

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE  
TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA DE LARGA DISTANCIA –  
TPBCLDN/LDI**

**CLÁUSULA PRIMERA. PARTES DEL CONTRATO.-** Son partes del presente contrato **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , y el **Suscriptor** o **Usuario** del servicio.

Cuando en el presente contrato se hable de partes se entienden referidos **CELLVOZ S.A. E.S.P.** y el **Suscriptor** o **usuario**.

**CLÁUSULA SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO.-** El presente contrato es un contrato de condiciones uniformes y consensual y en virtud del mismo **CELLVOZ S.A. E.S.P.** se obliga a prestar el servicio público de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Nacional e Internacional "TPBCLDN y TPBCLDI" en adelante TPBCLD en condiciones de calidad y eficiencia, a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo con el régimen tarifario previsto en la Ley 142 de 1994 y las normas que la reglamenten, modifiquen o adicionen y las cláusulas del presente contrato.

**CLÁUSULA TERCERA. INTEGRACIÓN DE LAS NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO.-** Hacen parte de este contrato no solo las estipulaciones en él contenidas, sino además las consagradas en las leyes que regulan la prestación de servicios públicos domiciliarios, en especial la Ley 142 de 1994, las normas que la reglamenten, modifiquen o adicionen y los actos administrativos expedidos por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT), por el Ministerio de Comunicaciones y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, cada una de ellas en la órbita de su competencia. Adicionalmente, se rige por el Código de Comercio y el Código Civil y demás disposiciones aplicables a ésta clase de contratos.

En consecuencia, el **suscriptor** o **usuario** acepta las normas, derechos obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de TPBCLDN y TPBCLDI, fijadas por **CELLVOZ S.A. E.S.P.**, y por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas, y a pagar, en el plazo establecido por **CELLVOZ S.A. E.S.P.**, las facturas por concepto del servicio prestado.

Las partes convienen en someter la ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporan en las definiciones y condiciones de éste. Sus condiciones no podrán ser modificadas unilateralmente ni aplicarse retroactivamente de acuerdo con lo previsto en la regulación.

El presente contrato se rige por los principios de favorabilidad al suscriptor y/o usuario, libertad de elección, reciprocidad y suministro del servicio de acuerdo con los términos de la regulación.

**CELLVOZ S.A. E.S.P.** podrá pactar con algunos usuarios cláusulas adicionales o especiales, las cuales primarán sobre las condiciones generales establecidas en el

presente contrato. Al definir los efectos fiscales del contrato de servicios públicos, se tendrá en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, resulta celebrado con cada **suscriptor o usuario** en particular.

**Parágrafo:** cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán las especiales.

## DEFINICIONES

**CLÁUSULA CUARTA. DEFINICIONES.-** Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con **CELLVOZ S.A. E.S.P.**, se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, en la regulación vigente y en las normas técnicas nacionales e internacionales aplicables, de conformidad con el artículo 29 del Código Civil Colombiano. Sin embargo, para mejor comprensión del contrato, a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

1. **CARGO BASICO:** Valor fijo mensual a pagar por los usuarios suscritos a un plan tarifario, el cual variará según las características de los planes tarifarios diseñados por **CELLVOZ S.A. E.S.P.** .
2. **CARGO POR CONSUMO:** Valor periódico, que se cobra al usuario por el consumo, determinado por la duración de la llamada completada por minuto, desde el momento que se establece la comunicación hasta su finalización.
3. **CARGO POR DESCONEXIÓN:** Valor que se cobra al usuario por finalizar una llamada, antes de agotar una capacidad predeterminada de servicios adquirida.
4. **CLÁUSULA DE PERMANENCIA MINIMA:** Es la estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente señalados por la regulación, en la que el suscriptor se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa, su contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado.
5. **CLÁUSULA DE PRORROGA AUTOMÁTICA:** Es la estipulación contractual en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con la debida antelación su interés de no renovar el contrato.
6. **CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA:** Acuerdo de voluntades por el cual las partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de un inmueble urbano destinado a vivienda, total o parcialmente, y la otra a pagar por este goce un precio determinado. Los servicios públicos domiciliarios son inherentes al goce del inmueble. Esta definición tendrá aplicación cuando el **suscriptor o usuario** acceda al servicio a través de la TPBCL, TPBCLE o TMR.
7. **SERVICIO DE TELEFONIA PÚBLICA BASICA CONMUTADA DE LARGA**

