa del usuario deberá constar en medio verificable o documento separado del contrato.

**Cláusula 6. Obligaciones de COSTATEL.** COSTATEL se obliga a:

1. Prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en las disposiciones legales y regulatorias vigentes.
2. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes y los equipos de su propiedad.
3. Iniciar la provisión del servicio dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato o del acordado por las partes o el plazo máximo que determine la regulación.
4. Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión. La reinstalación se efectuará en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles.
5. Medir el consumo empleando instrumentos de tecnología apropiados, los cuales deben corresponder a un método de tasación que permita determinar el consumo real de los servicios de acuerdo con las disposiciones legales y regulatorias vigentes.



6. Facturar en los términos establecidos en la regulación el consumo y demás conceptos que de acuerdo con la normatividad vigente deban ser incluidos en la factura.
7. Enviar las facturas de cobro por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en la dirección suministrada por el usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos de COSTATEL. La factura puede ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por COSTATEL, siempre que cuente con la aceptación expresa del usuario.
8. Disponer los mecanismos para expedir un duplicado de la factura a solicitud del usuario o brindar dicha información a través de la línea de atención gratuita. El primer duplicado correspondiente a un período de facturación será gratuito.
9. Establecer acciones de control que pueden ir desde la suspensión preventiva o interrumpir el servicio en los eventos establecidos en el presente contrato o en los eventos en que se compruebe mala utilización del servicio por parte del usuario o utilización del servicio para el ejercicio de actividades fraudulentas, sexistas, racistas o que atentan contra la moral o el orden público o actividades de comunicaciones no autorizadas por el régimen de las comunicaciones vigente en Colombia o actividades no autorizadas por COSTATEL o utilización del servicio para transacciones económicas no autorizadas o cuando se tenga sospecha razonable sobre uso indebido o desproporcionado del servicio.
10. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presente el usuario, en relación con los servicios de comunicaciones que preste COSTATEL en los términos del presente contrato.
11. Poner a disposición de los usuarios de manera permanente una línea gratuita de atención al usuario, para suministrar la información requerida por el usuario, relacionada con la prestación de los servicios, así como la atención de PQR. En todo caso, la información suministrada a través de la línea gratuita tendrá efectos vinculantes para COSTATEL, en consecuencia se obligará COSTATEL en los términos de la información que suministre.  
El número telefónico al que se hace referencia deberá ser informado en la factura.
12. Se procederá en los términos de la regulación vigente a la compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible y la falla se presente por causas imputables a COSTATEL.
13. Informar a los usuarios de cualquier modificación que introduzca al contrato de prestación de servicios de comunicaciones.
14. Hacer públicas a través de la página de Internet así como mediante fijación en un lugar visible en cada una de las oficinas de atención al usuario, la información dispuesta en la regulación vigente.
15. Proveer los mecanismos básicos de seguridad para la protección de la red e implementar procesos formales de tratamiento de incidentes de seguridad de la información propios de la gestión de COSTATEL en sus plataformas.



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

**Cláusula 7. Obligaciones del usuario.** Además de las obligaciones señaladas en las leyes, los reglamentos y la regulación, son obligaciones del usuario de los servicios, las siguientes:

1. Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales y particularmente efectuar el pago oportuno de las facturas.
2. Atender y acatar las instrucciones de COSTATEL para el uso de los servicios y de los equipos terminales.
3. No dar a los servicios un uso distinto al declarado o convenido con COSTATEL en especial, pero sin limitarse a ellos, abstenerse –vía acción u omisión- de realizar, tolerar, cohonestar o patrocinar conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente en general, y en particular el aplicable a las comunicaciones en Colombia, tales como: la utilización sin autorización previa de COSTATEL, del servicio como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones, la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de COSTATEL, el uso de las redes y servicios de COSTATEL para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal o las que los reemplacen o modifiquen, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas que vulneren la ley o la regulación. *“Señor usuario, en caso de que usted utilice el(los) servicio(s) de comunicaciones contratado(s) para acceder a contenidos ilícito o viole las normas sobre derechos de autor, existen consecuencias legales consistentes en prisión y multas de acuerdo con los artículos 270, 271 y 272 del código Penal”*
4. Efectuar por su cuenta la obra civil para la acometida e instalaciones internas de acuerdo con la capacidad y especificaciones técnicas exigidas por COSTATEL para cada servicio o por las normas de calidad pertinentes para el diseño y construcción de las instalaciones internas, y efectuar su mantenimiento.
5. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, el montaje y/o mantenimiento de las instalaciones internas o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Así mismo, llevar a cabo el mantenimiento de dichas instalaciones. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de la presente disposición.
6. Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por COSTATEL para efectuar labores de mantenimiento, revisión y/o desconexión a las instalaciones internas.
7. Responder por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de COSTATEL se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado.
8. Dar un trato digno y respetuoso al personal de COSTATEL en general.



9. Informar de inmediato a COSTATEL sobre cualquier irregularidad o cambio que se presente en las instalaciones internas, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.

10. Dar aviso a COSTATEL en caso de no recibir oportunamente la factura de cobro, solicitar un duplicado y proceder a efectuar el pago; el hecho de no recibir la factura por causas no imputables a COSTATEL no exonera del pago.

11. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.

12. Informar a COSTATEL dentro de los quince (15) días siguientes cualquier cambio de uso o destinación del inmueble. En cuanto sea procedente COSTATEL aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.

13. Efectuar el pago por conexión y pagar los excedentes cuando haya cambio de uso, y demás conceptos asociados al servicio, de acuerdo con la estructura de precio definida para el efecto, por las autoridades competentes, y en el momento en que COSTATEL lo estipule.

14. Utilizar equipos debidamente homologados o aprobados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, que deben ser adquiridos a través de personas o distribuidores autorizados para asegurar su correcto funcionamiento.

15. Permitir la revisión de las instalaciones internas y pagar el valor de los materiales y trabajos que se deban efectuar para normalizar la prestación del servicio.

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

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

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

19. Dar aviso a COSTATEL de cambios y traslados de domicilio para efectos de programar el respectivo estudio de factibilidad de prestación del servicio en la nueva dirección y/o para actualizar el portafolio y la facturación del usuario.

20. Adoptar todas las políticas y recomendaciones de seguridad para su protección, que garanticen el buen uso de las claves de acceso a Internet, correo electrónico y el código secreto de los servicios de telefonía.

21. Cumplir con los procedimientos que diseñe COSTATEL en materia de recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios de comunicaciones, que se encuentren en desuso, con el objeto de preservar y proteger el medio ambiente.

22. Las demás contenidas en las disposiciones legales expedidas por las autoridades competentes.

**Parágrafo 1.** El usuario es responsable de la seguridad y buen uso de sus instalaciones internas y del uso del servicio, para lo cual debe adoptar todas las políticas y



recomendaciones de uso de los servicios de comunicaciones prestados mediante el presente contrato. En particular para el servicio de telefonía el usuario cuenta con la posibilidad de bloquear su(s) línea(s), sin ningún costo, mediante el uso del código secreto o mediante solicitud para la inhabilitación del acceso a llamadas a celular, larga distancia nacional o internacional, entre otros. En todo caso el usuario es responsable de la habilitación y/o solicitud de esta funcionalidad, en casos que el usuario no utilice esta ventaja tecnológica COSTATEL estará exonerada de la responsabilidad por las llamadas efectuadas desde su línea telefónica sin su autorización hacia otras redes.

