

**Recurso contra admisorio parte 1 Radicado: 11001400306820190247700 (2019-02477)
Yaos vs UNE EPM Telecomunicaciones**

Gerencia G C Abogados <gerencia@gyclaw.com>

Jue 10/03/2022 4:56 PM

Para: Juzgado 68 Civil Municipal - Bogotá - Bogotá D.C. <cmpl68bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

 1 archivos adjuntos (1 MB)

22.03.10 RECURSO CONTRA AUTO ADMISORIO DE LA DEMANDA.pdf;

Bogotá D.C., 10 de marzo de 2022

Señor

JUEZ CINCUENTA (50) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE BOGOTÁ

cmpl68bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

E. S. D.

Medio de control: Proceso Verbal Sumario

Demandante: Yaos S.A.S.

Demandado: UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Radicado: 11001400306820190247700 (2019-02477)

Asunto: Recurso de reposición contra auto admisorio de la demanda

Bogotá D.C., 10 de marzo de 2022

Señor

JUEZ CINCUENTA (50) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE BOGOTÁ

cmpl68bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

E. S. D.

Medio de control: Proceso Verbal Sumario

Demandante: Yaos S.A.S.

Demandado: UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Radicado: 11001400306820190247700 (2019-02477)

Asunto: Recurso de reposición contra auto admisorio de la demanda

ANDREA GAMBA JIMÉNEZ en mi condición de persona natural mayor de edad, vecina de la ciudad de Bogotá D.C., identificada con la cédula de ciudadanía número 52.805.812 de Bogotá D.C., y tarjeta profesional 154.143 del C. S. de la J, actuando en calidad de apoderada especial reconocida respecto de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**, respetuosamente procedo por este escrito a presentar Recurso de reposición contra el auto admisorio de la demanda, con el objetivo de ejercer el legítimo derecho a la defensa y contradicción de mi Mandante, considerando:

I. OPORTUNIDAD Y PROCEDENCIA

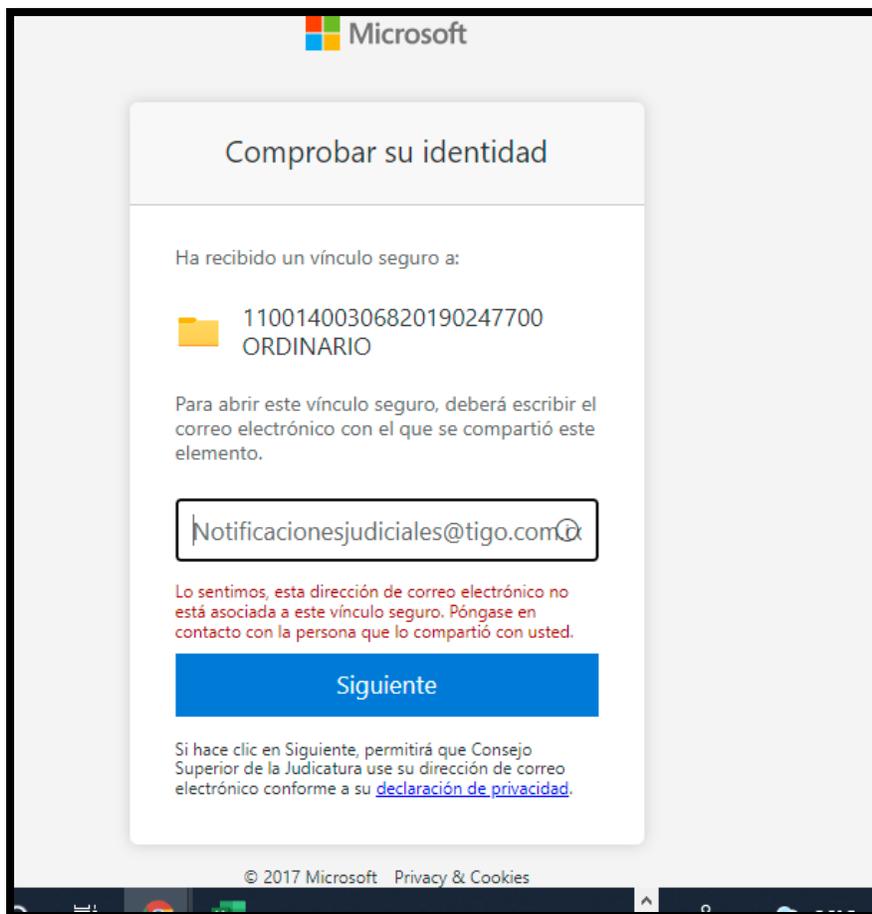
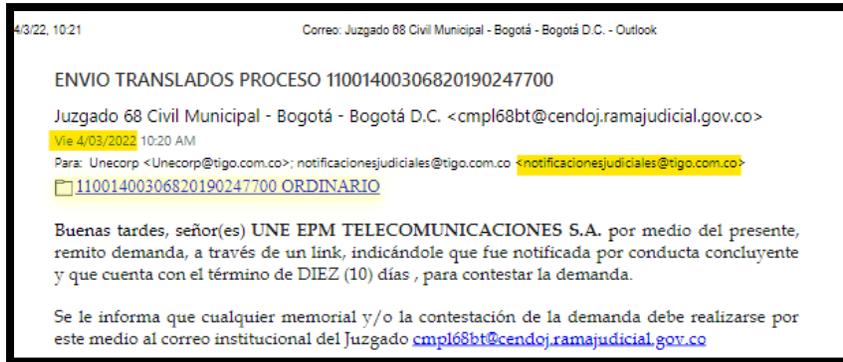
PRIMERO: Que, mediante auto del 18 de junio de 2021, notificado por estado No. 21 del 21 de junio de 2021, el Despacho decidió: i) negar la solicitud de nulidad impetrada; ii) tener por notificada a mi mandante por conducta concluyente y iii) remitir copia del expediente a instancias de la demandada.

