INFRACEL S.A. E.S.P.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA DE LARGA DISTANCIA (TPBCLDI)

OBJETO DEL CONTRATO:

Este contrato de prestación del servicio público de TPBCLDI es un contrato de condiciones uniformes y consensual en virtud del cual INFRACEL, se obliga a prestar al suscriptor o al usuario el servicio de TPBCLDI, 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 en los actos administrativos de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, así como con las disposiciones del Ministerio de Comunicaciones y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, cada uno de ellos en la órbita de su competencia y las cláusulas del presente contrato.

Para el presente contrato, se entenderá que el acuerdo de voluntad por parte del usuario, se presenta en el momento en que este accede al servicio de larga distancia internacional (TPBCLDI), es decir cuando el usuario marca a través del código de operador de larga distancia internacional otorgado a INFRACEL (444), o a través del código asignado por la CRT a la presuscripción (002), cuando este se encuentre inscrito en el mismo.

INTEGRACIÓN DE LAS NORMAS QUE RIJEN ESTE CONTRATO:

Hacen parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas en él, sino además las contenidas en las leyes que regulan la prestación de servicios públicos domiciliarios, en especial la Ley 142 de 1994 y el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y sus reglamentos, y en los actos administrativos de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, así como con las disposiciones del Ministerio de Comunicaciones y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, cada uno de ellos en la órbita de su competencia esta última normativa Cuando el usuario accede al servicio de TPBCLDI a través de la TPBCL, así como en las normas que las reglamenten, adicionen o modifiquen y en las demás reglamentaciones expedidas por la CRT, el Ministerio de Comunicaciones y la 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 usuario acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de TPBCLDI, fijadas por INFRACEL, y por tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas, y a pagar, en el plazo establecido por INFRACEL o por quien este ultimo autorice, 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 del contrato, y sus condiciones no podrán ser modificadas unilateralmente ni aplicarse retroactivamente.

Así mismo, el usuario acepta y se compromete a cumplir con todas y cada una de las condiciones que en desarrollo de los acuerdos de facturación, distribución, recaudo, manejo de PQRS, y manejo de cartera, se encuentren en cabeza de los operadores con los cuales INFRACEL celebró dichos acuerdos en virtud de la interconexión.

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.

PARÁGRAFO: Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán las especiales.

DEFINICIONES Y CONDICIONES UNIFORMES

TITULO I

DEFINICIONES

CLÁUSULA PRIMERA. DEFINICIONES:
La interpretación y ejecución de las condiciones uniformes estarán sometidas a las definiciones establecidas por la Ley 142 de 1994, por la regulación de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones CRT , y por las normas técnicas nacionales aplicables. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones.

1. 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 en que se establece la comunicación hasta su finalización
2. CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA: Aquel por el cual dos 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. Para el caso del presente contrato esta definición es aplicable cuando el usuario accede al servicio de TPBCLDI a través del servicio de TPBCL, LE o TMR.
3. SERVICIO DE TELEFONÍA 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.
4. CONTRATO DE SERVICIO DE TPBCLDI: Acuerdo de voluntades realizado por el usuario e INFRACEL, para el suministro del servicio de Telefonía de Larga Distancia Internacional, del cual se derivan derechos y obligaciones para INFRACEL y el usuario. Para el presente contrato se entenderá que el acuerdo de voluntad por parte del usuario, se presenta en el momento en que este accede al servicio de larga distancia internacional (TPBCLDI), es decir cuando el usuario marca a través del código de operador de larga distancia internacional otorgado a INFRACEL (444), o a través del código asignado por la CRT a la presuscripción (002), cuando este se encuentre inscrito en el mismo.
5. CORTE DEL SERVICIO: Decisión unilateral de INFRACEL, 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 internacionales, de manera definitiva. El corte del servicio conlleva la terminación del contrato.
6. FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Cuenta de cobro presentada por INFRACEL o por quien esta acuerde conforme a los acuerdos de interconexión y facturación que establezca.
7. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Conducta de Interrupción del servicio de TPCLDI, según se establece en la Ley 142 de 1994, en la regulación y en el presente contrato.
8. FRAUDE: Consiste en toda actividad ilícita, de mala fe o prohibida por las normas realizadas por suscriptores, usuarios o por terceros, en perjuicio de INFRACEL o de los suscriptores de los servicios de telecomunicaciones, por medio de las cuales se generan consumos que no son susceptibles de ser cobrados debido a la forma irregular en que fueron generados.
9. LLAMADA COMPLETADA: Aquella que alcanza el número deseado y recibe señal de contestación de llamada. Aplica tanto para llamadas en modalidad de prepago como de pospago.

