



SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

PARTES DEL CONTRATO:

PARTE 1.

CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P. (En adelante CELLVOZ).
NIT 830.130.125-0

Domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. en la Carrera 21 No. 164 -74

Línea Gratuita Nacional de Atención al usuario 01 8000 955 536

En Bogotá marcando al 486 4710.

PARTE 2

El Usuario del servicio

CLÁUSULA PRIMERA.- 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 los siguientes:

Servicio Contratado: Servicios de Valor Agregado – Voz IP. Forma de Pago: Prepago – Valor recargado por el usuario.

Las recargas realizadas tienen vigencia indefinida y pueden ser utilizadas en cualquier momento. Una vez consumido el saldo prepago que adquirió, el usuario no podrá hacer más servicios, salvo que compre y cargue nuevamente con Recarga Prepago. El saldo prepago que no se haya consumido se sumará al saldo vigente en su cuenta.

En el siguiente enlace <https://www.cellvoz.com/llamadas-larga-distancia> en la sección de consulta de tarifas o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrará la siguiente información:

- a. Tarifa Teléfono Fijo al destino ofrecido.
- b. Tarifa Celular al destino ofrecido.

CELLVOZ podrá modificar las tarifas en cualquier tiempo, previo cumplimiento de los requisitos legales. En todo evento, las modificaciones a las tarifas aplicables sólo entrarán a regir una vez que se le den a conocer al usuario, por cualquier medio idóneo.

CLÁUSULA SEGUNDA.- MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO:

Señor Usuario, CELLVOZ tiene a su disposición los siguientes medios gratuitos de atención:

Nuestra Línea Gratuita Nacional de Atención al usuario 01 8000 955 536

En Bogotá marcando al 486 4710.

Nuestra oficina física de atención al usuario.

Página web: <https://www.cellvoz.com>

En la red social, Facebook <https://www.facebook.com/cellvozcloudservices/>

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DE CELLVOZ.

Son obligaciones de CELLVOZ las siguientes:

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 de su propiedad.
3. Iniciar la provisión del servicio dentro del término señalado en el presente contrato.
4. 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.
5. 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, o actividades de comunicaciones no autorizadas por el régimen de las comunicaciones vigente en Colombia.
6. 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 CELLVOZ en los términos del presente contrato.
7. 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 CELLVOZ.
8. Proceder en los términos de la regulación vigente a la compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible, siempre que exista una queja y la falla se presente por causas imputables a CELLVOZ.
9. Informar a los usuarios de cualquier modificación que introduzca al contrato de prestación de servicios de comunicaciones.

10. Hacer públicas a través de la página de Internet, la información dispuesta en la regulación vigente.
11. 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 CELLVOZ en su plataforma.
12. Prestar el servicio de valor agregado al usuario de acuerdo con las condiciones técnicas y comerciales ofrecidas.
13. Mantener en buen estado de funcionamiento su plataforma y red de datos interna con el fin de lograr la transmisión de los datos que el usuario envíe a la misma.
14. CELLVOZ se obliga a gestionar las llamadas que reciba del usuario, las cuales serán enviadas al operador de destino de forma directa o indirecta de acuerdo con los contratos de interconexión que para el efecto CELLVOZ ha suscrito.
15. Solucionar las fallas imputables al CELLVOZ que se presenten durante la prestación del servicio en el menor tiempo posible. Si la falla es imputable al usuario, éste deberá pagar los costos de reparación de la falla, en caso de que ésta sea solucionada por CELLVOZ.

CLÁUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DEL USUARIO.