- DISTANCIA NACIONAL (TPBCLDN):** Es el servicio de TPBC que proporciona en sí mismo capacidad completa de comunicación telefónica entre usuarios de distintas redes de TPBC local y/o local extendida de Colombia.
8. **SERVICIO DE TELEFONIA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (TPBCLDI):** Es el servicio de TPBC que hace posible la comunicación entre un usuario localizado en Colombia y un usuario situado en un país extranjero.
  9. **CONTRATO DE SERVICIO DE TPBCLD:** Acuerdo de voluntades realizado por el **suscriptor o usuario** y **CELLVOZ S.A. E.S.P.**, para el suministro del servicio de telefonía de Larga Distancia, del cual se derivan derechos y obligaciones para **CELLVOZ S.A. E.S.P.** y el **Suscriptor o Usuario**. En el presente contrato el **suscriptor y el usuario** tienen los mismos derechos y obligaciones y para ambos el presente contrato produce los mismos efectos, salvo los casos expresamente señalados en el mismo.
  10. **CORTE DEL SERVICIO:** Decisión unilateral de **CELLVOZ S.A. E.S.P.**, como consecuencia del acaecimiento de alguna de las causales previstas en el presente contrato, en virtud de la cual ésta procede a desactivar la entrada y salida de llamadas, de manera definitiva. El corte del servicio conlleva la terminación del contrato.
  11. **DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Son aquellas que estadísticamente representen consumos atípicos del usuario, respecto de los consumos correspondientes a los seis (6) meses anteriores.
  12. **EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:** Es la oferta conjunta de más de un servicio público de telecomunicaciones.
  13. **EMPRESA:** Para efectos del presente contrato, se entiende a **CELLVOZ S.A. E.S.P.**, como operador prestador de servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia, TPBCLD.
  14. **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Cuenta de cobro entregada o remitida al **suscriptor o usuario** por **CELLVOZ S.A. E.S.P.** o por quien éste acuerde, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios.
  15. **FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Interrupción del servicio de TPBCLD, según se establece en la ley 142 de 1994, en la regulación y en el presente contrato.
  16. **FRAUDE:** Toda actividad ilícita que afecta la medición del consumo real del **suscriptor o usuario**.
  17. **PERIODO DE FACTURACION:** Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios, correspondiente a un (1) mes, para que el usuario conozca la periodicidad con la cual se facturarán los servicios consumidos durante dicho lapso.

18. **PETICION:** Cualquier manifestación verbal o escrita del suscriptor y/o usuario, por medio de la cual solicita ante **CELLVOZ S.A. E.S.P.** algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo, o algún tipo de servicio.
19. **PQR:** Petición, queja y/o recurso formulado por el suscriptor y/o usuario ante **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
20. **QUEJA:** Acción por medio de la cual el **suscriptor o usuario** pone de manifiesto su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse el servicio.
21. **RECLAMACION:** Petición que hace el **usuario o el suscriptor** para que **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , revise la facturación del servicio.
22. **RECONEXION:** Restablecimiento del servicio a un suscriptor o a un usuario al cual se le había suspendido por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley.
23. **RECURSO:** Acto interpuesto por el Suscriptor o usuario, constitutivo de una inconformidad respecto de una decisión de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , a efectos de que ésta revise la decisión.
24. **RECURSO DE APELACION:** El que se presenta ante **CELLVOZ S.A. E.S.P.** en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y del cual **CELLVOZ S.A. E.S.P.** dará traslado a la SSPD para que lo resuelva.
25. **RECURSO DE REPOSICION:** El que se presenta ante **CELLVOZ S.A. E.S.P.** para que aclare, modifique o revoque una decisión, en los casos y oportunidades previstas en este contrato de condiciones uniformes.
26. **RECURSO DE QUEJA:** El que presenta el **suscriptor o usuario** cuando se niegue el recurso de apelación que debe ser resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que negó la apelación.
27. **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Ausencia de respuesta positiva o negativa de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** respecto de una petición, queja o recurso, dentro del término legal de quince (15) días hábiles.
28. **SOLIDARIDAD:** Efecto propio del contrato de servicios públicos en virtud del cual el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio tienen las mismas obligaciones y derechos que se derivan del mismo, salvo las excepciones previstas en el presente contrato.

29. **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
30. **TARJETA PREPAGO:** Cualquier medio impreso o electrónico, que mediante el uso de claves de acceso u otros sistemas de identificación, permite a un usuario acceder a una capacidad predeterminada de servicios de telecomunicaciones que ha adquirido en forma anticipada.
31. **UNIDAD DE CONSUMO:** Unidad de medición del consumo, que permite determinar el consumo real del servicio en unidades de tiempo no superiores al minuto.
32. **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de larga distancia como receptor directo de servicio, equiparándose éste último con el término de consumidor.

## CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TPBCLD

### CAPITULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA QUINTA. CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES:** Las presentes condiciones uniformes forman parte integral del contrato de servicio de TPBCLD y establecen los derechos y obligaciones recíprocas entre las partes, esto es, entre **CELLVOZ S.A. E.S.P.** que presta el servicio y el **suscriptor o usuario**.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que **CELLVOZ S.A. E.S.P.** aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

Este contrato se someterá a las reglas del contrato de servicios públicos que contiene la Ley 142 de 1994 y demás normas, que la modifiquen, adicionen o complementen.