10. PERÍODO DE FACTURACIÓN: Tiempo establecido en el presente contrato, no mayor de dos (2) meses, para que el usuario conozca la periodicidad con la cual se facturarán los servicios consumidos durante dicho lapso.
11. PETICIÓN: Cualquier manifestación verbal o escrita del suscriptor y/o usuario, por medio de la cual solicita ante INFRACEL algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo, o algún tipo de servicio.
12. PQR: Petición, queja y/o recurso formulado por el suscriptor y/o usuario ante la INFRACEL o ante quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, que contribuya al adecuado ejercicio de sus derechos.
13. QUEJA: Acción por medio de la cual el suscriptor y/o usuario expresa las razones de una inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio, y solicita correctivos.
14. RECLAMACIÓN: Petición que hace el usuario o el suscriptor para que INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, revise la facturación del servicio.
15. RECONEXIÓN: 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.
16. RECURSO: Acto del suscriptor o del usuario interpuesto para que INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, revise ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público o la ejecución del contrato de servicios públicos.
17. RECURSO DE APELACIÓN: El que se presenta en subsidio del recurso de reposición y del cual INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, dará traslado a la SSPD para que lo resuelva.
18. RECURSO DE REPOSICIÓN: El que se presenta ante INFRACEL o ante quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte derechos de los usuarios, en los casos y oportunidades previstas en este contrato de condiciones uniformes.
19. RECURSO DE QUEJA: El que presenta el usuario cuando se niegue el recurso de apelación que debe ser resuelto por la autoridad de vigilancia y control. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que negó la apelación.
18. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Ausencia de respuesta positiva o negativa de INFRACEL o de quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, respecto de una petición, queja, o recurso, dentro del término legal de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable al peticionario, quejoso o recurrente.
19. SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
20. USUARIO: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de larga distancia internacional, bien sea accediendo a través de los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (TPBCL), Telefonía Pública Básica Conmutada Local extendida (TPBCLE) o Telefonía Móvil Rural (TMR), del servicio de Telefonía Móvil Celular (TMC), del servicio de comunicación personal (PCS), o a través de servicios que utilizan sistemas de acceso troncalizado (Trunking)
21. SISTEMA DE MULTIACCESO. Es el mecanismo de acceso de los usuarios a los operadores de TPBCLD en virtud del cual el usuario escoge uno de los operadores marcando un código de operador que lo identifica, para que le curse cada llamada.
22. CÓDIGO DE OPERADOR DE TPBCLDI ASIGNADO A INFRACEL. Identificador numérico (444) asignado a infracel, para permitir el acceso de sus usuarios a través del sistema de multiacceso.
23. OPERADORES DE ACCESO. Operadores a través de los cuales el usuario accede al servicio de TPBCLDI ofrecido por INFRACEL, como son los operadores de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (TPBCL), Telefonía Pública Básica Conmutada Local extendida (TPBCLE), Telefonía Móvil Rural (TMR), Telefonía Móvil Celular (TMC), Sistemas de

Comunicación Personal (PCS), y servicios que utilizan sistemas de acceso troncalizado (Trunking).

CONDICIONES UNIFORMES
CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CLAUSULA SEGUNDA: Para efectos del presente contrato relacionados con facturación, recaudo, gestión de cartera, trámites de peticiones, quejas y reclamos, entiéndase cuando se haga referencia a INFRACEL, también al operador con quien este realice acuerdos de inteconexión y/o facturación y recaudo, Lo anterior, conforme a que INFRACEL como operador del servicio de TPBCLDI, no tiene acceso directo a sus usuarios para la gestión de facturación, recaudo, gestión de cartera y atención de Peticiones Quejas y Reclamos, por lo que tales actividades son desarrolladas por los operadores de acceso en atención a los acuerdos de interconexión y facturación establecidos con ellos.

CLÁUSULA TERCERA. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO:
Existe contrato de larga distancia internacional, desde que INFRACEL adopta el presente texto de condiciones uniformes en el que esta dispuesta a prestar el servicio.

Para el presente contrato, se entenderá que el acuerdo de voluntad por parte del usuario, se presenta en el momento en que este accede al servicio de larga distancia internacional (TPBCLDI), es decir, cuando el usuario marca a través del código de operador de larga distancia internacional otorgado a INFRACEL (444).

CLÁUSULA CUARTA. DEBER DE INFORMAR:
INFRACEL, informará a través de su página web de forma clara, veraz y suficiente, tanto de 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.