Son obligaciones del usuario las siguientes:

1. Informarse acerca de las condiciones del servicio, antes de celebrar el contrato o aceptar la prestación de un nuevo servicio.
2. Cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato.
3. Pagar las obligaciones contraídas con el operador en las fechas acordadas.
4. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.
5. Hacer uso de equipos terminales móviles homologados.
6. Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador.
7. Hacer uso adecuado de las redes, de los servicios y de los equipos necesarios para la prestación de los mismos.
8. Informar al operador ante cualquier falla en la prestación del servicio.
9. No dar a los servicios un uso distinto al declarado o convenido con CELLVOZ en especial, pero sin limitarse a ellos, abstenerse – vía acción u omisión- de realizar, tolerar, coonestar 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 CELLVOZ, del servicio como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones, el uso de las redes y servicios de CELLVOZ 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"

10. Responder por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se haga en relación con las condiciones del servicio contratado.
11. Informar cualquier irregularidad que observe en la prestación del servicio.
12. El Usuario se obliga a tener su propio servicio de acceso a Internet que le permita conectarse a la red IP de CELLVOZ.
13. Responder por el contenido de cualquier llamada realizada por el usuario o a quien éste autorice o permita el acceso al servicio; por consiguiente CELLVOZ no se hará responsable de los perjuicios causados a los destinatarios de las comunicaciones o a terceros, originados en los errores cometidos.
14. Hacer uso del servicio prestado por CELLVOZ, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato y las normas legales vigentes aplicables a los servicios de telecomunicaciones.
15. Responder por el uso y recibo de la información que transmite. CELLVOZ no responderá por Solicitudes de Servicio de terceros, ni por los fraudes o actos indebidos que puedan cometerse con la información que recibe y transmite el usuario por medio del servicio que le presta CELLVOZ.
16. Será responsabilidad exclusiva del usuario el acceso a toda clase de información obtenible a través de ese servicio, por lo tanto se obliga a cumplir las prohibiciones y deberes señalados en los artículos 4 y 5 del decreto 1524 de 2002, especialmente los de denuncia y no uso de las redes de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. Su incumplimiento acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001, en el decreto 1524 de 2002 o en sus modificaciones.
17. Instalar, operar, mantener y reponer los equipos de su propiedad, requeridos para su conexión con la red de CELLVOZ en los puntos de conexión acordados, cuando a ello haya lugar.
18. Responder ante CELLVOZ por demandas, acciones judiciales, costos y gastos de abogados, o de cualquier naturaleza, por acciones que se instauren en contra de CELLVOZ por el uso indebido de los servicios contratados en que incurra.
19. 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.
20. 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. El usuario es responsable del uso del servicio, por lo tanto asume la responsabilidad por las comunicaciones efectuadas desde su cuenta 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 cuenta con servicios de telecomunicaciones como E1s, RDSI BRI, RDSI PRI, Troncal SIP 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 el funcionamiento de Internet
- Acceso lento o imposible, virus, espionaje.

3. No es política de CELLVOZ en ninguna circunstancia, pedirle a sus usuarios información confidencial (usuarios, contraseñas, claves de acceso, etc.) a través de correos electrónicos o medios masivos. CELLVOZ 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, CELLVOZ se exonera de toda responsabilidad.

CLÁUSULA QUINTA. DERECHOS DE LOS USUARIOS.

Son derechos de los usuarios los siguientes:

1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.
2. Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente.
3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica), recibir atención integral y una respuesta oportuna.
4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica).
5. Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios dispuestos en el Anexo 2.1 del Título "Anexos Título II" de la Resolución 5050 de 2016.
6. Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.
7. Obtener de CELLVOZ 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.
8. Los demás derechos contenidos en las normas que establecen el régimen de protección de los usuarios, tales como la Resolución 5111 de 2017 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.

9. 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.
10. Consultar en línea, a través de la página web de CELLVOZ 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.
11. Señor usuario, en caso de necesitarlo, usted puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de las líneas definidas por las entidades pertinentes para tales efectos.
12. 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".
13. 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.
14. 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.
15. El servicio permite hacer uso de los servicios de LDN, LDI, llamadas móviles, siempre y cuando existan los acuerdos de interconexión.
16. Tener acceso gratuito a la información de sus consumos, a través de la página web de CELLVOZ y/o por medio de la línea gratuita de atención al usuario.
17. "Señor usuario, usted tiene derecho a solicitar la exclusión de sus datos del directorio telefónico, cuando lo desee".