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

1. Riesgo de fraudes telefónicos: si su empresa cuenta con servicios de telecomunicaciones como E1s, RDSI BRI, RDSI PRI, Troncal SIP, Conmutador Virtual o líneas análogas e IP conectadas a una planta telefónica, PBX, Asterisk o Call Manager para sus comunicaciones empresariales, usted debe tener en cuenta que existen riesgos de seguridad que pueden afectar estos últimos equipos o sistemas de comunicaciones y que es su obligación conocer y aplicar estrictos controles de seguridad, mantenimiento y manejo de los equipos, cuya infraestructura y uso son de su entera responsabilidad.

2. Relacionados con la Información

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

3. Relacionados con la comunicación interpersonal

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

4. Relacionados con actividades económicas

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

5. Relacionados con el funcionamiento de Internet

- Acceso lento o imposible, virus, espionaje.

6. Relacionados con las adicciones

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

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

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

Adicionalmente usted puede acceder al portal web de COSTATEL [www.COSTATEL.com.co](http://www.COSTATEL.com.co), y en el link de "seguridad" conocer los conceptos básicos de seguridad, las



recomendaciones que debe tener en cuenta y los métodos que COSTATEL emplea para evitar la ocurrencia de eventos de seguridad de la información en el servicio contratado.

Parágrafo 3. Uso de los servicios. EL USUARIO no podrá utilizar los servicios para propósitos diferentes a su propio negocio ni transmitir información que sea ofensiva, abusiva, obscena, amenazante o que constituya violación de los derechos de terceros. EL USUARIO se obliga a acatar el régimen nacional e internacional sobre protección de terceros y derechos de propiedad intelectual, en especial las disposiciones establecidas en los tratados internacionales que vinculan a Colombia. Así mismo se compromete a cumplir las disposiciones de la Ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios, teniendo en cuenta que su incumplimiento le acarrearán las sanciones administrativas y penales allí contempladas impuestas por la autoridad competente; en tal sentido, deberá abstenerse de enviar, recibir, distribuir, transportar, almacenar y utilizar o archivar material pornográfico o de contenido sexual con utilización de menores de edad, así como de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad.

**Cláusula 8. Derechos del usuario.** Son derechos de los usuarios los siguientes:

1. Obtener de COSTATEL la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
2. Los demás derechos contenidos en las normas que establecen el régimen de protección de los usuarios, tales como la ley 1341 de 2009, la ley 1581 de 2012, la Resolución 3066 de 2011 y las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen y/o reformen, así como en la regulación general que expida el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio.
3. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la entidad de vigilancia y control competente.
4. Consultar en línea, a través de la página web de COSTATEL o la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, el estado del trámite asociado a su petición, queja o recurso y el tiempo exacto para obtener respuesta al mismo, según el caso.
5. Disponer de su contrato por el medio de su elección, esto es, papel o medio electrónico, para poderlo consultar en cualquier momento, para el correcto ejercicio de sus derechos. “Señor usuario, usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual le entregaremos su contrato, es decir, si lo desea en medio impreso o electrónico”.
6. Ser avisado por parte del proveedor con veinte (20) días calendario de anticipación a un posible reporte ante entidades de riesgos financieros, para poder aceptar o defenderse de tal eventual reporte.
7. Recibir una constancia escrita de las solicitudes de servicios adicionales al que contrató inicialmente, la cual deberá entregársele por escrito en medio físico ó electrónico,



suministrado por el usuario, según su elección, a más tardar al siguiente periodo de facturación.

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

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

10. Recibir información comercial de lo que previamente haya autorizado y a retirar la autorización cuando lo desee. “Señor Usuario, sus datos personales podrán ser utilizados según haya sido su autorización en la realización de estrategias comerciales y de servicios de COSTATEL, el Grupo Empresarial y sus aliados. La misma puede ser modificada o revocada por Usted cuando lo desee”. Para la adecuada prestación de los servicios, objeto de este contrato, son necesarios los datos personales relacionados con este fin, de manera que es un deber contractual permanecer en las bases de datos por efecto de la relación contractual. En consecuencia en caso que el Titular decida revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos personales, se exceptuarán aquellos necesarios para la prestación del servicio, conforme al artículo 9 del Decreto 1377 de 2013.

#### **Cláusula 9. Derechos de COSTATEL.**

1. Recibir el pago oportuno de las facturas generadas por los servicios prestados.
2. Las demás contenidas en las normas expedidas por las autoridades competentes.
3. Ajustar los precios de acuerdo con las condiciones del mercado. Para servicios del portafolio básico (Telefonía, larga distancia, banda ancha sobre acceso HFC y xDSL y servicios de voz en la nube), se ajustarán los precios sin exceder medio salario mínimo legal vigente diario al mes cada año por cada producto y/o servicios.  
Para servicios pertenecientes al portafolio avanzado (Aplicaciones, Contenidos, Troncal SIP, Conmutador Virtual, Conectividad, Banda Ancha sobre acceso de Fibra, Internet Dedicado, y demás productos sobre acceso de Fibra Óptica) se ajustará hasta un 10% anual por cada producto y/o servicios acatando la normatividad vigente.
4. En cumplimiento del principio de buena fe y reciprocidad recibir un trato digno y respetuoso de los usuarios
5. Enviar información comercial que pueda ser del interés del usuario, de acuerdo con las autorizaciones entregadas por el mismo.

**Cláusula 10. Peticiones, Quejas y Recursos (en adelante PQR).** Señor usuario, usted tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales:

Línea Local de Servicio al Usuario: 4382002 - 4382003; Fax: 4382000; Móviles: 3005732045, 3005452684 y 3008160542; Página web: [www.costatel.com](http://www.costatel.com); y Oficinas físicas más cercanas: calle 12 # 5-46 de Santa Marta. El usuario tiene el derecho de presentar PQR ante COSTATEL, para lo cual no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario.

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





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

**Cláusula 11. Procedimiento para la presentación de PQR:** COSTATEL tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presente el usuario en el tiempo establecido por la regulación vigente.

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

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

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

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

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

**Cláusula 12. Procedimiento especial para los recursos:** Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la ley 1341 de 2009 y la resolución 3066 de 2011, los recursos o manifestaciones de inconformidad ante la respuesta negativa de COSTATEL, se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación proceden el recurso de reposición y el de apelación en los casos que expresamente lo señale la ley.
2. Cualquier manifestación de inconformidad respecto a la decisión de COSTATEL expresada por el usuario, será atendida y tramitada como recurso de reposición y debe presentarse ante COSTATEL dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario fue notificado de la decisión.



3. El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin de que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al usuario, COSTATEL lo remita a la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

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

4.2. Si el recurso es formulado de manera verbal o por cualquier medio tecnológico o electrónico, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación, debe entregarse por el mismo medio y COSTATEL almacenará evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses.

**Parágrafo.** Frente a la negativa del recurso de apelación puede interponerse el recurso de queja. Este es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que hubiera negado el recurso. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión. Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

**Cláusula 13. Término para responder PQR.** Para responder las PQR, COSTATEL cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su presentación, Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesario y previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente, se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al peticionario, salvo que se demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. Vencido el término antes indicado, COSTATEL reconocerá de pleno derecho al usuario los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a su ocurrencia. Lo anterior sin perjuicio de que el peticionario pueda exigir de inmediato los efectos del mismo.

**Cláusula 14. Decisiones y notificaciones.**

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



14.2. La notificación de las decisiones adoptadas por COSTATEL se realizará de conformidad con lo señalado en las normas vigentes. COSTATEL podrá establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales deben ser autorizados por el ente que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control, previamente a su implementación. Las peticiones verbales que no puedan ser atendidas en el momento en que sean presentadas, se responderán por escrito y se notificarán de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

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

**Cláusula 15. Celebración del contrato.** Por ser un **Contrato de Condiciones Uniformes** se entiende celebrado el presente contrato a partir del momento en que el usuario solicita y acepta recibir el contrato por medio de acta de recibo de instalación de los servicios o cualquiera de otro medio dispuesto por COSTATEL para dicho efecto y cumple las condiciones establecidas por COSTATEL para ello.