CLÁUSULA QUINTA. DERECHO AL MULTIACCESO :
Es el mecanismo de acceso de los usuarios a los operadores de TPBCLD en virtud del cual el usuario escoge uno de los operadores marcando un prefijo que lo identifica, para que le curse cada llamada.

CLÁUSULA SEXTA. PARTES DEL CONTRATO:
Forman parte del presente contrato INFRACEL y el usuario del servicio de larga distancia internacional, este último podrá ser: i) Tratándose de líneas telefónicas fijas, esto es locales, locales extendidas y de telefonía móvil rural: a) El propietario del inmueble en el cual se encuentra instalada una línea telefónica con acceso al servicio de larga distancia internacional, b) el arrendatario del inmueble en el cual se encuentra instalada una línea telefónica con acceso al servicio de larga distancia internacional, ii) tratándose de líneas telefónicas móviles: a) Un suscriptor o usuario de los servicios de telefonía móvil celular, PCS o trunking que realice llamadas de larga distancia internacional. Cuando se acceda al servicio de TPCLDI a través de la TPBCL, TPBCLE y TMR, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones que se desprendan del presente contrato, salvo las excepciones previstas en el mismo.

Cuando en el presente contrato se hable de partes se entienden referidos a INFRACEL al suscriptor o usuario.

CLÁUSULA SEPTIMA. CESIÓN DEL CONTRATO:

El usuario o suscriptor, no podrá ceder este contrato sin autorización previa, expresa y escrita de INFRACEL. INFRACEL se reserva el derecho de efectuar un estudio del cesionario, quien, de ser aceptado, deberá pagar la tarifa de registro de la cesión determinada para el efecto por INFRACEL y suscribir y presentar toda la documentación requerida, de acuerdo con lo establecido por la regulación vigente. En todo caso, el usuario o suscriptor debe estar a paz y salvo con INFRACEL para poder realizar la cesión. Si el usuario o suscriptor cede el contrato sin la citada autorización, INFRACEL podrá dar por terminado el presente contrato sin necesidad de requerimiento privado o judicial alguno ni de declaración judicial.

PARAGRAFO PRIMERO: No podrá haber traspaso o transferencia de los derechos del usuario o suscriptor derivados de este contrato, a ningún título, salvo en los términos consagrados en la presente cláusula.

PARAGRAFO SEGUNDO: El cesionario no se beneficiará de las tarifas promocionales o planes que fueren aplicables al usuario o suscriptor. En consecuencia, el cesionario deberá escoger uno de los planes ordinarios de tarifas ofrecidos por INFRACEL vigentes al momento de la aceptación de la cesión.

PARAGRAFO TERCERO: El usuario o suscriptor reconoce y acepta, que INFRACEL podrá ceder el presente contrato a otro operador debidamente habilitado y para tales efectos, simplemente deberá informar de tal cesión al usuario o suscriptor por cualquier medio idóneo para ello. En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CLÁUSULA OCTAVA. RUPTURA DE LA SOLIDARIDAD PARA EL CONSUMO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS FIJAS ESTO ES TPBCL, TPBCLE Y TMR.

El propietario o poseedor del inmueble (Cuando se accede al servicio de TPBCLDI a través de la TPBCL, TPBCLE o TMR), el suscriptor y los usuarios del servicio de LDI tendrán las mismas obligaciones y derechos que se derivan del presente contrato, salvo en los siguientes eventos:

a. Cuando INFRACEL no suspenda 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 o por incumplimiento del mismo.
b. Cuando INFRACEL proceda al restablecimiento del servicio que fuera suspendido por falta de pago de dos (2) periodos de facturación consecutivos, sin que el suscriptor y/o usuario haya eliminado dicha causa.
c. En el evento en que el arrendatario celebre acuerdos de pago con INFRACEL en los que no se haya hecho parte el propietario de inmueble arrendado. Se tiene en cuenta, a partir de la fecha en que INFRACEL debió suspender el servicio si el arrendatario incumplió el acuerdo.
d. Cuando el arrendador del inmueble se acoja a las disposiciones para suscriptores y/o usuarios que celebren contratos de arrendamiento de vivienda urbana, previstas en el artículo 15 de la ley 820 de 2003, el decreto 3130 de 2003 y en la regulación.
e. En la enajenación de inmuebles urbanos, si el contrato de prestación de servicios públicos no está vigente.
f. Cuando se adquieran bienes o servicios diferentes al servicio de TPBC.

CLAUSULA NOVENA. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.
INFRACEL podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso, en los términos previstos por la normatividad 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, INFRACEL podrá solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales.
INFRACEL deberá informar al suscriptor o usuario, con una antelación de por lo menos quince (15) días su intención de efectuar el reporte, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento del mismo.