CLÁUSULA SEXTA. DERECHOS DE CELLVOZ.

Son derechos de CELLVOZ los siguientes:

1. Ajustar los precios de acuerdo la normatividad vigente.
2. En cumplimiento del principio de buena fe y reciprocidad recibir un trato digno y respetuoso de los usuarios
3. Las demás contenidas en las normas expedidas por las autoridades competentes.

CLÁUSULA SÉPTIMA. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (EN ADELANTE PQR).

Señor Usuario, usted tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales:

- nuestras oficinas físicas de atención al usuario
- página web: <https://cellvoz.com>
- La red social Facebook (<https://www.facebook.com/cellvozcloudservices/>)

- En nuestra Línea Gratuita Nacional de Atención al usuario 01 8000 955 536
- En Bogotá marcando al 486 4710.

El usuario tiene el derecho de presentar PQR ante CELLVOZ, para lo cual no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario.

Parágrafo. La decisión de CELLVOZ, 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 OCTAVA PRIMERA. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR.

CELLVOZ 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 CELLVOZ el nombre completo del usuario petionario, el número de su documento de identidad y el motivo de la PQR. CELLVOZ 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 CELLVOZ como empresa a la cual va dirigida, el nombre, identificación y dirección de notificación del usuario, así como los hechos en que se fundamenta la solicitud.

Parágrafo 1. Para el caso de la PQR verbal, CELLVOZ 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 NOVENA. 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 CELLVOZ, se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de negativa del recurso, suspensión, terminación, 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 CELLVOZ expresada por el usuario, será atendida y tramitada como recurso de reposición y debe presentarse ante CELLVOZ dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario fue notificado de la decisión.
3. El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin de que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al usuario, CELLVOZ lo remita a la Superintendencia de Industria y Comercio.
4. Si el usuario presenta ante CELLVOZ 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:
 - A. Si el recurso es formulado por escrito, CELLVOZ 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.
 - B. 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 CELLVOZ almacenará evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos doce (12) meses.

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

CLÁUSULA DÉCIMA. TÉRMINO PARA RESPONDER PQR.

Para responder las PQR, CELLVOZ 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, CELLVOZ 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 DÉCIMA PRIMERA. DECISIONES Y NOTIFICACIONES.

Las decisiones de las quejas, peticiones y recursos son competencia de las dependencias de servicio al usuario de CELLVOZ y contendrán el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones y pruebas adelantadas por CELLVOZ 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.

La notificación de las decisiones adoptadas por CELLVOZ se realizará de conformidad con lo señalado en las normas vigentes. CELLVOZ 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 CELLVOZ 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 DÉCIMA SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO. El objeto de este contrato consiste en establecer las condiciones para la prestación de los servicios de valor agregado en la modalidad prepago por parte de CELLVOZ, a un usuario. Para hacer uso de estos servicios, deberá hacer una recarga por la suma de dinero que desee consumir.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- DURACIÓN. La duración inicial de este Contrato será de doce (12) meses contados a partir de su entrada en vigor. El Usuario tendrá derecho a terminarlo en cualquier momento CELLVOZ, conforme a lo dispuesto por las normas legales y regulatorias pertinentes, desactivará al usuario al momento que se conozca la solicitud de terminación del Contrato por parte del usuario.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- EQUIPOS Y SERVICIOS REQUERIDOS. La prestación del Servicio por parte de CELLVOZ se encuentra condicionada a que el usuario tenga a su disposición los equipos terminales, servicios de internet, software debidamente configurado y demás recursos necesarios, para que se establezca la conexión a la red de valor agregado de CELLVOZ. Por lo anterior CELLVOZ no es responsable por la operación, mantenimiento e instalación física de los equipos terminales del usuario utilizados para los servicios por ella prestados, a menos que suscriba un contrato especial y por escrito para este objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. 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 creación de la cuenta de usuario mediante la cual se acepta el presente contrato y la realización de la primera recarga, salvo eventos que constituyan caso fortuito o fuerza mayor, o aquellos que impidan la instalación por causa del usuario o acceso al servicio de internet por parte de otros proveedores.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO. Se entiende celebrado el presente contrato a partir del momento en que el usuario solicita el servicio creando su cuenta, acepta recibir el servicio y cumple las condiciones establecidas por CELLVOZ para ello.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. SUSPENSIÓN. La suspensión podrá efectuarse en los siguientes eventos:

1. Suspensión temporal por solicitud del Usuario: El usuario puede solicitar la suspensión del servicio hasta por 2 meses (ciclos de facturación), continuos o discontinuos, durante el transcurso de cada año calendario, a su elección. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, el periodo de esta se prorrogará por el tiempo que duró la suspensión. En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a 2 meses (ciclos de facturación) consecutivos.
2. Suspensión del servicio: CELLVOZ podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:
 - a. 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.
 - b. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.
 - c. Para adoptar medidas de seguridad.
3. Suspensión por incumplimiento o violación del contrato: CELLVOZ procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del usuario en los siguientes casos:
 4.
 - a. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de CELLVOZ, o de los usuarios.
 - b. 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 CELLVOZ, o utilización del servicio para transacciones económicas no autorizadas o cuando se tenga sospecha razonable sobre uso indebido o desproporcionado del servicio.

- c. Que se haya dado al servicio, por acción u omisión, un uso distinto al declarado o convenido con CELLVOZ; 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 CELLVOZ, del servicio como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones; la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal; el uso de las redes y servicios de CELLVOZ 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.
- d. En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario, de las condiciones contractuales.
- e. Por solicitud de las autoridades judiciales competentes.

f. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO.**

- g. 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. CELLVOZ reanudará el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que la causal de suspensión haya cesado y 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 DÉCIMA NOVENA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. CELLVOZ 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 CELLVOZ, hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio.
- 3. Sentencia judicial debidamente ejecutoriada.
- 4. Decisión unilateral de CELLVOZ en los siguientes casos:
 - 5. a. 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 CELLVOZ.
 - 6. b. Que se haya dado al servicio, por acción u omisión, un uso distinto al declarado o convenido con CELLVOZ. 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, el uso de las redes y servicios de CELLVOZ 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.
- c. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de dos (2) años.

- d. Aportar o intentar aportar a CELLVOZ cualquier otro documento alterado o falsificado total o parcialmente.
- e. 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. Decisión unilateral del usuario comunicada a CELLVOZ. El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al Usuario. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que CELLVOZ pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. CELLVOZ deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro.
8. La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.
9. Por mandato directo del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones ante la necesidad de recuperar recursos del estado o terminación de concesiones.

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

Parágrafo 2. La terminación se efectuará, sin perjuicio de que CELLVOZ 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- 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 CELLVOZ, libera al cedente de cualquier responsabilidad con CELLVOZ por causa del cesionario.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- USO DATOS PERSONALES. Señor usuario, si usted lo autoriza, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y para la realización de estrategias comerciales de CELLVOZ, así mismo serán conservados por nuestra parte con especial cuidado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- REPORTE A BANCOS DE DATOS. CELLVOZ 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 CELLVOZ 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, CELLVOZ 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, CELLVOZ 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 VIGÉSIMA TERCERA.- CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Causales de incumplimiento:

Se consideran causales de incumplimiento por parte de CELLVOZ 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 CELLVOZ:

1. Descontar y resarcir los valores de los servicios no causados en igual cuantía.
2. 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 CELLVOZ.
2. Todas las definidas por las autoridades competentes en Colombia.

CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA COMPENSACIÓN POR FALTA

DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO. En caso de que se llegare a probar falta de disponibilidad del servicio que fuere imputables a CELLVOZ, se da derecho al usuario del servicio a recibir una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a solicitar la terminación de la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 33 del Régimen de Protección de Usuarios. No habrá lugar a acreditar suma alguna por las interrupciones causadas por la negligencia o actos mal intencionados del usuario ni de terceros ni por fallas en el Equipo Terminal.