**CLÁUSULA SEXTA. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS.-** El presente contrato de servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia se entiende celebrado desde que el **Suscriptor o Usuario** solicita recibir el servicio de larga distancia de **CELLVOZ S.A. E.S.P.**, a través de la marcación del prefijo 486 o cuando se celebre un acuerdo de prescripción y marque a través del código 02 y 002.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. DEBER DE INFORMAR SOBRE LAS CONDICIONES UNIFORMES:** **CELLVOZ S.A. E.S.P.**, informará a través de su página web de forma clara, veraz y suficiente las presentes condiciones uniformes de los contratos y/o las modificaciones al mismo, como de las demás obligaciones contenidas en la Resolución CRT 1732 de 2007, aplicables a los operadores de larga distancia internacional.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Las obligaciones de información previstas por la regulación y señaladas en el presente contrato, que hagan referencia a la entrega de información por medios escritos, se entenderán cumplidas cuando la entrega se efectúe por cualquier mecanismo físico o electrónico que permita su lectura, salvo en los casos en que se indique que la información debe ser proveída por medio impreso.

**CLÁUSULA OCTAVA. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** **CELLVOZ S.A. E.S.P.** suministrará el servicio al **usuario o al suscriptor** dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en este contrato y en las normas que expidan las autoridades competentes.

**CLÁUSULA NOVENA. CESIÓN DEL CONTRATO:** El **usuario o suscriptor**, no podrá ceder este contrato sin autorización previa, expresa y escrita de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** En caso de cesión sin que medie la autorización mencionada, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** podrá dar por terminado el contrato, sin necesidad de requerimiento privado o judicial alguno y sin perjuicio de perseguir el pago de las obligaciones insolutas. **CELLVOZ S.A. E.S.P.** autorizará la cesión o traspaso, siempre y cuando el **suscriptor o usuario** se encuentre al día en las obligaciones a su cargo y se reserva la facultad de efectuar un estudio del cesionario y presentar y suscribir la documentación requerida, de acuerdo con la regulación vigente.

La aceptación de la cesión por parte de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , liberará al cedente de cualquier responsabilidad por causa del cesionario, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

1. El cedente deberá informar por escrito a **CELLVOZ S.A. E.S.P.** su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de la voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y de los demás requisitos contemplados en el presente contrato de prestación del servicio para tal efecto.
2. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión.
3. En caso de aceptación por parte de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , el cedente quedará liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento.
4. En caso de rechazo, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** deberá informar al cedente las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** le indicará con total claridad los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que el cedente mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión por parte de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** .

El **usuario o suscriptor** reconoce y acepta que **CELLVOZ S.A. E.S.P.** podrá ceder el presente contrato a otro operador debidamente habilitado y para tal efecto bastará con informar de tal cesión al **suscriptor o usuario** por cualquier medio idóneo para ello.

**CLÁUSULA DÉCIMA: RUPTURA DE LA SOLIDARIDAD:** El propietario o poseedor del inmueble, (cuando se accede al servicio de TPBCLD a través de la TPBCL, TMR), el suscriptor y los usuarios del servicio de TPBCLD tendrán las mismas obligaciones y

derechos que se derivan del presente contrato, salvo en los siguientes eventos:

1. Cuando **CELLVOZ S.A. E.S.P.** se abstenga de suspender el servicio estando obligada, en virtud del incumplimiento del **suscriptor o usuario** respecto del pago oportuno de los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato.
2. Cuando **CELLVOZ S.A. E.S.P.** proceda al restablecimiento del servicio que fuera suspendido por falta de pago de dos (2) periodos de facturación consecutivos, sin que el **suscriptor o usuario** haya eliminado dicha causa.
3. En el evento en que el arrendatario celebre acuerdos de pago con **CELLVOZ S.A. E.S.P.** en los que no se haya hecho parte el propietario de inmueble arrendado. Se tiene en cuenta, a partir de la fecha en que **CELLVOZ S.A. E.S.P.** debió suspender el servicio si el arrendatario incumplió el acuerdo.
4. En el evento en que habiéndose suspendido el servicio, el **usuario** se reconecta fraudulentamente, se rompe la solidaridad respecto de las sanciones administrativas por anomalías o fraudes.
5. Cuando el arrendatario garantiza el pago del servicio a **CELLVOZ S.A. E.S.P.** .
6. Cuando el arrendador del inmueble se acoja a las disposiciones especiales para suscriptores o usuarios que celebren contratos de arrendamiento de vivienda urbana, previstas en el presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: CELLVOZ S.A. E.S.P.** podrá, siempre que el **suscriptor o usuario** haya otorgado su consentimiento expreso, en los términos previstos por la regulación, al momento de la celebración del presente contrato, remitir información a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, referida a la existencia de deudas a favor, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del **suscriptor o usuario** en el cumplimiento de sus obligaciones. Igualmente y bajo las mismas condiciones, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** podrá solicitar información sobre el comportamiento del **suscriptor o usuario** en sus relaciones comerciales.