Si dentro de dicho término, el suscriptor procede al pago de las sumas debidas o niega, bajo la gravedad del juramento, la existencia de la relación contractual con INFRACEL, ésta última deberá abstenerse de efectuar el reporte.

En caso de que la negación de la relación contractual se produzca con posterioridad al reporte, INFRACEL informará de inmediato a la entidad administradora del banco de datos que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular.

En el evento de que el reporte de datos se ponga en entredicho a causa de la negación del contrato, el afectado e INFRACEL, deberán adelantar todas las acciones pertinentes para determinar la veracidad de sus afirmaciones o en su defecto, estarse a la decisión definitiva proferida por las autoridades competentes.

El reporte a los bancos de datos no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tengan el suscriptor y/o usuario mientras no quede en firme la decisión sobre las mismas.

INFRACEL 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 DECIMA. OBLIGACIONES GENERALES DE INFRACEL:
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 INFRACEL, las siguientes:

1. Prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en los títulos habilitantes y en aquellas que regulen el servicio, incluyendo las relativas a la calidad en la atención a los usuarios, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia
2. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran la red y los equipos de su propiedad.
3. Medir el consumo, empleando instrumentos de tecnología apropiados, los cuales deben corresponder a un método de tasación que permita determinar el consumo real del servicio en unidades de tiempo no superiores al minuto.
4. Facturar, bien sea directamente o a través de quien contrate conforme a sus acuerdos de interconexión y 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. 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 y/o del usuario. INFRACEL, no podrá efectuar cobros distintos de los originados por la prestación efectiva del servicio contratado.

5. Investigar las desviaciones significativas al preparar la facturación mediante un sistema de control de calidad a la facturación mediante un análisis crítico de los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas cuando el consumo del último periodo presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en periodos anteriores. Se excluyen los casos en que el suscriptor y/o usuario se haya acogido a un plan de tarifa plana.

6. Entregar bien sea directamente o a través de quien contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno señalado en la misma, a la dirección suministrada por el suscriptor y/o usuario o en la que aparezca registrada en los archivos de INFRACEL, o de quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión.

La factura puede ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por INFRACEL o por quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del suscriptor y/o usuario.

Dicha factura debe contener como mínimo clara y detalladamente la información exigida por el presente contrato. 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 período de facturación, INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, no estará obligada a generar, expedir ni entregar la factura.

7. INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión expedirá un duplicado de la factura de inmediato o brindará dicha información mediante la línea de atención gratuita, previa solicitud del suscriptor y/o usuario que manifieste no haberla recibido. El primer duplicado correspondiente a un período de facturación será gratuito.

8. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos o en la normatividad vigente y que den lugar a algunos de estos dos eventos.

9. Entregar periódicamente al usuario bien sea directamente o a través de quien contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, 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, los impuestos asociados al consumo y todos los demás conceptos a que esté sujeto el usuario por causa de su incumplimiento.

10. INFRACEL, o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, debe 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 y/o los usuarios, en relación con el servicio de TPBCLDI, en los términos del presente contrato.

11. 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. En todo caso, toda la información suministrada a través de la línea gratuita tendrá efectos vinculantes para INFRACEL, en consecuencia se obligará en los términos de la información que suministre.

12. 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.

13. Publicar a través de medios idóneos de amplia circulación, cualquier modificación que introduzca al Contrato de Condiciones Uniformes, siempre que las mismas no constituyan abuso de posición dominante.

CLÁUSULA DECIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO DEL INMUEBLE O USUARIO:

Además de las obligaciones que por vía general les imponen las leyes, los decretos del gobierno, reglamentos y la regulación expedida por la CRT, son obligaciones del suscriptor, y/o usuario del servicio de TPBCLDI las siguientes:

1. Responder solidariamente, por cualquier anomalía fraude o adulteración del servicio de LDI, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de INFRACEL se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado.
2. Cumplir con el pago oportuno de las facturas de cobro expedidas por INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión. En caso de no recibir oportunamente la factura de cobro, deberá dar aviso a INFRACEL o a quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, para ejercer esta función 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, no lo exonera del pago. En ningún caso, el usuario quedará exonerado del pago de la factura.
3. Informar de inmediato a INFRACEL o a quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, 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.
4. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija INFRACEL.
5. En caso de no recibir oportunamente la factura de cobro, deberá dar aviso de inmediato a INFRACEL o a quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, y deberá solicitar un duplicado y proceder a efectuar el pago, por cuanto el hecho de no recibir la factura, por causas no imputables a INFRACEL ni a quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, no lo exonera del pago.