SEGUNDO: Que mediante auto del 12 de noviembre de 2021, notificado por estado No. 45 del 16 de noviembre de 2021, el Despacho decidió confirmar la decisión previamente relacionada, que fue recurrida por ambas partes; determinado además que el término de traslado de la demanda estaría suspendido hasta que por secretaría se hiciera el traslado de la demanda y sus anexos, **el cual debería realizarse a los correos gerencia@gyclaw.com y civilyadmo@gyclaw.com**

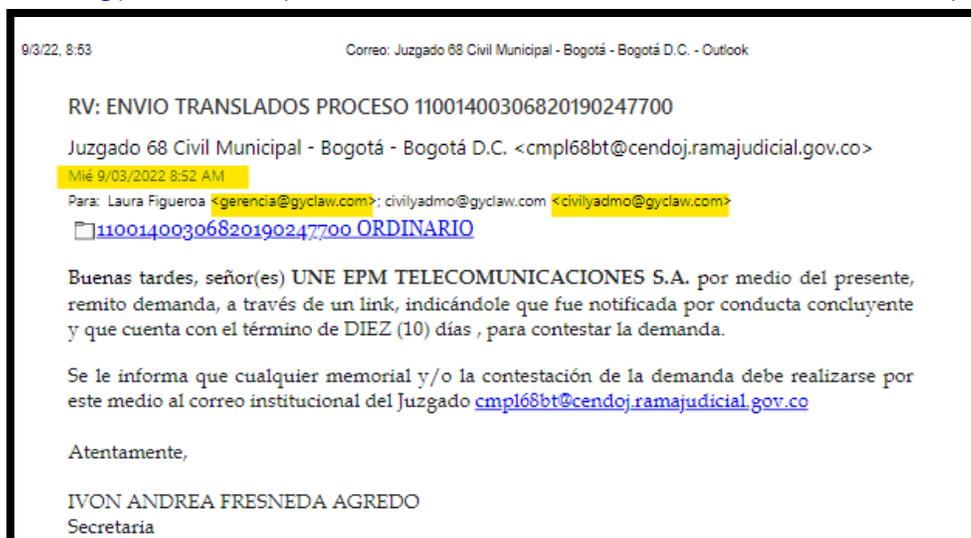
No obstante, se dispuso como medida adicional que, el término de traslado empezará a correr una vez le sea remitida a la demandada UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., el traslado de la demanda y copia del expediente a los correos electrónicos gerencia@gyclaw.com, y civilyadmo@gyclaw.com.

TERCERO: Que el 4 de marzo de los corrientes la secretaría del Despacho remitió el link de traslado del expediente digital al email notificacionesjudiciales@tigo.com.co de la compañía demandada, donde una vez fue registrado dentro del flujo de correos masivos recibidos por esa compañía - **que ya había constituido apoderado judicial reconocido en el proceso**-, se pudo comprobar que no permitía el acceso, tal como le fue informado al Despacho vía teams en uso de su mecanismo de atención virtual:

Calle 31 No. 13 A – 51 Torre 2 Oficina 231. Edificio Panorama
Teléfono: 7027445
Celular: 317-3726562 /317-4340848
E-mail: gerencia@gyclaw.com
Bogotá – Colombia



CUARTO: Que el 9 de marzo de los corrientes la secretaría del Despacho realizó el traslado conforme a lo ordenado, a los correos gerencia@gyclaw.com y civiladmo@gyclaw.com y solo desde tal fecha se tuvo acceso real al expediente.



QUINTO: Que el artículo 391 del C. G. del P. señala que en el proceso verbal sumario “los hechos que configuren excepciones previas deberán ser alegados mediante recurso de reposición contra el auto admisorio de la demanda”.

SEXTO: Que, encontrándome dentro de la oportunidad procesal correspondiente, interpongo el presente recurso de reposición, con base en los siguientes:

II. ANTECEDENTES

PRIMERO: Que el accionante presentó escrito de demanda el 11 de diciembre de 2019¹, la cual fue inadmitida bajo el auto del 27 de enero de 2020², luego de la subsanación, la demanda fue admitida el 12 de febrero de 2020³; sin embargo, en el expediente digitalizado solo obra un escrito de demanda (sin fecha) al que de hecho le hacen falta pruebas de las anunciadas en el referido escrito; por lo que se desconoce si se trata del escrito de demanda inicial o de la demanda subsanada, dejando claro que a la fecha no se ha surtido el correcto traslado de la totalidad del expediente.