**CELLVOZ S.A. E.S.P.** deberá informar al **suscriptor o usuario**, con una antelación de por lo menos quince (15) días a la fecha en que se produzca el reporte, su intención de reportar con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento del mismo. **CELLVOZ S.A. E.S.P.** deberá reportar el pago a la central de riesgo a más tardar diez (10) días después del momento en que cese la mora.

## **CAPITULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE CELLVOZ S.A. E.S.P.:** Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, los decretos del gobierno o las reglamentaciones de la CRT, son obligaciones de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , las siguientes:

1. Prestar el servicio de TPBCLD en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en su título habilitante convergente y en aquellas que regulen el servicio.
2. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con la normatividad vigente puedan ser incluidos en la factura. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del **suscriptor o del usuario. CELLVOZ S.A. E.S.P.** no podrá efectuar cobros distintos de los originados por la prestación efectiva del servicio contratado, aunque existan derechos y conceptos cuyo cobro esté fundamentado en otras normas de carácter legal.
3. Enviar las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago, a la dirección o sitio indicado por el usuario.
4. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos, que den lugar a algunos de estos dos eventos.
5. Entregar periódicamente al usuario bien sea directamente o a través de quien contrate en virtud de lo acuerdos de interconexión o facturación o recaudo, una factura de cobro que contenga la información mínima prevista en este contrato para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, la unidad de consumo utilizada, el valor que debe pagarse y los plazos que se tienen para ello, el descuento por concepto de subsidios cuando los hubiere, el mayor valor cobrado por contribución, los intereses por mora, los impuestos asociados al consumo y todos los demás conceptos a que esté sujeto el usuario por causa de su incumplimiento. Cuando el usuario no haya efectuado consumos y en caso de que el cobro del servicio esté limitado únicamente a los minutos consumidos en el correspondiente periodo de facturación, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** no estará obligada a generar, expedir ni entregar la factura.
6. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los **suscriptores o los usuarios**, en relación con el servicio de TPBCLD.
7. Poner a disposición de los usuarios una línea gratuita de atención al usuario, donde se le informen las tarifas y se atienda cualquier tipo de PQR. Este número deberá ser informado en la factura.
8. Informar, por lo menos con un (1) día de anticipación, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias, seguridad nacional o caso fortuito. Si la interrupción supera los treinta (30) minutos, deberá informarse con una antelación de tres (3) días calendario.



9. Otorgar al **suscriptor o usuario** la terminación del contrato o hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al **suscriptor o al usuario**, cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en los artículos 136 y 137 de ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
10. Publicar a través de medios idóneos de amplia circulación, cualquier modificación que introduzca al Contrato de Condiciones Uniformes, siempre que no constituya abuso de posición dominante. Dicha publicación deberá efectuarse dentro de los quince (15) días siguientes, a la modificación.
11. Abstenerse de imponer servicios diferentes al contratado, si aquellos no han sido aceptados expresamente por el **suscriptor o usuario**.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO O USUARIO:** Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del gobierno y la regulación expedida por la CRT, son obligaciones del suscriptor, propietario y del usuario del servicio las siguientes:

1. Responder solidariamente, por cualquier anomalía fraude o adulteración del servicio de LDN, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado.
2. Cumplir con el pago oportuno de las facturas de cobro expedidas por **CELLVOZ S.A. E.S.P.** o por quien ésta contrate según sus acuerdos de interconexión. En caso de no recibir oportunamente la factura de cobro, deberá dar aviso a **CELLVOZ S.A. E.S.P.** dentro de un término prudencial; no obstante, deberá solicitar un duplicado y proceder a efectuar el pago, por cuanto el hecho de no recibir la factura, por causas no imputables a **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , no lo exonera del pago. En ningún caso, el usuario quedará exonerado del pago de la factura.
3. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.
4. Abstenerse de usar el servicio contratado para efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que nos e adecuen al propósito de las mismas o sean falsas.
5. Hacer uso racional de las redes y servicio, de conformidad con lo pactado en el presente contrato de prestación de servicios y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.
6. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija **CELLVOZ S.A. E.S.P.** .
7. Avisar con una anticipación de por lo menos diez (10) días a la fecha de corte de facturación, su decisión de dar por terminado el contrato cuando se contrate con **CELLVOZ S.A. E.S.P.** el servicio de TPBCLD a través de un plan tarifario.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- DERECHOS DE LAS PARTES:** Se entienden incorporados en el presente contrato los derechos de los suscriptores y de los usuarios, y de **CELLVOZ S.A. E.S.P.**, que se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1994 y en las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen y/o reformen, así como en la regulación general que expida la CRT, en especial las contenidas en el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y usuarios y las expedidas por la SSPD.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- DERECHOS DE LOS USUARIOS:** Son derechos del **suscriptor o del usuario**, además de los establecidos en la Ley 142 de 1994, en el régimen de protección de los derechos de los **suscriptores y usuarios**, expedido por la CRT y en otros apartes del presente contrato, los siguientes:

1. Acceder libremente al uso de los servicios de TPBCLD.
2. Recibir los servicios en forma continua y eficiente a tarifas que se ajusten a los criterios de la Ley 142 de 1994.
3. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio de TPBCLD de que hará uso. En consecuencia, no se podrán cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, y el régimen tarifario deberá ser tal que en cualquier caso el usuario pueda tener certeza de la tarifa que se le aplicará. Para este efecto, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** publicará las tarifas en un medio masivo de comunicación. Durante el desarrollo del contrato, el usuario podrá consultar las tarifas, presentar PQR's y el estado de las mismas en la línea gratuita de atención al usuario que sea informada por **CELLVOZ S.A. E.S.P.** en la factura.
4. Recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, y obtener duplicado de la misma cuando así lo solicite a **CELLVOZ S.A. E.S.P.**.
5. Ser informado con una antelación de quince (15) días, del reporte a las centrales de riesgo que decida efectuar **CELLVOZ S.A. E.S.P.**, en los términos pactados en el presente contrato. En todo caso, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** deberá informar al usuario la obligación en mora, su monto y fundamento.
6. Obtener el restablecimiento del servicio que le haya sido suspendido, dentro de los cinco (5) días siguientes al pago de las sumas a que haya lugar o al día en que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.
7. Dar por terminado el contrato en cualquier momento, una vez haya cumplido todas las obligaciones derivadas del mismo.
8. No renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:** **CELLVOZ S.A. E.S.P.** podrá prestar servicios de TPBCLD empaquetados. La prestación de servicios empaquetados se regirá por las siguientes condiciones:

1. Los servicios de TPBCLD que se presten empaquetados se pueden prestar también en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite;
2. Los servicios de TPBCLD que se presten empaquetados se sujetarán a las condiciones del presente contrato, mientras que los demás servicios de telecomunicaciones que hagan parte del paquete, se sujetarán a su propio régimen y, en especial, a las dispuestas en la regulación.
3. Las PQR que se formulen en relación con alguno de los servicios empaquetados, no afectarán la normal provisión y facturación de los servicios en los períodos de facturación siguientes a su presentación. En caso de que la PQR tenga fundamento en la interrupción en la provisión de alguno de los servicios empaquetados, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** debe descontar de las facturas el valor equivalente a dicho servicio que corresponda al valor definido por **CELLVOZ S.A. E.S.P.** al momento de diseñar el plan, hasta tanto sea resuelta la PQR.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- LIBERTAD DE ESCOGENCIA: CELLVOZ S.A. E.S.P.** no podrá limitar, condicionar o suspender la libre escogencia que tiene el usuario sobre quién le suministra los servicios. El usuario podrá dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de sus obligaciones con **CELLVOZ S.A. E.S.P.**, sin penalización alguna, salvo en los casos a que haya lugar en virtud de las obligaciones pendientes con **CELLVOZ S.A. E.S.P.**

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- SEPARACIÓN DE CARGOS POR SERVICIOS EN LA FACTURACIÓN:** Los cargos por el servicio de TPBCLD de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** aparecerán por separado en la factura del servicio PCS o de telefonía local según el caso, de acuerdo con lo previsto en la Resolución CRT 1732 de 2007 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES: CELLVOZ S.A. E.S.P.** está en la obligación de garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones y de los datos personales de los suscriptores y los usuarios, cuya reserva no podrá ser levantada sin previa autorización de autoridad judicial o competente y acatamiento de las formalidades del debido proceso.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA.- MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS:** Los cambios tarifarios entraran a regir una vez sean conocidos por los usuarios de los servicios. Las tarifas del servicio de TPBCLD podrán ser incrementadas anualmente en un porcentaje máximo 50% respecto de la tarifa vigente anterior. Los incrementos podrán ser aplicados por períodos de 4 en el año calendario sin exceder el porcentaje máximo anual, independientemente de la vigencia del plan tarifario seleccionado por el suscriptor. En el evento en que el servicio de TPBCLD sea ofrecido a través de planes tarifarios estos tendrán una vigencia no superior a un año prorrogable automáticamente por períodos sucesivos de un año, sin perjuicio de los incrementos tarifarios establecidos en el presente numeral. Las modificaciones de que sean objeto las tarifas ofrecidas, serán ampliamente divulgadas por la empresa.