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA. DERECHOS DE LAS PARTES:

En consonancia con lo estipulado en la Cláusula de Integración y normas que rigen el contrato, los derechos de las partes adicionalmente a los correlativos a las obligaciones previstas en las presentes condiciones uniformes, se entienden los 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 Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en especial las previstas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios contenido en la Resolución CRT 1732 de 2007 y sus modificaciones posteriores, y los actos administrativos expedidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en tal sentido.

CLÁUSULA DECIMA TERCERA. SEPARACIÓN DE CARGOS POR SERVICIOS EN LA FACTURACIÓN:

Los cargos por el servicio de LDI de INFRACEL aparecerán en la factura del servicio de telefonía pública básica conmutada local, del servicio de Telefonía Móvil Celular (TMC), del servicio de comunicación personal (PCS), o a través de servicios que utilizan sistemas de acceso troncalizado (Trunking) por separado, de conformidad con las disposiciones contempladas en el capitulo tercero de la Resolución CRT 1732 de 2007, o cualquier norma que la modifique o sustituya.

CLÁUSULA DECIMA CUARTA. INVIOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES:

INFRACEL garantiza al usuario la inviolabilidad de las telecomunicaciones dentro de su red, como 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 en los términos de la Constitución y la Ley.

CLAUSULA DECIMA QUINTA. MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS:

Los cambios tarifarios entrarán a regir una vez sean conocidos por los usuarios de los servicios. Las tarifas ofrecidas por INFRACEL, tendrán una vigencia conforme a la información registrada en el Sistema Único de Información (SUI).

En cumplimiento de lo establecido por las normas legales pertinentes, se establece que el aumento máximo de tarifas, no excederá anualmente el porcentaje de la devaluación más el porcentaje de la inflación (IPC) correspondiente al año fiscal inmediatamente anterior. El incremento o incrementos de tarifas se podrán realizar en cualquier tiempo sin que el cómputo total de dichos aumentos supere el porcentaje establecido dentro del año.

Las modificaciones de que sean objeto las tarifas ofrecidas, serán divulgadas por INFRACEL, conforme a las obligaciones contenidas en la ley 142 de 1994 y en la Resolución CRT 1732 de 2007.

CAPITULO III

SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

CLÁUSULA DECIMA SEXTA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

1. Suspensión Temporal del Servicio por Mutuo Acuerdo: EL SUSCRIPTOR podrá solicitar por escrito y con la debida sustentación la suspensión temporal de EL SERVICIO por un término no superior a dos (2) meses consecutivos o no por cada año servicio. EL SUSCRIPTOR deberá realizar la solicitud de suspensión con una antelación no inferior a quince (15) días hábiles de la fecha deseada de inicio de la misma, INFRACEL podrá dentro de este término negar la solicitud con la respectiva motivación. Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por EL SUSCRIPTOR, INFRACEL durante el periodo de la suspensión sólo facturará a EL SUSCRIPTOR el valor correspondiente a la reconexión del servicio suspendido, el cual será informado al momento de la solicitud de la suspensión del servicio. PARÁGRAFO PRIMERO. En el evento en que EL SUSCRIPTOR no indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal de EL SERVICIO, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos. PARÁGRAFO SEGUNDO. En caso de que el servicio se encuentre sujeto a periodo mínimo de conservación de plan o a periodo de cláusula de permanencia mínima, dichos periodos se prolongarán por el término de duración de la suspensión temporal.

2. Suspensión en interés del servicio:
INFRACEL 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 va a ser mayor a treinta (30) minutos. Es una obligación del operador local.
2.2 Por orden ejecutoriada de autoridad competente.
2.3. Para adoptar medidas de seguridad.

3. Suspensión por incumplimiento o violación del contrato:
INFRACEL procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del suscriptor y/o 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.
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 anomalía fraude o adulteración del servicio de TPBCLDI
3.6. En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o del suscriptor, de las condiciones contractuales.
3.7. Por solicitud de autoridades judiciales competentes.
3.8. Por reventa del servicio sin la respectiva autorización de INFRACEL
3.9. Por cualquier otro incumplimiento al presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: Haya o no suspensión, INFRACEL 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.
PARAGRAFO SEGUNDO: 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, no se podrá proceder a la suspensión.
PARÁGRAFO TERCERO : Para que INFRACEL pueda restablecer el servicio de TPBCLDI, el suscriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y pagar todos los gastos de reconexión en que incurra INFRACEL.