SEGUNDO: Que, al hacer una valoración del escrito de demanda que reposa en el expediente digital trasladado, las pruebas aportadas por la Accionante y los anexos correspondientes, se encuentra que en este caso:

- i) **Se pretende cuestionar la validez y legalidad de un acto administrativo** con el que la Superintendencia de Industria y Comercio ya definió con la Resolución 1163 del 19 de enero de 2017, que eran procedentes los cobros realizados a la demandante por concepto de servicios de comunicaciones de larga distancia, controversia del resorte de la **jurisdicción contencioso administrativa y no de la jurisdicción civil ordinaria, con lo que se configura la excepción previa de falta de jurisdicción y competencia.** Además, se desconoce la composición accionaria de mi Mandante.
- ii) Se pretende ventilar la litis a través de un proceso civil cuando **el acto administrativo debió ser atacado mediante la acción de nulidad y restablecimiento del derecho** ante la jurisdicción contencioso-administrativa, con lo que se configura la excepción del numeral 7. **al habersele dado a la demanda el trámite de un proceso diferente al que le corresponde.**
- iii) Que a la demanda no se integraron todos los litisconsortes necesarios pues no se convocó a la Superintendencia de Industria y Comercio, Entidad competente que emitió el acto administrativo que se pretende desconocer. Tampoco se convocaron los demás operadores involucrados en el cobro de servicios de larga distancia internacional que se cuestionan.

TERCERO: Que, en consecuencia, se advierte que dentro del asunto se configuraran las causales de excepción previa de los numerales 1, 7 y 9 del artículo 100 del Código General del Proceso.

¹ Folio 1 del Cuaderno principal del expediente digitalizado

² Folio 3 del Cuaderno principal del expediente digitalizado aderno principal

³ Folio 95 del Cuaderno principal del expediente digitalizado

III. ARGUMENTOS DEL RECURSO

FALTA DE JURISDICCIÓN O COMPETENCIA DEL H. JUZGADO CINCUENTA (50) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE BOGOTÁ

De conformidad con el artículo 100 del Código General del Proceso, el demandado podrá proponer las siguientes excepciones previas dentro del término de traslado de la demanda, entre otras, la “Falta de jurisdicción o de competencia”.

En términos de la Honorable Corte Constitucional⁴, “(...) la Constitución Política se refiere a la existencia de diversas jurisdicciones. Así, dentro de la rama judicial, menciona la jurisdicción ordinaria (capítulo 2), la contencioso administrativa (capítulo 3), la constitucional (Capítulo 4) y la especial conformada por la indígena y por los jueces de paz (capítulo 5), estableciendo en cada una de éstas el marco general de competencia para la resolución de conflictos.”.

Por su parte, el artículo 29 de la Constitución Política señala que “nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.”.

Es así como la Corte Constitucional⁵ advierte que “(...) mediante una norma, el Estado le otorga a una autoridad judicial la facultad de resolver un determinado conflicto, de allí que cualquier pronunciamiento emitido por una autoridad a quien no se le ha otorgado por el Estado dicha facultad, constituye una afrenta al derecho fundamental al debido proceso.”.

De suerte con lo anterior, y como se desprende de los mismos hechos narrados en la demanda, así como de las pruebas que con este recurso se aportan, la parte accionante pretende mediante una acción civil, cuestionar la validez de un acto administrativo en firme y ejecutoriado, respecto del cual impera la presunción de legalidad.

Y es que para el asunto objeto de estudio, dentro del expediente administrativo 16-63627, la autoridad administrativa competente, esto es, la Superintendencia de Industria y Comercio, decidió mediante un acto administrativo sobre la procedencia de los mismos cobros que aquí se cuestionan.

Fue así como habiéndose sometido a decisión de esa entidad Administrativa el recurso interpuesto por la sociedad que aquí demanda, la Superintendencia de Industria y Comercio analizó las pruebas y los soportes de los consumos reclamados, confirmando su procedencia.

Sobre el particular, téngase en cuenta que, según lo previsto en el numeral 5° del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, le compete a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la **Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegada para la Protección al Consumidor**, en el marco de sus facultades **administrativas** “Resolver los recursos de apelación interpuestos en contra de las decisiones proferidas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones, así como el de queja, en los casos que corresponda.”. Lo anterior fue lo que ocurrió en el asunto, así:

⁴ Corte Constitucional. Sentencia T-685 del 26 de septiembre de 2013. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez. Expediente T-3.872.389.

⁵ Ibídem.

UNE EPM Telecomunicaciones S.A
Nit 900.092.385-9
Representante Legal: Esteban Iriarte
Carrera 16 # 11A S -100 Los Balsos
382 50 50 – PBX (574) 325 15 05



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
No. 16-063627-00000-0C00
Fecha: 2016-03-11 14:10:33 Dep: 3200 DIR PROTUSCC
Tra: 328 NODOMICILIA Eje: 341 RECURSOAPELA
Act: 11 PRESENTACION Folios: 80

ENVIADO
FECHA DE RADICACION: 2016-03-11 11:32
CAS20180200203873 Folio

RADICACIÓN N°

Nombre del Cliente:	ANA JEANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA			
	BAYONA RODRIGUEZ - YAOS S.A.S			
Tipo de Documento de Identidad:	Cédula de Ciudadanía <input checked="" type="radio"/>	Cédula de Extranjería <input type="radio"/>	Número de Identificación T <input type="radio"/>	Otros Documentos <input type="radio"/>
N° Documento de Identidad:	51690695 - 52362197 -9004E1237-0			

REPUBLICA DE COLOMBIA



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RESOLUCIÓN No: 1163
Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Rad N° 16-063627

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIO DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009, el Decreto 1130 de 1999 y el numeral 5 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que con ocasión del trámite en sede de empresa, se dio traslado del expediente identificado con el número de la referencia para que fuera decidido el recurso de apelación interpuesto subsidiariamente ante esta Superintendencia, en el cual se identifican como:

Usuario: Ana Jeanneth Escobar Bermudez
CC No. 51.690.695

Proveedor de servicios: UNE EPM Telecomunicaciones S.A.
NIT: 900.092.385-9

Decisión Empresarial: 3612150004112751 del 8 de enero de 2016

SEGUNDO: Que de acuerdo con la información allegada al expediente, se advierte que el motivo de inconformidad expuesto por el usuario de la línea 8844440, radica en que **no se encuentra de acuerdo con el cobro realizado por llamadas de larga distancia internacional**, del 7 de noviembre de 2015, indicando que no reconoce el número y que no fue realizada, igualmente indica que han realizado pruebas sin encontrar registros de las llamadas, así mismo, el usuario manifiesta que ha realizado pruebas internas sin encontrar conexiones internas o externas que permitan determinar uso de larga distancia internacional.