### **CAPITULO III SUSPENSION, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO**

## CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- SUSPENSIÓN:

1. Suspensión de mutuo acuerdo: El Suscriptor podrá solicitar la suspensión temporal del servicio, cuando dicha solicitud esté debidamente sustentada y **CELLVOZ S.A. E.S.P.** podrá aceptarla cuando lo considere viable siempre que no se produzcan efectos a terceros. Cuando la solicitud sea aceptada por **CELLVOZ S.A. E.S.P.** la suspensión podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses consecutivos o no por cada año de servicio. En el evento en que el suscriptor no indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos. Al cabo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud, el operador procederá a la suspensión del servicio, salvo que el **suscriptor y/o usuario** haya señalado en la misma una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual el operador deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión.

En caso de que el servicio se encuentre sujeto a período mínimo de conservación de plan o a cláusula de permanencia mínima, dicho período se prorrogará por el término de duración de la suspensión temporal. Sin perjuicio del cobro de la sumas adeudadas por el **suscriptor o usuario CELLVOZ S.A. E.S.P.** no efectuará cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal, diferente al costo por la reconexión del mismo, valor que será informado al solicitante al momento de la formulación de la solicitud. La reconexión se efectuará al vencimiento del término señalado por el suscriptor; al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el solicitante haya guardado silencio sobre el término, o en cualquier momento a solicitud del suscriptor.

2. Suspensión en interés del servicio: **CELLVOZ S.A. E.S.P.** 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 un (1) día de anticipación a la suspensión o tres (3) días si la misma será mayor a treinta (30) minutos.
  - 2.2. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.
  - 2.3. Para adoptar medidas de seguridad.
  - 2.4. **CELLVOZ S.A. E.S.P.** se reserva la potestad de establecer un cupo de consumo al suscriptor o usuario por cada período de facturación y así lo acepta el **suscriptor y/o usuario** y podrá suspender el servicio, cuando se registre un consumo que supere el 100% del cupo otorgado o, cuando quiera que existan indicios de que el servicio está siendo utilizado en alguna forma no autorizada por **CELLVOZ S.A. E.S.P.**
3. Suspensión por incumplimiento o violación del contrato: **CELLVOZ S.A. E.S.P.** procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del **suscriptor o el usuario** en los siguientes casos:
  - 3.1. Por la falta de pago de la facturación en los tiempos establecidos para tal fin, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La suspensión por la falta de pago enunciada no procederá cuando:

- a) **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , entregue de manera inoportuna la factura y, habiendo solicitado el suscriptor el correspondiente duplicado, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** no se lo haya entregado oportunamente, o,
  - b) **CELLVOZ S.A. E.S.P.** no facture el servicio prestado.
- 3.2. Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales pertinentes.
  - 3.3. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio.
  - 3.4. Por fraude o adulteración del servicio de TPBCLD.
  - 3.5. En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte **del usuario o del suscriptor**, de las condiciones contractuales.
  - 3.6. Por solicitud de autoridades judiciales competentes.
  - 3.7. Por reventa del servicio sin la respectiva autorización de **CELLVOZ S.A. E.S.P.**
  - 3.8. Por cualquier otro incumplimiento al presente contrato.

**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:** Haya o no suspensión, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del **suscriptor o del usuario**.

**PARÁGRAFO 3:** En caso de que el suscriptor y/o 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, nos e podrá proceder a la suspensión.

**PARÁGRAFO 4.** Para que **CELLVOZ S.A. E.S.P.** pueda restablecer el servicio, el **suscriptor o usuario** deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y pagar todos los gastos de reconexión en que incurra **CELLVOZ S.A. E.S.P.** .

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO:** **CELLVOZ S.A. E.S.P.** podrá dar por terminado el presente contrato y al corte del servicio sin necesidad de requerimiento previo privado o judicial y sin que tal hecho requiera declaración judicial alguna en los siguientes eventos:

1. Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio.
2. La demolición del inmueble en el cual se presta el servicio cuando se accede al servicio de TPBCLD a través del servicio de TPBCL o TMR.
3. Sentencia judicial debidamente ejecutoriada.
4. Decisión unilateral de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** en los siguientes casos:

- 4.1. Suspensión del servicio por un periodo continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes, o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por **CELLVOZ S.A. E.S.P.** .
- 4.2. No pago oportuno del servicio dentro de la fecha que haya señalado **CELLVOZ S.A. E.S.P.** en la factura para el corte del servicio.
- 4.3. Incumplimiento del contrato del **suscriptor o usuario** de cualquiera de las obligaciones del presente contrato o de cualquiera de las normas que regulan la prestación del servicio.
- 4.4. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un periodo de dos (2) años.
- 4.5. Adulteración o falsificación de las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite.
- 4.6. Por muerte o extinción de la personalidad jurídica del **suscriptor o usuario**.
- 4.7. Cuando el **suscriptor o usuario** revenda o comercialice los servicios sin la autorización previa, expresa y escrita de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** .
- 4.8. Por incumplimiento de las obligaciones a cargo del **suscriptor o usuario** derivadas de cualquier otro contrato de prestación de servicio de telefonía que haya celebrado o celebre en el futuro con **CELLVOZ S.A. E.S.P.** .