**Cláusula 16. Condiciones para el cambio de plan.** El usuario podrá solicitar cambio de plan cuando así lo considere y asumir el precio y las condiciones del nuevo plan, COSTATEL realizará el cambio siempre y cuando sea factible técnicamente, en un tiempo no superior al de una instalación nueva. Para los servicios de telefonía local y local extendida el usuario deberá permanecer por un período mínimo de un (1) mes.

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

**Cláusula 17. Suspensión.** La suspensión podrá efectuarse en los siguientes eventos:

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

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

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

1.3. Al cabo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud, COSTATEL procederá a la suspensión del servicio, salvo que el usuario haya señalado en la misma una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual COSTATEL le informará al solicitante los motivos de tal decisión.

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



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

2. Suspensión del servicio: COSTATEL podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

2.1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso con por lo menos tres (3) días de anticipación a la suspensión, si la misma va a ser mayor a treinta (30) minutos.

2.2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

2.3. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio o distrito.

2.4. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o distrito, o cuando éstas hayan caducado o se actúe en contravención de lo preceptuado en ellas.

2.5. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.

2.6. Para adoptar medidas de seguridad.

3. Suspensión por incumplimiento o violación del contrato: COSTATEL procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del usuario en los siguientes casos:

3.1 Por la falta de pago por dos (2) períodos de facturación consecutivos, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, y en el caso de Internet por consumo o Internet móvil un (1) mes.

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

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

3.1.2. COSTATEL no facture el servicio prestado.

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

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

3.4. Que se haya dado al servicio, por acción u omisión, un uso distinto al declarado o convenido con COSTATEL; en especial, un uso relativo a conductas que impliquen



violación directa o indirecta del régimen legal vigente en general, y en particular el aplicable a las comunicaciones en Colombia, la utilización, sin autorización previa de COSTATEL, del servicio como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones; la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de COSTATEL; la alteración de las señales de los equipos terminales o de abonado; la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal; el uso de las redes y servicios de COSTATEL para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas ilegales o delictivas.

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

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

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

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

3.9. Por solicitud de las autoridades judiciales competentes.

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

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

**Cláusula 18. Condiciones para restablecer el servicio.** Para restablecer el servicio, si las causas de suspensión fueron imputables al usuario, éste debe eliminar su causa, y se procede al restablecimiento de acuerdo con las siguientes condiciones:

1. El usuario debe pagar las sumas adeudadas, incluidos sus intereses moratorios, y el valor de aportes por reconexión o reinstalación según el caso.
2. COSTATEL reanudará el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que la causal de suspensión haya cesado.
3. COSTATEL debe dejar constancia de la fecha en que efectúe la reconexión.

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

**Cláusula 19. Terminación del contrato.** COSTATEL podrá dar por terminado el presente contrato y procederá al corte definitivo del servicio por las siguientes causales:

1. Mutuo acuerdo entre las partes.
2. Existencia de condiciones técnicas o comerciales que, a juicio de COSTATEL, hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio.
3. Sentencia judicial debidamente ejecutoriada.



4. Decisión unilateral de COSTATEL en los siguientes casos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. En los casos en que por razones técnicas se haga imposible la prestación o continuación del servicio por parte de COSTATEL se dará aviso al usuario de las razones que impiden dicha prestación o continuidad en los términos señalados en las normas que regulan la materia.



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

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

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

9. En los casos en que el cliente se traslade durante la permanencia mínima, esta no se le cobrará si es factible técnicamente instalarle el servicio en la nueva dirección de traslado, caso contrario deberá asumir el costo de la permanencia.

**Cláusula 20. Cesión del contrato.** La cesión del contrato por parte del usuario que lo celebró cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por COSTATEL, libera al cedente de cualquier responsabilidad con COSTATEL por causa del cesionario. Para el efecto, en el contrato deben preverse las siguientes condiciones:

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

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

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

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

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

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

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

**Cláusula 21. Traslado de los servicios.** Para COSTATEL la figura de traslado opera como un retiro y una instalación nueva, la única salvedad es que el cliente no se le cobra la instalación y se respeta el tiempo que se lleve cursado de la permanencia.

En los casos en que el cliente se traslade para una dirección donde no exista disponibilidad técnica y aun no haya cumplido el periodo de permanencia mínima, se cobrará el valor que aplique según el tiempo que falte.



**Cláusula 22. Uso datos personales base de datos.** Señor usuario, según su autorización, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y para la realización de estrategias comerciales de COSTATEL, así mismo serán conservados por nuestra parte con la debida diligencia.

COSTATEL como Responsable de los Datos Personales se compromete a garantizar y respetar el derecho de habeas data de sus titulares en los términos dispuestos en la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes, para lo cual cuenta con la Política de Datos Personales que puede ser consultada en [www.costatel.com](http://www.costatel.com) y puntos de atención. El Titular tiene derecho a autorizar el tratamiento de sus datos de manera previa, expresa e informada, así como acceder, actualizar, rectificar, revocar o solicitar la supresión y presentar reclamos. Para el ejercicio de sus derechos cuenta con los canales de atención dispuesto por COSTATEL.

**Parágrafo.** Para la adecuada prestación de servicio, es necesario que COSTATEL mantenga en sus bases de datos la información relacionada con la identificación de los clientes y aquellos datos que por su naturaleza se derivan de la ejecución, para la satisfacción de los deberes y derechos de las Partes, producto de la celebración y ejecución del contrato, que sean pertinentes por los efectos de la prestación de los servicios y cumplimiento de la normatividad vigente, en ese sentido, dicha información será conservada y tratada por COSTATEL para dichos propósitos y durante el tiempo necesario derivado de la relación contractual. En este orden de ideas, se constituye como un deber contractual mantener estos datos en la base de datos de COSTATEL para estos propósitos y por efectos de este contrato. (Art. 9 Decreto 1377 de 2013).

**Cláusula 23. Reporte a bancos de datos.**

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

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

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

En caso de que la negación de la relación contractual o la solicitud de rectificación o actualización de la información por parte del usuario se produzca con posterioridad al reporte, COSTATEL solicitará en un término máximo de dos (2) días hábiles, a la entidad





administradora del banco de datos para que ésta indique que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular, la cual será retirada una vez se haya resuelto dicho trámite por parte de las autoridades competentes en forma definitiva.

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

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

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

**Cláusula 24. Facturación.** La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el usuario. No obstante, podrá incluir los servicios de otras empresas de comunicaciones, con las cuales COSTATEL haya celebrado convenios para tal propósito.

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

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

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

**Parágrafo 1.** COSTATEL podrá ofrecer facilidades para la adquisición de equipos terminales y accesorios para el desarrollo del contrato del servicio. Para el efecto, COSTATEL podrá convenir con aquellas personas que comercialicen tales equipos el cobro de los bienes y servicios vendidos o prestados por éstas al usuario, a través de la factura de consumo, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellas se pacten. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura sólo procederá cuando así lo consienta el usuario.

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



que integran el sistema de suministro de unos o varios usuarios de comunicaciones, que se encuentra al interior de los predios del usuario o grupo de usuarios y es de su propiedad”.

**Cláusula 25. Período de facturación.** El período de facturación será de un (1) mes. Cualquier cambio en el período de facturación deberá ser informado previamente al usuario.

**Cláusula 26. Determinación del consumo facturado.** Por regla general, el consumo del usuario, se determinará mediante las lecturas que se hagan en el sistema de medición y tasación, de acuerdo con las unidades de consumo utilizadas por COSTATEL, que aparezcan registradas en el período de facturación, correspondiente a los servicios efectivamente causados.