TERCERO: Que el proveedor manifestó que luego de verificar su sistema de información estableció que para la línea 8844440, que las llamadas fueron realizadas desde la línea telefónica y cursadas a través del operador UNE (005) sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación, siendo así que realizaron visita técnica y allegaron certificado de fraude de la línea fija.

CUARTO: Que en virtud de los hechos expuestos, entra este Despacho a hacer las siguientes consideraciones:

4.1. Negación de llamadas de Larga Distancia Internacional

Esta sentencia señala el valor que puede otorgarse a los documentos aportados en el presente asunto; en este sentido las pruebas que obran en el expediente son suficientes para demostrar que no existió inconsistencia en relación con la prestación del servicio y su facturación, motivo por el cual se infiere que **las llamadas objeto de reclamo fueron efectivamente realizadas y, por ende, su facturación corresponde por parte del proveedor es procedente.**

En este orden de ideas, concluye esta Instancia que **el proveedor logró demostrar fehacientemente la prestación del servicio**, por lo que se procederá a confirmar la decisión del proveedor y no habrá lugar a descuentos o ajustes en la facturación.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Confirmar la decisión empresarial proferida por el proveedor del servicio, identificada en el numeral primero de la presente resolución.

A continuación, un relato detallado de las actuaciones que permiten concluir que se actúa en abierta desatención de la jurisdicción y la competencia del juez que debió conocer este asunto:

1. El 07 de noviembre de 2015, se emitió la factura de la línea telefónica (1)884444 de titularidad de la sociedad Yaos SAS, que incluyó el cobro de llamadas de larga distancia internacional por la suma de \$7'847,527.60 más IVA.
2. Inconforme con el cobro, la sociedad demandante presentó una PQR bajo el CUN 361215000411751 el 21 de diciembre de 2015.
3. A la referida PQR se dio respuesta el confirmado la procedencia en el cobro mediante comunicación del 8 de enero de 2016 CUN 361215000411751.
4. Inconforme con lo decidido, el 2 de febrero de 2016, la parte interesada, esto es, **la sociedad Yaos SAS representada por la señora Ana Jeanneth Escobar Bermúdez y por la señora Carmen Alexandra Bayona**, presentaron recurso de reposición en subsidio de apelación contra la decisión.
5. El 22 de febrero de 2016 se decidió el recurso de reposición confirmando lo decidido y remitiendo el traslado del expediente a la Superintendencia de Industria Y Comercio, para que, en ejercicio de sus funciones legales, mediante un acto administrativo decidiera el recurso de apelación de fondo y de forma definitiva sobre la procedencia en los cobros.
6. El expediente administrativo creado por la Entidad administrativa es el 16-63627, en el que **la parte interesada era la sociedad Yaos SAS**

Calle 31 No. 13 A – 51 Torre 2 Oficina 231. Edificio Panorama

Teléfono: 7027445

Celular: 317-3726562 /317-4340848

E-mail: gerencia@gyclaw.com

Bogotá – Colombia

representada por la señora Ana Jeanneth Escobar Bermúdez CC No. 51.690.695 y por la señora Carmen Alexandra Bayona, la decisión atacada fue la 3612150004112751 con la que mi Mandante, le ratificó a la sociedad quejosa su obligación legal de asumir el cobro de los mismos consumos por los que ahora reclama en esta acción judicial.

7. Luego de haber agotado el procedimiento dispuesto para el efecto, **mediante Resolución 1163 del 19 de enero de 2017, la Superintendencia de Industria y comercio determinó que eran procedentes los cobros realizados a la demandante por concepto de servicios de comunicaciones de larga distancia.**

Si la parte aquí demandante no estaba conforme con lo decidido por esa autoridad, debió acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa en ejercicio de la acción de nulidad y restablecimiento del derecho para atacar la legalidad del referido acto administrativo, con lo que queda claro que en el asunto se configura la excepción previa de falta de jurisdicción y competencia

Así las cosas, resulta entonces necesario analizar si el petitum de la presente demanda corresponde a la jurisdicción ordinaria, o a la contencioso administrativa, pues como están planteadas las cosas, es otro el juez competente para conocer el presente asunto ante su naturaleza.