CLÁUSULA DECIMA SEPTIMA. TERMINACION DEL CONTRATO: 1. Por parte de INFRACEL: INFRACEL podrá dar por terminado éste contrato sin necesidad de requerimiento previo privado o judicial y sin que tal hecho requiera declaración judicial alguna en los siguientes eventos, sin perjuicio de las demás acciones a que INFRACEL tuviere derecho incluyendo la exigencia de las prestaciones a que hubiere lugar: (i). Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de INFRACEL, hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio; (ii).La demolición del inmueble en el cual se presta el servicio, cuando se trate de un usuario que accede al servicio de TPBCLDI a través del servicio de TPBCL, TPBCLE, o TMR; (iii). En caso de incumplimiento del suscriptor o usuario de cualquiera de las obligaciones del presente contrato o de cualquiera de las normas que regulen la prestación del servicio, bien sea que provengan de las autoridades gubernamentales competentes o de INFRACEL. (iv). Por el retardo o la falta de pago de la facturación dentro de la fecha que haya señalado INFRACEL en la factura para el corte del servicio; (v). 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 INFRACEL; (vi). Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un periodo de dos (2) años; (vii). Adulteración o falsificación de las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite; (iix). Por muerte o extinción de la personalidad jurídica de el suscriptor o usuario, o en los casos en que éste se encuentre en situación de concordato, quiebra o concurso de acreedores, o en el caso de los eventos descritos en la ley 550 de 1999; (ix). Cuando los equipos e instalaciones del suscriptor o usuario, por cualquier razón, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del servicio o perturbar la red telefónica de INFRACEL o de otros operadores. (x). En el evento en que el suscriptor o usuario explote comercialmente el servicio sin la autorización previa, expresa y escrita de INFRACELINFRACEL. (xi). Por incumplimiento de las obligaciones a cargo del suscriptor o usuario derivadas de cualquier otro contrato de prestación de servicio de telefonía pública o de cualquier otra índole que haya celebrado o celebre en el futuro el suscriptor o usuario con INFRACEL. (xii). Por efectuar conexiones fraudulentas, clandestinas o sin autorización de INFRACEL y/o por adulterar de cualquier forma las facturas de EL SERVICIO. Por anomalía fraude o adulteración del servicio de TPBCLDI; (xiii) Por solicitud del suscriptor, bajo cualquier modalidad de suscripción y en cualquier tiempo, con la simple manifestación de voluntad expresada a través de cualquier medio de atención al usuario dispuesto por INFRACEL. La solicitud deberá efectuarse con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación, como mínimo. En todo caso, INFRACEL reconoce el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato en cualquier tiempo, previo

cumplimiento de las obligaciones contractuales pendientes. (xiv) Decisión unilateral del suscriptor cuando se presente falla en la prestación del servicio en los términos de la Ley 142 de 1994, o ante las fallas en la continuidad del servicio previstas por la Resolución CRT 1732 de 2007. (xv). Por cualquier otro incumplimiento al presente contrato.

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 INFRACEL, 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 DECIMA OCTAVA. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

La falla en la prestación del servicio da derecho al suscriptor o al usuario, desde el momento en que se presenta, a la terminación unilateral del contrato o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. Si la falla ocurre continuamente durante un término igual o superior a quince (15) días, dentro de un mismo período de facturación, INFRACEL, no podrá cobrar conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos.

2. A la indemnización de perjuicios, de conformidad con las fórmulas de tasación de los mismos previstas por el numeral 3 del artículo 137 de la ley 142 de 1994, siempre y cuando se incumpla con las condiciones de continuidad a la que se encuentra sujeto el servicio de larga distancia internacional, y sean causas imputables a INFRACEL, de conformidad con lo previsto en el artículo 37 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

CLÁUSULA DECIMA NOVENA. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:

Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa y pagar, y se procede al restablecimiento de acuerdo con las siguientes condiciones:

1. El suscriptor y/o usuario debe pagar las obligaciones contractuales pendientes, incluidos sus intereses moratorios, y el valor de aportes por reconexión o reinstalación según el caso.
2. INFRACEL, reanudará el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que la causal de suspensión haya cesado.
3. INFRACEL dejará 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 suscriptor y/o usuario.

CLAÚSULA VIGESIMA. COMPENSACIÓN POR FALLAS EN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO:

El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación del servicio de TPBCLDI, por causas imputables a INFRACEL, da derecho a los suscriptores o usuarios a la terminación inmediata del contrato, sin penalización alguna o a obtener la compensación por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, siempre que así lo soliciten y bajo los términos previstos en la resolución CRT 1732 de 2007.