**Cláusula 27. Interés moratorio.** COSTATEL cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales no superarán los máximos permitidos por la ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

**Cláusula 28. Renuncia al requerimiento para constituir en mora.** La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

**Cláusula 29. Mérito ejecutivo de las facturas.** Las facturas firmadas por el representante legal de COSTATEL prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente.

**Cláusula 30. Nuevos servicios.** Cuando COSTATEL instale un nuevo servicio el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite. COSTATEL podrá exigir directamente las garantías que considere pertinente.

**Cláusula 31. Acceso a servicios de urgencia y/o emergencia.** Señor usuario, en caso de necesitarlo, usted puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de los mecanismos definidos por las entidades pertinentes para tales efectos.

**Cláusula 32. Responsabilidad Social – Política ambiental.** Señor usuario, en caso de terminación del contrato o que usted quiera hacer entrega de sus equipos terminales o aparatos electrónicos de comunicaciones en desuso, COSTATEL tiene diseñado un procedimiento específico de recolección de equipos terminales o equipos en desuso que consiste en: Agendar una cita con el usuario para recoger el equipo en la locación del usuario. En el caso de que por motivos atribuibles al usuario no sea posible recoger el



equipo, tendrá un plazo de veinte (20) días hábiles para entregarlo en cualquier centro de atención a usuarios, en caso de que ello no ocurra COSTATEL procederá a facturarle a cargo del usuario.

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

**Cláusula 33. Causales y consecuencias de incumplimiento de las obligaciones de las partes.** Causales de incumplimiento:

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

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

Consecuencias de incumplimiento:

Son consecuencias del incumplimiento por parte de COSTATEL:

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

Son consecuencias del incumplimiento por parte del usuario:

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

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

COSTATEL en cumplimiento de la norma procederá a compensar a sus usuarios por falta de disponibilidad de los servicios por el tiempo que estos no estén disponibles por falla a causa imputable a COSTATEL.

**ANEXO especial para Telefonía**

**En la Cláusula 6. Obligaciones de COSTATEL.** COSTATEL se obliga a:

1. Suministrar sin costo adicional, el servicio suplementario de Código Secreto para el servicio de telefonía fija. COSTATEL deberá suministrar a la celebración del contrato la información sobre uso y ventajas del código secreto mediante procedimientos idóneos y verificables.
2. Ofrecer el servicio de identificación de llamadas, para los servicios de telefonía fija cuando técnicamente sea factible, informando acerca de los terminales que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio.



3. Permitir sin costo adicional los mecanismos de bloqueo y desbloqueo a criterio del usuario a numeraciones con prima, celulares y larga distancia.
4. Permitir a sus usuarios de telefonía fija la realización de llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia aun cuando el servicio de telefonía se encuentre suspendido y hasta la terminación del contrato.
5. Excluir de la siguiente edición del directorio telefónico los datos del usuario que oportunamente lo solicite, sin costo adicional.

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

**En la Cláusula 7. Obligaciones del usuario.**

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

**En la Cláusula 8. Derechos del usuario.** Señor usuario, usted tiene derecho a:

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

**En la Cláusula 17. Suspensión.**

1. Que se haya dado al servicio, por acción u omisión, un uso distinto al declarado o convenido con COSTATEL; en especial, un uso relativo a conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente en general y en particular el aplicable a las comunicaciones en Colombia, tales como el re-originamiento de llamadas de larga distancia nacional o internacional para hacerlas aparecer como correspondientes



a tráfico local, de larga distancia nacional o de fijo a móvil (By pass), la inversión del sentido de las llamadas (Call back); la utilización, sin autorización previa de COSTATEL, del servicio como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones, la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de COSTATEL, la distorsión del tráfico telefónico, la alteración de las señales de los equipos terminales o de abonado, la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal, el uso de las redes y servicios de COSTATEL para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas ilegales o delictivas.

**En la Cláusula 19. Terminación del contrato.**

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

**En la Cláusula 24. Facturación.**

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

La misma información debe discriminarse cuando se facturen llamadas a números con estructura 1XY que impliquen un costo mayor a la tarifa local.



### **ANEXO especial para Troncal SIP y Conmutador Virtual**

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

En la Cláusula 6. Obligaciones de COSTATEL. COSTATEL se obliga a:

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

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

El usuario se compromete a:

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



7. Adoptar las medidas pertinentes en el lado del usuario para evitar fraudes de telecomunicaciones, que será responsabilidad exclusiva del usuario, debiendo administrar sus equipos en forma adecuada, adoptando las medidas necesarias para evitar intromisiones, fraudes internos o externos en sus equipos.

### **ANEXO de empaquetamiento**

Condiciones del paquete de servicios:

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

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

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

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

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

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

#### **Requisitos para obtener los paquetes**

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

### **ANEXO especial para Internet**

#### **En la Cláusula 6. Obligaciones de COSTATEL.**

17. Cumplir con las condiciones operativas, técnicas y económicas descritas en el presente contrato.

18. Efectuar el mantenimiento, soporte y reparación de las redes y los equipos de propiedad de COSTATEL para garantizar la prestación del servicio.

19. Proveer los mecanismos básicos de seguridad para la protección de la red y los equipos entregados para complementar el portafolio

20. Entregar en comodato equipos de acceso que permitan el correcto funcionamiento del servicio.



21. Informar al USUARIO sobre problemas de seguridad y suspender, si es del caso, el servicio en caso de que se configuren eventos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor detectados por COSTATEL, que puedan afectar la seguridad en la red del USUARIO, sin que ello genere ninguna responsabilidad para COSTATEL.

22. Garantizar la entrega de direcciones IP limpias en las RBL's consultadas por COSTATEL, cuando las direcciones IP públicas fijas hagan parte del servicio.

**Cláusula 7. Obligaciones del usuario.** El usuario se compromete a:

25. Atender las instrucciones de COSTATEL para el correcto uso del servicio y a utilizarlo de conformidad con el fin para el cual es prestado. Así mismo, tomar las medidas necesarias y razonables para evitar que sea usado de manera contraria al ordenamiento jurídico y a las políticas de uso del servicio, ya sea por sí mismo o por terceras personas, y en especial, abstenerse de prestar servicios de telecomunicaciones, ceder a cualquier título o compartir los servicios que son objeto del presente contrato.

26. Realizar las adecuaciones técnicas para el correcto funcionamiento del servicio, si a ello hay lugar, así como el suministro de conexión de energía para la operación y el mantenimiento de los equipos en el sitio de instalación, en las condiciones que COSTATEL determine.

27. Instalar, operar, mantener y reponer los equipos de su propiedad, requeridos para su conexión con la red de COSTATEL en los puntos de conexión acordados, cuando a ello haya lugar.

28. Asumir por su cuenta y riesgo el soporte técnico a sus propios usuarios. El Soporte Técnico de COSTATEL se destina en forma exclusiva a atender los requerimientos directos de EL USUARIO, quien deberá designar uno o varios contactos técnicos para formularlos.

29. Denunciar ante las autoridades competentes, la pérdida o hurto de los equipos entregados por COSTATEL en comodato y/o arrendamiento, dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la fecha del suceso y reportar a COSTATEL, en el mismo término, dicho acontecimiento.

30. Responder ante COSTATEL por demandas, acciones judiciales, costos y gastos de abogados, o de cualquier naturaleza, por acciones que se instauren en contra de COSTATEL por el uso indebido de los servicios contratados.

31. Efectuar por su cuenta la obra civil para la acometida e instalaciones internas, de acuerdo con la capacidad y especificaciones técnicas exigidas por COSTATEL, para el servicio y/o por las normas de calidad pertinentes para el diseño y construcción de las instalaciones internas, si a ello hay lugar y efectuar su mantenimiento.