Para tal efecto, nótese cuáles fueron los términos en los que la sociedad demandante presentó el escrito de demanda ante su Despacho, así:

<p>7. UNE EPM Telecomunicaciones S. A., a través de la Empresa Claro, efectuó el cobro de algunas llamadas de larga distancia, hechas, supuestamente, a través de la línea 8844440 el 7 de noviembre de 2015, a través de la factura número 003 – 261098376, por valor de SEIS MILLONES CUARENTA MIL PESOS (\$6.040.000) M. CTE.</p> <p>8. Frente a dicho cobro, la Demandante se opuso por escrito, ya que desconoce a quién pueda corresponder el número telefónico de destino y tiene plena seguridad de que la llamada no fue hechas desde el mencionado abonado telefónico.</p> <p>9. Dicha solicitud fue resuelta por el Proveedor del servicio, confirmando el cobro, mediante decisión empresarial 3612150004112751 de 8 de enero de 2016.</p> <p>10. Se interpuso recurso de apelación, el cual fue resuelto por la el Director de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante resolución 1163 de 19 de enero de 2017, bajo al radicación 16-063627, confirmando la decisión empresarial de cobro, luego de realizar un examen puramente formal del procedimiento adelantado por claro, pero sin decidir el</p>	<p>La misma factura objeto de la PQR y del pronunciamiento de la SIC en el acto administrativo en firme</p>
	<p>Reconocimiento sobre el uso de la vía procesal de la reclamación administrativa</p>

fondo del asunto, pues no medio el dictamen de un perito para establecer si realmente las llamadas habían salido de la troncal de YAOS S. A. S.

11. Se limitó el Director de investigaciones a establecer la presencia de: copia del certificado del estado de la línea, copia del certificado de fraude y copia de las visitas técnicas realizadas, sin crear ningún escenario en que pudiera ser debatido técnicamente el fondo del asunto: LAS LLAMADAS FUERON HECHAS REALMENTE DESDE ESTE ABONADO TELEFONICO?

12. Dijo el investigador en su resolución:

"Lo anterior demuestra plenamente que en el presenta caso, por un lado, el comportamiento del proveedor del servicio fue adecuado y, por el otro, evidencia que para la época de los hechos, la investigada estaba haciendo uso de las herramientas tecnológicas adecuadas para la prevención de la comisión de fraude, y cual fue el seguimiento que efectuó a las mismas, ya que al tenor del artículo 36 de la Resolución CRC 3066 de 2011, dicha información debe estar disponible para consulta de las autoridades de inspección, vigilancia y control".

Manifestaciones de inconformidad y cuestionamientos frente a lo decidido por la autoridad administrativa competente

13. Para evitar que continuara suspendido el servicio, a causa el injusto cobro, YAOS S. A. S. se vio forzada a pagar el valor de la factura.

14. Con el fin de documentar técnicamente su afirmación, YAOS S. A. S. procedió a contratar lo servicios de la firma HALCÓN TECNOLOGÍA SAS, con el fin de que determinaran de manera técnica, a partir de su experiencia y conocimiento, si realmente las llamadas cobradas por UNE fueron hechas a través de la línea telefónica 8844440, de propiedad de la Demandante.

15. El Dictamen arrojó como conclusión que:

"Frente a esta revisión detallada y depurada de los destinos de LDI (Larga

Argumentos para atacar la legalidad del acto administrativo en firme y ejecutoriado

Como se observa, el objeto del litigio **no se refiere a un asunto susceptible de ser analizado por la jurisdicción ordinaria**, por lo que el juez natural designado para resolver la controversia planteada por el demandante no es el Juez asignado al asunto, razón por cual deberá revocarse el auto admisorio de la demanda y remitirla al juez competente y con jurisdicción.

A lo anterior se suma que UNE EPM Telecomunicaciones es una compañía con capital mixto con participación mayoritariamente pública, como lo comprueba el certificado de composición accionaria que se adjunta, por lo que es claro que cualquier controversia vinculada a mi Mandante debió ser ventilada ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Deloitte.

ACCIONISTAS	NIT	No. ACCIONES(*)	TIPO DE ACCIONES	% SOBRE TOTAL(**)	CAPITAL
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	890.904.996-1	4.223.309	Acciones clase A	50,000000%	30.150.529,49
		3	Acciones clase B		
Millicom Spain S.L.	CIF B-85166072	4.222.467		49,99%	30.144.497,98
Peak Record S.L.	CIF B-86822145	211		0,00%	1.506,34
Peak Five S.L.	CIF B-86822228	211		0,00%	1.506,34
Global Albion S.L.	CIF B-86817251	211		0,00%	1.506,34
Global Locronan S.L.	CIF B-86817244	211		0,00%	1.506,34
Instituto de Deportes y Recreación - INDER	800.194.096-0	1	Acciones clase A	0,00%	7,14
TOTAL ACCIONES		8.446.624		100,00%	60.301.059,97

(*) El valor nominal de cada acción es de \$7.139072249.

(**) La composición accionaria es 50.000012% pública y 49.999988% privada.

4. Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de revisoría fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a esta certificación se limita únicamente a la revisión realizada del libro de accionistas que me ha sido suministrada por la UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

La presente certificación se expide en la ciudad de Bogotá D.C., a los siete (07) días del mes de diciembre del año 2021, con destino a **quien interese**.

En ese orden de ideas y teniendo en cuenta que el proceso que nos ocupa fue promovido en vigencia de la ley 1437 de 2011, es el criterio orgánico allí establecido el que debe aplicarse y consecuentemente se concluirá que la competente para conocer de un proceso de esta naturaleza en la jurisdicción contencioso administrativa.

Y es que con la expedición de la ley 1437 de 2011 quedó claro que el criterio para determinar cuándo la jurisdicción contencioso administrativa debe conocer de un proceso, es él orgánico.

Así las cosas, si en gracia de discusión se considerara la presente acción como una controversia de orden contractual, **que no lo es**, lo cierto es que el artículo 104 del CPACA⁶, en su numeral segundo⁷, precisa que los asuntos sobre contratos de cualquier entidad pública, **cualquiera que sea el régimen aplicable**, tal como sucede con mi representada, deben tramitarse ante la jurisdicción contencioso administrativa.