Cuando el suscriptor o usuario elija la compensación, INFRACEL, debe hacerla efectiva a través de cualquiera de las siguientes opciones: a) Compensación en dinero, o b) compensación en minutos, para lo cual, INFRACEL, debe atender las reglas y metodología descritas en el Anexo I de la Resolución CRT 1732 de 2007 e informar al suscriptor o

usuario, oportunamente y por escrito, la forma en que operará la compensación. La compensación en minutos no podrá ser aplicada cuando se trate de planes de consumo ilimitado en tiempo.

PARÁGRAFO. Cuando el servicio sea prestado a través de la modalidad prepago, los mecanismos que garanticen la compensación efectiva al usuario por el tiempo en que no estuvo disponible el servicio, serán diseñados libremente por INFRACEL.

CAPÍTULO IV
FACTURAS

CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS:
Las facturas de cobro que expida INFRACEL, o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, contendrán como mínimo la información de que trata el capitulo III de la Resolución CRT 1732 de 2007 siempre y cuando sea aplicable a los servicios de TPBCLDI.

CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA. INTERÉS MORATORIO:
INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión cobrarán 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 VIGESIMA TERCERA. PERÍODO DE FACTURACIÓN:
El período de facturación no será inferior a un (1) mes ni superior a dos (2) meses. Cualquier cambio en el período de facturación informado previamente al suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO:
Por regla general, el consumo del suscriptor y/o usuario, se determinará mediante las lecturas que se hagan, en el sistema de tasación por minuto de la central telefónica, registradas en el período de facturación, correspondiente a las llamadas completadas.

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a INFRACEL, para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores.

CLÁUSULA VIGESIMA QUINTA. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:
Las facturas emitidas por INFRACEL o por quien esta autorice conforme a sus acuerdos de interconexión prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente por INFRACEL o por quien esta autorice conforme a sus acuerdos de interconexion, contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, salvo en los casos que se haya roto la solidaridad.

CLÁUSULA VIGESIMA SEXTA. COBRO INOPORTUNO:
Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas INFRACEL o quien esta autorice mediante sus acuerdos de interconexión no podrá cobrar bienes o servicios 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 VIGESIMA SEPTIMA. PAGOS DE SERVICIO: 20.1. A partir de la fecha de entrada en vigor del presente contrato, EL SUSCRIPTOR se obliga, además de cumplir con todas las obligaciones del presente contrato, al pago oportuno de EL SERVICIO según el

plan escogido, a las tarifas vigentes al momento del uso de EL SERVICIO. 20.2. EL SUSCRIPTOR conoce y acepta las tarifas presentadas por INFRACEL a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. 20.3. INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión enviará periódicamente a la dirección indicada por EL SUSCRIPTOR o aquella que INFRACEL tuviere en sus archivos o base de datos, la factura correspondiente a EL SERVICIO prestado durante el respectivo período. El periodo de facturación de INFRACEL correspondiente a los servicios facturados al SUSCRIPTOR, es de hasta dos (2) meses. 20.4. EL SUSCRIPTOR reconoce y acepta que el pago deberá realizarse máximo hasta la fecha de vencimiento que aparezca en la factura, en las condiciones allí señaladas y utilizando un medio de pago autorizado por INFRACEL. 20.5. Lo anterior no exime a EL SUSCRIPTOR de cumplir con sus obligaciones de pago aún cuando no reciba oportunamente la correspondiente factura ya que EL SUSCRIPTOR conoce suficientemente la fecha de vencimiento para los pagos. 20.6. En caso de retardo en el pago del precio de EL SERVICIO, INFRACEL cobrará intereses de mora sobre las sumas adeudadas a la máxima tasa permitida por la ley y podrá suspender EL SERVICIO o dar por terminado unilateralmente éste contrato, sin necesidad de requerimiento previo privado o judicial ni declaración judicial alguna, subsistiendo en todo caso la obligación de EL SUSCRIPTOR de cancelar la totalidad de las obligaciones derivadas de este contrato y servicios utilizados así como las penas y los valores por terminación anticipada a que hubiere lugar y los costos de la cobranza judicial o extrajudicial que se llegaren a causar. 20.7. Si EL SUSCRIPTOR considera que el monto facturado no está conforme con la utilización de EL SERVICIO que él hizo durante el período de facturación, podrá presentar su reclamación, la cual deberá limitarse a aquellos montos que sean efectivamente objeto de reclamo por parte de EL SUSCRIPTOR. EL SUSCRIPTOR deberá cancelar oportunamente aquellos montos que no sean objeto de reclamación. 20.8. En el evento que el SUSCRIPTOR se encuentre en mora de cumplir cualquiera de sus obligaciones con INFRACEL, o en el evento en que le haya sido suspendido el SERVICIO por no pago y sin perjuicio de las demás acciones que tenga INFRACEL conforme a lo previsto en este Contrato o en la Ley, EL SUSCRIPTOR perderá, de manera definitiva, el derecho a continuar disfrutando de cualquier beneficio o promoción adicional a las condiciones del Plan de Servicio vigente, que le hubiesen sido otorgadas por INFRACEL al momento de la activación o con posterioridad a este hecho. EL SUSCRIPTOR no recuperará los beneficios o ventajas promocionales mencionados, por el hecho de ponerse al día en sus obligaciones con INFRACEL.

CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA. 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 a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

CAPITULO V

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

El suscriptor o el usuario tienen derecho de presentar, sin ninguna formalidad especial, peticiones, quejas o recursos a INFRACEL, o ante quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, informando el nombre, la clase del servicio, la ubicación del inmueble y el respectivo estrato socio económico. El suscriptor y/o usuario tiene derecho de presentar PQR a INFRACEL, o ante quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, 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 y/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 INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, con ocasión a la presentación de la PQR formuladas por el suscriptor y/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 la Empresa 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 TRIGESIMA. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar ante INFRACEL o ante el operador con quien esta contrate, peticiones, quejas, y reclamos por cualquier medio idóneo para lo cual no requerirá de presentación personal ni de la intervención de abogado, aunque emplee mandatario, para estos fines el suscriptor o usuario, podrá solicitar en las oficinas de INFRACEL, los formatos respectivos para cada uno de los trámites a que haya lugar. INFRACEL, o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presente el suscriptor y/o usuario, las cuales serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre la regulación de la CRT.

Si la PQR se presentara en forma verbal, basta con informar el nombre completo del suscriptor y/o usuario peticionario, y el motivo de la PQR. INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión podrá responder de la misma manera, y deberá entregar al peticionario una constancia de la presentación de la PQR.

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

PARÁGRAFO 1: Para el caso de la PQR verbal, INFRACEL, deberá entregar al suscriptor y/o usuario, por cualquier medio idóneo, 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 INFRACEL, o por quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión.

CLÁUSULA TRIGESIMA PRIMERA. 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 aquél en que INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, ponga en conocimiento del suscriptor y/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 INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión para la atención de las mismas. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión de INFRACEL o de quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, expresada por el suscriptor y/o usuario en las condiciones y dentro del término antes mencionados, debe ser 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 y/o usuario, INFRACEL, o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión lo remita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

3. Si el suscriptor y/o usuario presentara ante INFRACEL, o ante quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión un recurso de reposición, deberán informarle textualmente al usario 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, INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, entregarán 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 INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión almacenará evidencia de la respuesta del suscriptor y/o usuario por un término de por lo menos doce (12) meses.

CLÁUSULA TRIGESIMA CUARTA. TÉRMINO PARA RESPONDER PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

Para responder las PQR, INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión 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 INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, debe 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 y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido el término antes indicado, INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, reconocerá al suscriptor y/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 y/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 a que haya lugar conforme a la ley.

CLÁUSULA TRIGESIMA QUINTA. DIVULGACIÓN DE LAS DECISIONES DE LA EMPRESA.

La notificación de las decisiones adoptadas por INFRACEL o por quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión dentro del trámite de una PQR, debe realizarse

de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, 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 e INFRACEL o quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión deba dar respuesta por escrito, la notificación se debe efectuar en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el suscriptor y/o usuario para tal efecto.

CAPÍTULO VI
VIGENCIA DEL CONTRATO

CLÁUSULA TRIGESIMA SEXTA. VIGENCIA DEL CONTRATO:
Este contrato se entiende celebrado conforme a la cláusula tercera del presente contrato y su vigencia será por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en este contrato o en las disposiciones legales vigentes.

PARAGRAFO. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas. 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.

CLÁUSULA TRIGESIMA SEPTIMA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:
Las diferencias que surjan entre las partes 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.

CLÁUSULA TRIGESIMA OCTAVA. DELEGACIÓN:
El representante legal de INFRACEL o de quien esta contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, podrá delegar facultades en un funcionario de La Empresa para que conteste peticiones y quejas, y resuelva recursos en nombre de la misma, en desarrollo de la ejecución del presente contrato.