32. Adoptar las medidas pertinentes para evitar fraudes de telecomunicaciones, las cuales serán responsabilidad exclusiva del usuario, debiendo administrar sus equipos en forma adecuada, adoptando las medidas necesarias para evitar intromisiones, fraudes internos o externos en sus equipos.

33. Implementar controles internos de seguridad para sus sistemas de información, y su red, con el objetivo de evitar el acceso no autorizado a los mismos. COSTATEL, en virtud de la legislación vigente, da cumplimiento a la Ley 679 del 3 de agosto de 2001, su Decreto Reglamentario 1524 del 2002 y la ley 1336 de 2009, en especial artículo 3, parágrafo 1 y 2





y al artículo 10 (o aquella que la modifique o aclare) sobre sus sistemas autónomos (AS por sus siglas en inglés), así mismo EL USUARIO se compromete a cumplir las disposiciones de la Ley 679 de 2001, ley 1336 y sus decretos reglamentario (o aquella que la modifique o aclare) sobre sus redes, sistemas autónomos teniendo en cuenta que su incumplimiento le acarreará las sanciones administrativas y penales allí contempladas, las cuales serán impuestas por la autoridad competente; en tal sentido, deberá abstenerse de enviar, recibir, distribuir, transportar, almacenar y utilizar o archivar material pornográfico o de contenido sexual con utilización de menores de edad, así como de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. EL USUARIO podrá apoyarse en COSTATEL para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad en términos de la ley, así mismo, para acordar un servicio adicional en temas de bloqueo de contenido, el cual en todo caso tendrá un costo adicional al del servicio suscrito.

34. Garantizar que sus equipos cumplen con los estándares definidos en materia de conexión y que, por ende, éstos permitirán la conexión con la red de COSTATEL, quien podrá desconectar cualquier equipo del servicio en el evento en que EL USUARIO no cumpla con dichos estándares.

35. Implementar todas las medidas de seguridad para su red y equipos, tendientes a evitar virus, ataques de Hackers o cualquier otro acto o intervención de terceros que pudieran introducirse en los sistemas del USUARIO, COSTATEL no se hará responsable de dichos actos y, por lo tanto, el USUARIO exonera a COSTATEL por los perjuicios o daños que se le ocasionen con tales actos.

36. Implementar controles internos de seguridad para sus sistemas de información, y su red, con el objetivo de evitar el acceso no autorizado a la misma, generación y/o reenvío de correo spam, o inclusive medidas para prevenir el acceso a su red.

37. Responder directamente por cualquier reclamación, en el que se vea comprometido a raíz de incidentes de seguridad imputables a él, o a terceros relacionados directa o indirectamente con la seguridad a cargo del usuario.

38. En caso de ser reportada la IP del usuario en las RBL por prácticas indebidas en el uso de plataformas de correos y en caso de retiro del servicio, el usuario debe limpiar y desenlistar la IP de las RBL siguiendo los procedimientos requeridos o asumiendo los costos asociados a estos. Cuando se de el retiro del servicio, el usuario deberá devolver las IP entregadas.

39. Abstenerse de incurrir en las siguientes prácticas indebidas, además de tomar todas las medidas necesarias para evitar que sus usuarios o empleados lo hagan: ataques de Negación de Servicio, Spamming, Spoofing, Flooding, Bouncing, y/o tener sitios cuyo contenido sea contrario al orden público y las buenas costumbres.

40. Responder por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se curse a través de su propia red. COSTATEL está exento de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por el USUARIO esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de COSTATEL.



41. Hacer las observaciones que a su criterio considere necesarias con respecto a las prácticas de Seguridad de la Información, e inclusive, está en la potestad de solicitar información acerca de las medidas de seguridad que COSTATEL adopta para la prestación de los servicios.

42. Se prohíbe al usuario:

- Incurrir en cualquier ilícito en los términos de la legislación Colombiana, en especial sin limitarse, a las conductas tipificadas por la Ley 1273 de 2009 (y/o aquella que la actualice y/o modifique), así como delitos contra confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos y de comunicaciones.
- Hacer una utilización errónea o inequívoca del servicio contratado, de forma que pueda afectar los servicios de los demás usuarios, ya sea de forma directa o indirecta, o impedir su normal utilización o disfrute por parte de otros usuarios.
- Utilizar su servicio para obtener cualquier tipo de información acerca de terceros, ya sean direcciones de correo electrónico, información de contactos, datos personales, entre otras, sin su autorización.
- Enviar correo en forma masiva o de cualquier otro tipo de mensajes no solicitados ni consentidos, sean estos comerciales o de otra índole.
- Propiciar de forma directa o indirecta el envío de Spam indiscriminado, o encadenado, de forma no autorizada, y sin la autorización de los destinatarios, e inclusive seguir enviándolos de forma reiterativa dichos mensajes aunque los destinatarios le hayan solicitado no continuar recibiendo este tipo de correos, incluyendo cualquier tipo de correos que se puedan catalogar como de carácter obsceno, molesto, injurioso, difamatorio, abusivo, amenazante.
- Utilizar un servidor de correo para retransmitir correo sin el permiso expreso del sitio al cual pertenece, o utilizar cualquier servicio prestado por COSTATEL para la composición, almacenamiento, distribución, o envío masivo de correo electrónico.
- Falsificar o modificar la presentación (Look and feel), o el contenido de un sitio de Internet que no sea de su propiedad o que no esté autorizado para realizarlo, de la misma manera aplica para la identificación del mismo mediante modificación del encabezado de mensajes electrónicos para simular una página web con el efecto de hacer creer a otra persona que se encuentra en la página real.

43. El USUARIO indemnizará a COSTATEL sus funcionarios, empleados o agentes, contra toda reclamación de terceras partes por la utilización no autorizada de inventos, cubiertos o no por patentes, marcas registradas o derechos reservados de propiedad o sobre diseños industriales, que haga con ocasión de la utilización del servicio de acceso a Internet, corriendo por cuenta el pago de todos los costos y perjuicios que se lleguen a ocasionar por tales reclamaciones.

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

1. El USUARIO debe pagar el excedente en la tarifa de conexión de la nueva velocidad, no se realizarán reembolsos de la tarifa de conexión por disminución de velocidad.
2. En el evento de un cambio de plan de banda ancha con valores agregados incluidos a otro plan, estos no necesariamente se conservarán. Los servicios de valor agregado se



pueden modificar o retirar de acuerdo con las condiciones de la oferta comercial vigente del nuevo plan para el cual se solicita el cambio.

### **ANEXO especial para Voz en la Nube**

#### **Cláusula 6. Obligaciones de COSTATEL.**

17. Suministrar la plataforma web y garantizar la disponibilidad ofrecida para la prestación del SERVICIO.

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

25. Aceptar en su totalidad las Condiciones de Uso para la prestación del Servicio al momento de su contratación.

26. Asegurar la privacidad de las cuentas de usuario y contraseñas.

27. Hacer buen uso de los servicios prestados por COSTATEL.

28. Informar a COSTATEL las anomalías relacionadas con el SERVICIO.

29. Cumplir con la normatividad colombiana vigente aplicable al SERVICIO.

30. Garantizar las configuraciones indicadas por COSTATEL en la planta telefónica para la prestación de los servicios que requieran dicha configuración.

31. Atender las instrucciones de COSTATEL para el correcto uso del servicio y utilizarlo de conformidad con el fin para el cual es prestado. Así mismo, tomar las medidas necesarias y razonables para evitar que sea usado de manera contraria al ordenamiento jurídico y a las políticas definidas por COSTATEL.

32. Responder ante COSTATEL por demandas, acciones judiciales, costos y gastos de abogados, o de cualquier naturaleza, por acciones que se instauren en contra de COSTATEL por el uso indebido de los servicios contratados.