NATURALEZA DE LA ACCIÓN

De conformidad con el artículo 100 del Código General del Proceso, el demandado podrá proponer las siguientes excepciones previas dentro del término de traslado de la demanda, entre otras, la *“Habérsele dado a la demanda el trámite de un proceso diferente al que corresponde.”*

En línea con lo expuesto, es claro que si lo pretendido era atacar la legalidad del acto administrativo con el que una autoridad competente ya definió el fondo de

⁶ La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo está instituida para conocer, además de lo dispuesto en la Constitución Política y en leyes especiales, de las controversias y litigios originados en actos, contratos, hechos, omisiones y operaciones, sujetos al derecho administrativo, en los que estén involucradas las entidades públicas, o los particulares cuando ejerzan función administrativa

⁷ Los relativos a los contratos, cualquiera que sea su régimen, en los que sea parte una entidad pública o un particular en ejercicio de funciones propias del Estado

este asunto confirmando que la empresa demandante Sí realizó los consumos por los que ahora aquí demanda; lo acertado era recurrir al medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho previsto en el artículo 138 del CPACA.

“ARTÍCULO 138. NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO. *Toda persona que se crea lesionada en un derecho subjetivo amparado en una norma jurídica, podrá pedir que se declare **la nulidad del acto administrativo particular, expreso o presunto, y se le restablezca el derecho; también podrá solicitar que se le repare el daño.** La nulidad procederá por las mismas causales establecidas en el inciso segundo del artículo anterior.*

Igualmente podrá pretenderse la nulidad del acto administrativo general y pedirse el restablecimiento del derecho directamente violado por este al particular demandante o la reparación del daño causado a dicho particular por el mismo, siempre y cuando la demanda se presente en tiempo, esto es, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su publicación. Si existe un acto intermedio, de ejecución o cumplimiento del acto general, el término anterior se contará a partir de la notificación de aquel.”

De este modo, no queda duda sobre la existencia del acto administrativo que resolvió esta misma controversia y de su presunción de legalidad al no haberse declarado su nulidad a la fecha por parte de la jurisdicción contencioso administrativa, por lo que no era procedente impartir a esta demanda el trámite de un proceso verbal sumario ante la jurisdicción civil, configurándose la excepción previa consagrada en el numeral 7 del artículo 100 del C. G. del P.

Ahora, si lo que el demandante pretende hacer ver es que su interés es el de una supuesta controversia contractual – lo que no es así, dado que claramente sus pretensiones se orientan a desconocer la validez de una factura que contenía consumos que afirma no haber realizado, factura y consumos que ya fueron revisados por una autoridad administrativa competente –, lo cierto es que esa supuesta controversia contractual tampoco puede ser ventilada por esta vía procesal⁸ ni ante esta jurisdicción, considerando el carácter y naturaleza de mi mandante, que cuenta con participación mayoritariamente pública, y, por ende, con fuero especial de jurisdicción en el contencioso administrativo.

De este modo, el artículo 104 del CPACA, en su numeral segundo, precisa que los asuntos sobre contratos de cualquier entidad pública, cualquiera que sea el régimen aplicable, tal como sucede con mi representada, deben tramitarse ante la jurisdicción contencioso administrativa.

En tal sentido, resulta determinante establecer si la verdadera naturaleza de la demanda de que trata el presente asunto atiene a una de las acciones previstas en el CAPCA, pues resulta claro que la demanda admitida en el presente asunto fue interpuesta por una sociedad que inconforme con el cobro facturado por concepto de consumos de larga distancia internacional que le fueron generados en noviembre de 2017, luego de haber acudido ante la autoridad administrativa competente, continuó inconforme con la decisión y ahora pretende que por esta vía judicial, no solo se le devuelva el dinero sino se le reconozcan unos supuestos prejuicios derivados del pago que, legalmente, tuvo que asumir.

En consecuencia, es claro que no es esta la vía procesal ni la jurisdicción competente para conocer el asunto.

⁸ correspondiendo la acción de controversias contractuales art 141 del CAPCA

INDEBIDA INTEGRACIÓN DEL CONTRADICTORIO

Conforme se dispone en el numeral 9 del artículo 100 del C. G. del P., es una excepción previa que la demanda no integre a todos los litisconsortes necesarios.

La referida causal también se configura en el asunto si se considera que fue la Superintendencia de Industria y Comercio, la que en virtud de un acto administrativo en firme y ejecutoriado, decidió sobre la legalidad y procedencia de los cobros que aquí cuestiona la sociedad demandante. De este modo es claro que dentro del extremo pasivo de la litis debe integrarse a la Superintendencia, en uso del medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho ante la jurisdicción contencioso administrativa.

Además, nótese que respecto de los servicios de larga distancia internacional que se reclama no intervino únicamente mi Mandante – lo que es conocido por el demandante como se corrobora con el hecho 7 de la demanda -⁹, por lo que, si en gracia de discusión se decidiera dar vía a esta acción en los términos en los que está planteada, - a lo cual nos oponemos ante la naturaleza de la litis y de la parte demandada -; lo cierto es que debe convocarse al operador en el cual cursaron las llamadas y que certificó y avaló su cobro, esto es, a la sociedad Comunicación celular Comcel S. A., con nombre comercial Claro Colombia.