**PARÁGRAFO 1:** Cuando se realice el corte del servicio, se le informará al usuario indicándole la causa y los efectos que ello conlleva para la terminación del contrato.

**PARÁGRAFO 2:** El corte se efectúa, sin perjuicio de que **CELLVOZ S.A. E.S.P.** inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El incumplimiento en la prestación continua del servicio de TPBCLD por parte de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , se denomina para efectos de este contrato, falla en la prestación del servicio. La falla en la prestación del servicio dará derecho al **suscriptor o al usuario**, a las reparaciones previstas en la normatividad vigente.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al **suscriptor o al usuario** este debe eliminar su causa y pagar:

1. La deuda, los intereses de mora y demás conceptos que se hayan causado.
2. Los aportes por reconexión.
3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

#### **CAPITULO IV FACTURAS**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA DEL SERVICIO:** La factura en la que se efectúe el cobro del servicio de TPBCLD prestado por **CELLVOZ S.A. E.S.P.** contendrá como mínimo la siguiente información:

1. Razón Social;
2. Nit;
3. Indicación de que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en relación con el servicio de TPBCLD;
4. Nombre del suscriptor;
5. Dirección de entrega de la factura;
6. Periodo de facturación y fecha de corte de dicho periodo.
7. Descripción de la liquidación del consumo que se factura (unidad de consumo y su valor, número de unidades consumidas, tipo de servicio que se cobra, e.t.c.);
8. Total que se debe pagar;
9. Número de factura;
10. Fecha de pago oportuno, lugar de pago, forma de pago;
11. Valor de los impuestos asociados al consumo.
12. Línea gratuita de atención al cliente.
13. Dirección y teléfono de las oficinas de atención de PQR más cercanas a la dirección a la cual se envía la factura.
14. Valor por concepto del establecimiento de una comunicación
15. Nota en la cual se indique que en caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el suscriptor o usuario solamente debe proceder al pago de las sumas que no son objeto de reclamación, de conformidad con la normatividad vigente.
16. Nombre, dirección, correo electrónico y el teléfono de la autoridad de inspección, vigilancia y control del servicio de TPBCLD.
17. Fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y el valor total de la llamada.

**PARÁGRAFO:** Cuando la prestación del servicio esté sujeta a planes tarifarios, se indicarán en la factura, además de la información antes mencionada, las unidades de consumo, unidades incluidas en el plan, valor de las unidades incluidas y el valor unitario de las unidades adicionales al plan.

En el caso de que el acceso del servicio se dé en virtud de acuerdos de interconexión la factura contendrá la información determinada por el operador, con los cuales se hayan celebrado dichos acuerdos.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- PERÍODO DE FACTURACIÓN:** El periodo de facturación no será inferior a un (1) mes ni superior a dos (2) meses. Cualquier cambio en el periodo de facturación deberá ser informado previamente al **suscriptor o usuario**.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- OPORTUNIDAD Y SITIO DE ENTREGA:** Es derecho del **suscriptor o del usuario** recibir oportunamente la factura; **CELLVOZ S.A. E.S.P.** o el operador con quien se haya celebrado un acuerdo de interconexión o de facturación y recaudo, se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o con el usuario. El hecho de no recibir la cuenta de

cobro no libera al **suscriptor o al usuario** de la obligación de atender su pago oportunamente, salvo que **CELLVOZ S.A. E.S.P.** no haya efectuado la facturación o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al **suscriptor o al usuario**.

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- INTERÉS MORATORIO: CELLVOZ S.A. E.S.P.** cobrará intereses de mora a la máxima tasa permitida por la ley, por el no pago oportuno de las facturas, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- 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 TRIGÉSIMA.- COBRO INOPORTUNO:** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas **CELLVOZ S.A. E.S.P.** no podrá cobrar el servicio de TPBCLD que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **suscriptor o usuario**.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** La factura firmada por el Representante Legal de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** en la que se cobre el servicio de TPBCLD prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , salvo en los casos que se haya roto la solidaridad, de conformidad con las excepciones previstas en el presente contrato.

## **CAPITULO V PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS**

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y RECURSOS:** El **suscriptor o usuario** tiene derecho a presentar PQR a **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , las cuales deben contener por lo menos, el nombre de la empresa a la que se dirige, el nombre, identificación y dirección de notificación del **suscriptor o usuario**, y los hechos en que se fundamenta la solicitud. Para presentar la PQR, ésta no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario.