33. EL USUARIO se compromete a implementar controles internos de seguridad para la utilización del portal de servicios y demás configuraciones del servicio, con el objetivo de evitar el acceso no autorizado a terceras personas.

34. Contar con conexión a Internet, equipos o elementos periféricos y demás hardware o software propios, de COSTATEL o terceros, requeridos para acceder al Portal WEB y para la utilización del servicio.

35. El USUARIO es el único responsable por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se curse a través de los servicios de voz en la nube. COSTATEL está exento de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por el USUARIO esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de COSTATEL.

36. El USUARIO será responsable de hacer las observaciones que a su criterio considere necesarias con respecto a las prácticas de Seguridad de la Información, e inclusive, está en la potestad de solicitar información acerca de las medidas de seguridad que COSTATEL adopta para la prestación de los servicios.

Se prohíbe al usuario:



1. Hacer una utilización errónea o distinta al uso para el cual fue contratado el servicio, de forma que pueda afectar los servicios de los demás usuarios, ya sea de forma directa o indirecta, o impedir su normal utilización o disfrute por parte de otros usuarios.
2. Utilizar su servicio para obtener cualquier tipo de información acerca de terceros, ya sean direcciones de correo electrónico, información de contactos, datos personales, entre otras, sin su autorización.
3. Propiciar de forma directa o indirecta el envío de información que se puedan catalogar como de carácter obsceno, molesto, injurioso, difamatorio, abusivo, amenazante y que se encuentre prohibida por la Legislación Colombiana.

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

10. El no pago oportuno de cuatro (4) facturas consecutivas dentro de la fecha que se haya señalado por COSTATEL, da por terminado el contrato.
11. La violación de las obligaciones contractuales y la vulneración de la normatividad legal colombiana.

### **ANEXO especial para Aplicaciones y Contenidos**

#### **En la Cláusula 2. Servicios Contratados y precio**

1. Consiste en la suscripción que hace el CLIENTE, exclusivamente para la utilización de aplicaciones móviles y/o web bajo el modelo de software como un servicio (Software as a Service, SaaS), así mismo, contenidos como, el acceso a portales y/o revistas digitales, pauta impresa, digital entre otras.
2. EL CLIENTE debe contar con conexión a Internet, ya sea provista por COSTATEL o por terceros. Se debe acceder a través de un portal web, o marketplace, donde el CLIENTE debe autenticarse ingresando un usuario y contraseña.
3. El marketplace y las aplicaciones pueden ser desarrolladas por COSTATEL o terceros.
4. Los clientes requieren disponer previamente a la suscripción, de una cuenta de usuario administrador y contraseña para algunos de los servicios, las cuales son suministradas inicialmente por COSTATEL; el cliente deberá modificar la contraseña en su primer ingreso.
5. Si algunas aplicaciones o contenidos requieren para su utilización, equipos o elementos periféricos, hardware, software y demás, el CLIENTE deberá disponer de los mismos.
6. Por la suscripción a las aplicaciones y contenidos el CLIENTE obtiene derechos no exclusivos sobre la utilización de los mismos, en los términos que en este documento se establecen.
7. Las tarifas son las establecidas en la oferta presentada al CLIENTE por los medios dispuestos por COSTATEL para tal efecto.
8. Tarifas, planes, descuentos y demostraciones podrán cambiarse o retirarse cuando COSTATEL lo considere necesario, por disposición legal que así lo exija, o por orden de la autoridad competente, previa notificación al CLIENTE.



9. Los materiales originales, artes, planchas y negativos producidos por proveedores son de su propiedad y no serán entregados al cliente a ningún título, ni el cliente podrá utilizarlos para fines distintos a aquellos propios de los SERVICIOS.

#### **En la Cláusula 5. Provisión de Servicios**

El CLIENTE deberá suscribirse por los medios de atención dispuestos por COSTATEL en la cláusula 3. Dicha suscripción le permitirá adquirir mediante una orden de compra, las aplicaciones y contenidos (portales, revistas digitales, pauta impresa o digital) y recibir la facturación correspondiente a los cargos fijos mensuales y a eventos de los mismos.

#### **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**

Los tiempos para activación y demás solicitudes son los siguientes:

| <b>ITEM</b>                                  | <b>ACUERDO</b>      |
|--|---------------------|
| Activación del servicio <b>A</b>             | 4 Días hábiles      |
| Cambio de Suscriptor <b>B</b>                | 4 Días hábiles      |
| Solicitud de entrega de Información <b>C</b> | 30 Días Calendarios |
| Entrega de Información <b>D</b>              | 30 Días Calendarios |

**A.** No aplica para pauta impresa y digital, ya que depende de los tiempos de cierre y/o publicación de la campaña.

**B.** El CLIENTE podrá ceder a terceros las aplicaciones y/o contenidos, previa solicitud expresa suscrita por cedente y cesionario, aceptada por COSTATEL.

**C.** El CLIENTE puede solicitar a COSTATEL la entrega de información, almacenada en las aplicaciones (cuando a ello haya lugar y aplique para el SERVICIO), en los 30 días calendario siguientes a la fecha de retiro del servicio por cualquier causa.

**D.** COSTATEL entregará al CLIENTE la información almacenada en las aplicaciones (a que haya lugar y aplique para el SERVICIO), durante los 30 días calendario siguiente a la fecha de solicitud de entrega de información.

#### **En la Cláusula 6. Obligaciones especiales de COSTATEL**

17. Facilitar y permitir a los clientes la suscripción, la cual constituye requisito previo para la utilización de los servicios y expedición de la factura.

18. Prestar los servicios en las condiciones indicadas en la oferta.

19. Suministrar la información necesaria para la utilización de los servicios.

20. Contar con el personal idóneo para brindar información y asesoría técnica.

21. Suministrar la plataforma web (para los servicios que la requieran), las aplicaciones, contenidos y garantizar la disponibilidad ofrecida para la prestación de los servicios.

22. Almacenar la información suministrada por el CLIENTE para la utilización de las aplicaciones durante el término definido en estas condiciones.

23. Operar, mantener, soportar y cumplir los niveles de servicio indicados en el numeral anterior de estas condiciones.



24. Facturar los valores correspondientes a los servicios, según la utilización de los mismos, e indicar los medios, las fechas y sitios para el pago.
25. Brindar al CLIENTE la atención requerida.
26. Cumplir con la normatividad colombiana vigente.

#### **En la Cláusula 7. Obligaciones especiales del Cliente**

25. Brindar a COSTATEL información veraz sobre los datos requeridos para la prestación de los servicios y su facturación.
26. Contar con conexión a Internet, equipos o elementos periféricos y demás hardware o software propios, de COSTATEL o de terceros, requeridos para acceder a los servicios.
27. Crear, modificar y eliminar las cuentas de usuario administrador y de aplicación autorizadas.
28. Asegurar la privacidad de las cuentas de usuario administrador y de aplicación, y contraseñas.
29. Hacer buen uso del marketplace, aplicaciones, portales, revistas digitales, servicios de pauta impresa/digital y periféricos propios, de COSTATEL o terceros.
30. Pagar a COSTATEL los valores facturados en las fechas y medios indicados.
31. Informar a COSTATEL las anomalías relacionadas con los servicios.
32. Cumplir con la normatividad colombiana vigente aplicable a los servicios y a la propiedad intelectual para el manejo y utilización de logos y marcas de COSTATEL o de terceros, y contenidos involucrados en el servicio.
33. Solicitar la anulación de la orden de compra antes de la fecha límite para modificaciones o 30 días antes de la “Fecha de cierre” de la orden de compra con el fin de que le sean devueltos los dineros pagados siempre y cuando no haya hecho uso de alguno de los servicios.
34. Comunicar por escrito aquellas modificaciones que desee realizar al material a publicar, antes de la fecha límite de modificaciones establecida para la respectiva publicación.
35. Autorizar incondicional e irrevocablemente a COSTATEL y sus proveedores para que ocupen el espacio comprado con la leyenda “Espacio comprado por (nombre del anunciante)”
36. Pagar el 100% del valor acordado una vez vencido el plazo para entregar oportunamente el material a publicar, haya o no entregado la información o el material.
37. Reconocer y aceptar que los derechos de autor correspondientes a los avisos de publicidad diseñados por los proveedores pertenecen exclusivamente a estos y no reproducir tales anuncios sin el permiso previo y escrito de los proveedores.
38. Suministrar y revisar en forma completa, exacta y sin inconsistencias, los datos en relación con el nombre o razón social, marca del producto o servicio, dirección, página web, fax, código postal, número de teléfono, la inclusión de número o datos de terceros, entre otros para los SERVICIOS. La omisión o información incompleta o errada no dará lugar a reclamaciones ni al reconocimiento de ninguna suma de dinero por los perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir el CLIENTE a causa de la misma.