Sobre el particular, obsérvense las pruebas del expediente administrativo que se aporta, en el que reposan los documentos de visita técnica con los que Claro revisó y conformó la procedencia de los cobros:

FORMATO ACTA QA PYMES		Claro	
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011		
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 12 de 12	Código O2.2.5-F12	

FOTO ACTA DE ENTREGA DE SERVICIO (400x300 pixeles)			
REPORTE DE VISITA TÉCNICA		OT N° 7240396	
Ciudad: CMA	Fecha: 25 Mar 2011	Hora Inicio: 8:30	Hora Final: 11:20
INFORMACION DE CLIENTE N° CUENTA LID CLIENTE: 11800194 CUENTE: Yacir SA N° CEDILLA S/N: 81264814 DIRECCION: Calle 48 # 4-50 Ciudad: TELÉFONO: 85014181 SEGMENTO: B small			
SERVICIO A COMPONENTE DE RED CUANTO SE REVISÓ (marcar con X y red de origen) TELEFONIA <input checked="" type="checkbox"/> TELEVISOR <input type="checkbox"/> INTERNET <input type="checkbox"/> DATOS <input type="checkbox"/> OTRO: <input type="checkbox"/> RED EXTERNA DE CLARO <input checked="" type="checkbox"/> RED INTERNA DEL CLIENTE <input checked="" type="checkbox"/>			
MOTIVO DE LA VISITA (marcar con X, completar otros espacios) SERVICIO CON DOKERNO A TIPO <input checked="" type="checkbox"/> REVISAR ACOMETIDAS <input checked="" type="checkbox"/> REVISAR EQUIPOS TERMINALES <input checked="" type="checkbox"/> OTRO:			
RESULTADO DE LA VISITA (marcar con X y NO y todo aplicable - Dar primer orden de prioridad) ¿SE ENCONTRÓ DIRECCIÓN? <input checked="" type="checkbox"/> ¿ACOMETIDA DEL SERVICIO LLEGA A DIRECCIÓN CORRECTA? <input checked="" type="checkbox"/> ¿CONDICIÓN SUSCEPTOR? <input checked="" type="checkbox"/> ¿SE CONTACTÓ DIRECTO CON SUSCEPTOR? <input checked="" type="checkbox"/>			

9

7. UNE EPM Telecomunicaciones S. A., a través de la Empresa Claro, efectuó el cobro de algunas llamadas de larga distancia, hechas, supuestamente, a través de la línea 8844440 el 7 de noviembre de 2015, a través de la factura número 003 – 261098376, por valor de SEIS MILLONES CUARENTA MIL PESOS (\$6.040.000) M. CTE.

IV. SOLICITUD

Con base en lo anterior, respetuosamente solicito a su Despacho que proceda a revocar el Auto admisorio de la Demanda y, en los términos de lo que dispone el numeral 2º del Artículo 101 del C.G.P., entendiendo que las excepciones probadas impiden continuar con el proceso, se proceda a declarar lo propio.

V. PRUEBAS

- **DOCUMENTALES:**

1. Copia integral del expediente administrativo 16-63627.
2. Copia de la Resolución 1163 del 19 de enero de 2017.
3. Derecho de petición elevado a la SIC con solicitud de copia auténtica con constancia de ejecutoria de la Resolución 1163 del 19 de enero de 2017
4. Certificado de composición accionaria de UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA

VI. NOTIFICACIONES.

En los términos del artículo 5º del Decreto 806 de 2020, señalo que la dirección de correo electrónico en la que recibiré comunicaciones y notificaciones es gerencia@gyclaw.com la cual coincide con la inscrita en el Registro Nacional de Abogados, y a la cuenta de correo electrónico civilyadmo@gyclaw.com

Cordialmente,



ANDREA GAMBA JIMÉNEZ

C.C.: 52.805.812 de Bogotá D.C.

TP: 154.143 C. S. de la J.

Re: Recurso contra admisorio parte 2 Radicado: 11001400306820190247700 (2019-02477) Yaos vs UNE EPM Telecomunicaciones

Gerencia G C Abogados <gerencia@gyclaw.com>

Jue 10/03/2022 5:01 PM

Para: Juzgado 68 Civil Municipal - Bogotá - Bogotá D.C. <cmpl68bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

 5 archivos adjuntos (13 MB)

Expediente SIC 16-63627.pdf; RESOLUCIÓN 1163 DEL 19 DE ENERO DE 2017.pdf; 22.03.10. Correo solicitud Copias.pdf; 22.03.10. Solicitud Copias.pdf; 22.03.10 Certificación Composición Accionaria UNE dic 2021.pdf;

Parte 2

En Jue, 10 Marzo, 2022 en 16:56, yo <gerencia@gyclaw.com> escribió:

Para: cmpl68bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., 10 de marzo de 2022

Señor

JUEZ CINCUENTA (50) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE BOGOTÁ

cmpl68bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

E. S. D.

Medio de control: Proceso Verbal Sumario

Demandante: Yaos S.A.S.