Parágrafo. La decisión de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** , con ocasión a la presentación de la PQR formuladas por el **suscriptor o usuario**, debe contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas por **CELLVOZ S.A. E.S.P.** 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 TRIGÉSIMA TERCERA.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR).- CELLVOZ S.A. E.S.P.** recibirá, atenderá, tramitará y responderá las PQR que le presente el suscriptor o usuario.

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

Cualquier conducta de **CELLVOZ S.A. E.S.P.** que limite el ejercicio del derecho a presentar una PQR generará la imposición de las sanciones a que hubiera lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Si la PQR se presentara en forma verbal, basta con informar a **CELLVOZ S.A. E.S.P.** el nombre completo del **suscriptor o usuario** peticionario, y el motivo de la PQR. **CELLVOZ S.A. E.S.P.** podrá responder de la misma manera y entregará al peticionario una constancia de la presentación de la PQR.

Si la PQR se presentará en forma escrita, deberá contener por lo menos, el nombre de la Empresa, y el nombre, identificación y dirección de notificación del suscriptor o usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

**PARÁGRAFO 1:** Para el caso de la PQR verbal, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** deberá entregar al suscriptor o usuario, por cualquier medio, constancia de la presentación de la PQR y un código único numérico asignado por ésta, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite. En el caso de PQR 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 peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la PQR, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno. En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Empresa.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA.- PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LOS RECURSOS:** Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. El recurso de reposición debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que **CELLVOZ S.A. E.S.P.** ponga en conocimiento del **suscriptor o usuario** su decisión, ante el mismo funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de PQR o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por la **CELLVOZ S.A. E.S.P.** para la atención de las mismas. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión de **CELLVOZ S.A. E.S.P.**, expresada por el **suscriptor o usuario** en las condiciones y dentro del término antes mencionados, será atendida y tramitada como recurso de

reposición.

2. El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin de que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al **suscriptor o usuario, CELLVOZ S.A. E.S.P.** lo remita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, salvo que dentro de la reclamación se encuentre incluido un servicio público no domiciliario, caso en el cual, la apelación deberá ser resuelta por la Superintendencia de Industria y Comercio.
3. Si el suscriptor y/o usuario presentara ante **CELLVOZ S.A. E.S.P.** un recurso de reposición, este último deberá 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:
  - Si el recurso fuera formulado por escrito, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** entregará 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.
  - Si el recurso fuera 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, deberá entregarse por el mismo medio y **CELLVOZ S.A. E.S.P.** almacenará evidencia de la respuesta del **suscriptor o usuario** por un término de por lo menos doce (12) meses.

**PARAGRAFO:** Frente a la negativa del recurso de apelación puede interponerse el recurso de queja. Este es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya 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 TRIGÉSIMA QUINTA.- TÉRMINO PARA RESPONDER PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** Para responder las PQR, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. En el evento de no poder responder las PQR dentro de dicho plazo, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** deberá informar tal hecho al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando expresamente la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

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 **suscriptor o usuario** auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido el término antes indicado, **CELLVOZ S.A. E.S.P.** reconocerá al **suscriptor o usuario** los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al recibo de la solicitud formulada por el suscriptor o usuario en tal sentido. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar ante la autoridad de inspección, vigilancia y control el reconocimiento de dichos efectos, adjuntando los soportes del caso, pudiendo solicitar además, la imposición de las sanciones que haya lugar conforme a la ley.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA.- DIVULGACIÓN DE LAS DECISIONES DE CELLVOZ S.A. E.S.P.:** La notificación de las decisiones por **CELLVOZ S.A. E.S.P.** dentro del trámite de una PQR, debe realizarse de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. **CELLVOZ S.A. E.S.P.** 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 la autoridad que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control, previamente a su implementación.

Las notificaciones personales que deban realizarse, se deben efectuar en la misma oficina en donde se haya presentado la PQR. En caso de haber sido formulada de manera verbal y **CELLVOZ S.A. E.S.P.** deba dar respuesta por escrito, la notificación se debe efectuar en la oficina de atención al usuario mas cercana a la dirección suministrada por el suscriptor o usuario para tal efecto.

## **CAPITULO VI VIGENCIA Y NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO**

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- VIGENCIA DEL CONTRATO:** Este contrato se entiende celebrado conforme lo establece la cláusula sexta del presente contrato, por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

**CLÁUSULA TRIGESIMA OCTAVA.** Las diferencias que surjan con ocasión de la celebración del presente contrato, de su ejecución, terminación o liquidación, y que no hayan podido resolverse en aplicación de las normas contenidas en las presentes condiciones uniformes en materia de recursos, se decidirán ante las autoridades jurisdiccionales competentes. Lo anterior sin perjuicio de los demás métodos alternativos de solución de conflictos previstos por la ley.