39. Reconocer y aceptar que COSTATEL y sus proveedores no están obligados a restituir el material publicado.
40. Reconocer y aceptar que COSTATEL y sus proveedores, por razones de diagramación, se reservan el derecho de ubicación de la publicación.
41. Garantizar que el material publicitario suministrado por el CLIENTE es original, de su exclusiva autoría del CLIENTE o fue elaborado sin violación de derechos de autor. En caso de presentarse cualquier tipo de reclamación o acción relacionada con derechos de autor, el cliente asumirá la defensa a que haya lugar, dejando indemne a COSTATEL y sus proveedores.
42. Cumplir con lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor (ley 1480 de 2001 y demás normas que la modifiquen, reemplacen o complementen), en lo relativo a publicación de avisos en el sector industrial y comercial en el que desarrolle las operaciones comerciales, así mismo, con lo establecido en normas sobre competencia y propiedad industrial.
43. Realizar, así mismo, ser el único responsable de hacer los trámites que fueren necesarios y que se requieran para la publicación de avisos, ante las autoridades competentes.
44. Notificar cualquier cambio que se pretenda incluir en la orden de compra con una antelación mínima de TREINTA (30) días hábiles al cierre de ventas de las publicaciones.
45. Administrar y hacer un buen uso de los mecanismos de autenticación (como nombre de cliente, login y contraseña, entre otros), los cuales son distintivos individuales e intransferibles, por lo tanto EL CLIENTE será el único responsable de su uso y de las consecuencias derivadas de la utilización inadecuada del mismo por consiguiente, EL CLIENTE debe tener el debido cuidado con dichas credenciales.
46. Cumplir con lo exigido en la ley de Habeas Data para el tratamiento de datos, cuando requiera el envío de notificaciones a terceros como consecuencia de la prestación del SERVICIO.
47. Abstenerse de reproducir parcial o totalmente algún contenido, vista o código de las aplicaciones que hacen parte del SERVICIO, así mismo abstenerse de transmitirlo de cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico o por otros medios.

#### **En la Cláusula 17. Suspensión**

| <b>ITEM</b>  | <b>ACUERDO</b> |
|--|----------------|
| Suspensión por falta de pago las aplicaciones Apps A | 1 Factura      |
| Suspensión por falta de pago de los Contenido A      | 2 Facturas     |

- A. La suspensión por falta de pago están expresados en cantidad de facturas acumuladas sin cancelar. El CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento la suspensión y reactivación de los servicios.



#### En la Cláusula 19. Terminación del contrato.

| ITEM                                    | ACUERDO        |
|---|----------------|
| Retiro por orden del suscriptor         | 4 Días Hábiles |
| Retiro del servicio por falta de pago A | 4 Días Hábiles |

- A. El retiro por falta de pago están expresados en cantidad de facturas acumuladas sin cancelar.

#### ESTIPULACIONES ESPECIALES

1. MANEJO DE MARCAS COSTATEL no asume ninguna responsabilidad por las marcas presentadas en el marketplace, en las aplicaciones y en los contenidos involucrados con los servicios, los cuales son de propiedad de los proveedores de los servicios y demás productos alojados en el sitio.
2. EXCLUSIÓN DE GARANTÍA Las aplicaciones y servicios de contenidos podrán sufrir interrupciones, no ser puntuales, seguras ni estar libres de virus. La ocurrencia de tales situaciones no dará lugar a ningún tipo de reconocimiento o descuento por indisponibilidad de los servicios por parte de COSTATEL.
3. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. COSTATEL no asumirá responsabilidad alguna en los siguientes casos:
  - 3.1. Fallas generadas por incumplimiento de las obligaciones a cargo del CLIENTE, en especial por incumplimiento de las instrucciones y recomendaciones impartidas por COSTATEL para el adecuado funcionamiento de los servicios.
  - 3.2. Conductas indebidas imputables al CLIENTE, que afecten la prestación de los servicios o vayan en contravía de las disposiciones legales.
  - 3.3. Fallas en equipos o elementos periféricos y demás hardware o software adquiridos por el CLIENTE para la utilización de los servicios. Así mismo fallas en servicios provistos por terceros como el acceso a Internet Fijo o Móvil adquirido por el CLIENTE o terceros usuarios del SERVICIO.
  - 3.4. Suspensión de los servicios por eventos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito.
  - 3.5. Suspensión del servicio planeada por COSTATEL e informada con antelación al CLIENTE.
  - 3.6. Actos provenientes de terceros que afecten la prestación del servicio.
  - 3.7. Suspensión del servicio en versiones de demostración.
  - 3.8. Fallas que puedan generarse de la creación, modificación, eliminación de las cuentas de usuario administrador y de aplicación por parte del CLIENTE.
  - 3.9. Compras, o transacciones, realizadas en el marketplace a través de cuentas de cliente administrador y/o de aplicación no autorizadas.
  - 3.10. Pérdida de información personal y comercial del CLIENTE, pérdida de ingresos, o daños directos, indirectos, especiales, incidentales, consecuenciales, punibles u otros





daños de cualquier tipo o de pérdida de beneficios, interrupción del negocio, u otras pérdidas derivadas desde o causados por el uso o imposibilidad de usar los servicios.

3.11. Utilización de datos, definiciones, consejos, insumos que el CLIENTE obtenga de los portales especializados a los que accede haciendo uso del SERVICIO, tales como, precios, indicadores, especificaciones técnicas, datos de proveedores, entre otros.

3.12. No lograr el cliente aumento de beneficios, consecución de clientes, ventas, posicionamiento de marca o cualquier otra situación que haya motivado al cliente a realizar la campaña publicitaria y a suscribir el servicio de pauta digital o impresa.

3.13. Tratándose del SERVICIO pauta impresa, COSTATEL prestará este servicio en las condiciones ofrecidas, no obstante considerando los múltiples factores que intervienen en el proceso de impresión, tales como, diferencias en equipos, papeles, tintas y demás condiciones, pueden presentarse variaciones de color en el trabajo las cuales serán consideradas como un resultado aceptable. Se considera normal un porcentaje de ejemplares deficientes, que no exceda el 3% del tiraje total de la edición.

3.14. Situaciones, de cualquier clase, derivadas de la actividad económica del CLIENTE, entre ellas, accidentes o cualquier otro tipo de anomalía que involucre cualquier tipo de responsabilidad, contractual, extracontractual, penal, entre otras.

3.15. Licitud, exactitud, suficiencia, actualidad y utilidad de los datos manejados por el USUARIO y terceros a través de las aplicaciones del SERVICIO.

3.16. Sombras de cobertura en la red en la utilización del SERVICIO.

3.17. Daños y perjuicios, de la naturaleza que sean, que puedan deberse a actividades realizadas por el CLIENTE o por terceros utilizando los SERVICIOS, y en particular, aunque no de modo exclusivo que puedan deberse a:

- Incumplimiento de la ley, la moral y las buenas costumbres generalmente aceptadas o el orden público.
- Infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial, de los secretos empresariales, de compromisos contractuales de cualquier clase a cargo del CLIENTE, de los derechos al honor, a la privacidad personal y familiar y a la imagen de las personas, de los derechos de propiedad y de toda otra naturaleza pertenecientes a un tercero.
- La realización de actos de competencia desleal
- La falta de veracidad, exactitud, suficiencia, idoneidad, actualidad, de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles mediante al SERVICIO prestado por el USUARIO o por terceros a través de las aplicaciones.
- La falta de adecuación para cualquier clase de propósito y la defraudación de las expectativas generadas por el USUARIO o por terceros a través de las aplicaciones.
- El incumplimiento, retraso en el cumplimiento, cumplimiento defectuoso o terminación por cualquier causa de las obligaciones contraídas por el USUARIO con terceros y contratos realizados con terceros en relación con o con motivo de la prestación del SERVICIO a través de las aplicaciones.
- Los vicios y defectos de los servicios prestados por el USUARIO a terceros a través de la aplicación.



En caso de comprobarse la responsabilidad de COSTATEL, ésta no excederá las tarifas pagadas por el CLIENTE por los servicios o el servicio que dio lugar a ella.

### **ANEXO 1: Condiciones técnicas de los servicios:**

#### **Telefonía**

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

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

#### **Telefonía TDM:**

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

#### **Telefonía IP:**

- La telefonía IP es la evolución de la telefonía convencional y permite enviar la voz a través de enlaces de Banda Ancha.
- El servicio se ofrece a los usuarios del sector EMPRESARIAL en los municipios del territorio nacional donde COSTATEL tiene cobertura de Banda Ancha por cualquier tecnología.
- Para el funcionamiento del servicio se instala un equipo integrado, el cual presta los servicios de telefonía en un sólo equipo o un ATA + CPE/CM (equipo conversor), suministrado por COSTATEL a título de comodato.
- Se puede instalar GRATUITAMENTE en los Smart Phones.
- Se puede consultar en la página [www.ghubophone.com](http://www.ghubophone.com) todas las llamadas en tiempo real, entrando a *Usuarios Registrados* con su PIN.
- No se presta el servicio sobre redes de terceros. No hay homologación de equipos.
- En ausencia de fluido eléctrico, no se garantiza la prestación en el servicio.

#### **Troncal SIP:**

- La Troncal SIP consiste en el servicio que permite cursar de manera simultánea un número de llamadas sobre un medio de acceso xDSL, HFC o Fibra Óptica de COSTATEL o a través de un tercero y va dirigido a los usuarios que requieren o tienen una planta IP, permitiendo la administración de los servicios de PBX al interior de su compañía con todas las funcionalidades que le provee su planta IP. No se prestará el servicio sobre un acceso que el usuario posea con otro operador.



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

#### **Conmutador Virtual:**

- El servicio requiere factibilidad técnica de acceso para cada una de las sedes. Se efectuará una visita técnica de un ingeniero de soluciones de COSTATEL para identificar los prerequisites que su empresa debe cumplir para la instalación del servicio.
- Si el acceso al Conmutador Virtual es desde una red LAN, los equipos que servirán como extensiones deberán estar conectados a la red, con un cableado estructurado interno adecuado.
- Es necesario un plan de direccionamiento IP interno que será acordado después del análisis técnico.
- En caso de compartir la red de voz y datos, se realizará una revisión de tráfico de LAN y de los Switches para explorar la posibilidad de segmentar el tráfico a través de VLANs. En este caso, los equipos de red deben permitir la configuración de calidad de servicio para garantizar un buen desempeño de la voz.
- En caso de que se quiera separar el tráfico de voz y datos, es necesario tener un Switch exclusivo para los puertos de voz. Este Switch debe ser adquirido por su empresa.
- Cableado estructurado categoría 5E certificado en las sedes donde vayan teléfonos IP.
- Mínimo cableado categoría 3 en las sedes donde vayan ATA's para permitir la conexión de las extensiones análogas hasta el ATA entregado con el servicio, los ATA's podrán estar ubicados en el centro de cableado o en cada puesto de trabajo. La distancia máxima entre el teléfono análogo y el ATA para la cual se puede garantizar calidad de servicio es de 100



metros. Tener en cuenta adicionalmente que la calidad del servicio dependerá también de las condiciones físicas del cableado existente.

- Si la solución cuenta con FAX estos deben ir conectados a un ATA donde no estén conectados teléfonos análogos, es decir el ATA debe ser exclusivo para la conexión del FAX.

#### **Larga Distancia:**

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

#### **Internet Banda Ancha e Internet Dedicado**

Las sedes del usuario en las que se instale el servicio deben tener como mínimo:

- Computador con sistema operativo y tarjeta de red que permita el acceso a Internet.
- Instalación eléctrica.
- Acometida interna.
- Condiciones ambientales que garanticen la seguridad de los equipos.
- La instalación del servicio por cualquier tecnología, sin importar el plan elegido por el USUARIO, estará sujeta a factibilidad técnica.
- El servicio de Internet banda ancha se entregará con un CPE (equipo de acceso) en calidad de comodato, que podrá ser convencional o Wifi, según la oferta comercial, velocidad y tipo de acceso.
- Se utiliza CPE WiFi para conformación de redes LAN en la sede del USUARIO, sin necesidad de cableado estructurado, siempre y cuando éste se encuentre dentro de la oferta del plan.
- El servicio de soporte técnico se prestará en el sitio de instalación del servicio.
- Si el servicio de Internet banda ancha cuenta con servicios como dominio web, Mail-Hosting, Web-hosting, espacio virtual para alojamiento de información (DDV) y demás aplicaciones que permitan almacenar y enviar información, el USUARIO es responsable de generar el back up correspondiente para evitar pérdida de información, en caso de solicitar retiro definitivo del servicio o cambio de plan del servicio Internet banda ancha hacia una oferta que no cuente con estos servicios COSTATEL no será responsable por la pérdida de información contenida en dichos servicios. Para el dominio web, ante la solicitud de retiro o cambio de plan que no lo soporte, el USUARIO pasará a ser el administrador del dominio y el responsable de la gestión total del dominio.



- Si COSTATEL actúa en calidad de intermediario para la compra de un dominio, en el registro ingresará los datos del USUARIO quien será el titular del dominio. Todas las transacciones relacionadas con la administración del dominio serán gestionadas por COSTATEL durante la relación contractual y mientras el USUARIO tenga activo el servicio de Internet Plus con COSTATEL. Una vez se genere el retiro del servicio de Internet, COSTATEL entregará el dominio al USUARIO para su administración y gestión. Una vez COSTATEL entregue la administración al USUARIO, este será responsable de todas las transacciones (renovación, restauración, transferencia, etc.) que se generen con dicho dominio.
- La velocidad de subida hace referencia a la velocidad utilizada para subir información a Internet y la velocidad de bajada es aquella utilizada para descargar y recibir datos desde Internet y son informadas al momento de la venta.

**Para Internet Dedicado:**

- Los servicios se pueden ofrecer por redes propias XDSL, radio, fibra metro Ethernet, Fibra Óptica, GPON y por redes de terceros de acuerdo a la disponibilidad técnica.
- El servicio sólo se garantiza en la dirección en que se instala.
- El servicio es simétrico y puede alcanzar como máximo hasta el valor de la velocidad contratada.
- Si el usuario solicita trasladar el servicio, la solicitud estará sujeta a factibilidad de cobertura por red propia o de terceros.