Demandado: UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Radicado: 11001400306820190247700 (2019-02477)

Asunto: Recurso de reposición contra auto admisorio de la demanda



UNE EPM Telecomunicaciones S.A

Nit 900.092.385-9

Representante Legal: Esteban Iriarte

Dirección: Carrera 16 # 11A S -100 Los Balsos

382 50 50 – PBX (574) 325 15 05

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 16-063627-00000-0000

Fecha: 2016-03-11 14:10:33
Tra. 328 NODOMICILIA
Act. 411 PRESENTACION

Dep. 3200 DIR.PROTUSCC
Eve. 341 RECURSOAPELF
Folios: 60



RADICACIÓN N°

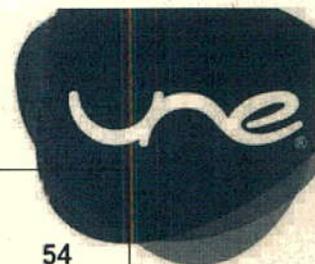
Nombre del Cliente: BAYONA RODRIGUEZ - YAOS S.A.S	ANA JEANNETH ESCOBAR BERVIUDEZ - CARMEN ALEXANDRA			
Tipo de Documento de Identidad:	<input checked="" type="radio"/> Cédula de Ciudadanía	<input type="radio"/> Cédula de Extranjería	<input type="radio"/> Número de Identificación T	<input type="radio"/> Otros Documentos
N° Documento de Identidad:	51690695 - 52362197 -900461237-0			
<u>CUN</u>	3612150004112751			
Dirección: Ciudad y Departamento: Teléfono: Número de Folios:	CR 7 B 146-90 CEDRITOS Bogotá - Cundinamarca 3208543946 59			
Solicitante:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO			
Instancia Legal:	Expediente R.R.S.A			
Contrato:	(1)8844440			
Tipo de Queja:	Negación de consumos			
Resumen de la Queja				
El usuario indica que desde su planta telefónica no se realizaron las llamadas a larga distancia que le estamos facturando, que anteriormente ya le había sucedido lo mismo, por lo que requiere una revisión exhaustiva y que se le elimine los cobros que no le corresponden. Se remite respuesta indicándole que verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.				
Fecha de Realización:	10 de marzo de 2016			
ELABORADO POR:	Cindy Castrillón	N° Folios: 59		



ÍNDICE

ANA JEANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA
RODRIGUEZ
YAOS S.A.S
CUN 3612150004112751

1	PORTADA	1
2	ÍNDICE	2-3
3	PORTADA PQ INTERPUESTA POR EL CLIENTE CUN 3612150004112751	4
4	COMUNICADO INTERPUESTO POR EL CLIENTE CUN 3612150004112751	ANEXO
5	RESPUESTA A LA PQ CUN 3612150004112751	5-6
6	PORTADA CITACIÓN A LA PQ CUN 3612150004112751/ PORTADA GUÍA DE ENVÍO DE LA CITACIÓN A LA PQ CUN 3612150004112751 LA CUAL PRESENTÓ DEVOLUCIÓN	7
7	CITACIÓN A LA PQ CUN 3612150004112751/ GUÍA DE ENVÍO DE LA CITACIÓN A LA PQ CUN 3612150004112751 LA CUAL PRESENTÓ DEVOLUCIÓN	8-12
8	GUÍA CON LA QUE SE GENERA EL REENVÍO DE LA CITACIÓN A LA PQ CUN 3612150004112751	13-14
9	PORTADA NOTIFICACIÓN POR AVISO A LA PQ CUN 3612150004112751 / PORTADA GUÍA DE ENVÍO DE LA NOTIFICACIÓN POR AVISO A LA PQ CUN 3612150004112751	15
10	NOTIFICACIÓN POR AVISO A LA PQ CUN 3612150004112751 / GUÍA DE ENVÍO DE LA NOTIFICACIÓN POR AVISO A LA PQ CUN 3612150004112751	16-20
11	PORTADA DE RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR EL CLIENTE CUN 3612150004112751	21
12	COMUNICADO RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751	ANEXO 1
13	RESPUESTA AL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751	22-24
14	PORTADA PRUEBAS APORTADAS POR UNE EPM TELECOMUNICACIONES CUN 3612150004112751	25
15	CERTIFICADO FRAUDES UNE	26
16	CERTIFICADO FRAUDES OPL	27-44
17	FICHA TÉCNICA OPL	45
18	VISITA TÉCNICA REALIZADA POR EL OL	46
19	ANEXO DETALLE DE LLAMADAS	ANEXO 2
20	COPIA DE LA FACTURA GENERADA	ANEXO 3
21	PORTADA CITACIÓN DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751/ PORTADA GUÍA DE ENVÍO DE LA CITACIÓN DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751	47
22	CITACIÓN DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751/ GUÍA DE ENVÍO DE LA CITACIÓN DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751	48-53



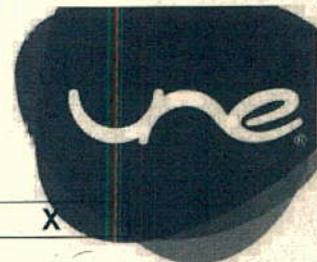
23	PORTADA NOTIFICACIÓN POR AVISO DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751 / PORTADA GUÍA DE ENVÍO DE LA NOTIFICACIÓN POR AVISO DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751	54
24	NOTIFICACIÓN POR AVISO DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751 / GUÍA DE ENVÍO DE LA NOTIFICACIÓN POR AVISO DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751	55-59



PQ INTERPUESTA POR EL
CLIENTE CUN
3612150004112751

4

RESPUESTA A LA PQ CUN
3612150004112751



RESPUESTA A LA PQ CUN 3612150004112751

X



Medellín, 8 de enero de 2016

3612150004112751

Señora
ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ
Empresa: YAOS SAS
CARREERA 7 B 146 90
Bogotá, Cundinamarca
3208543946

Asunto: Decisión Cueva de Factura

Respetada Señora Ana

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

En respuesta a la comunicación recibida el día 21 de diciembre de 2015 con radicado 3612150004112751 correspondiente a la solicitud interpuesta ante el proveedor de telecomunicaciones local CLARO el día 19 de diciembre de 2015, con radicado 4414150000565594 y trasladada por competencia a nuestra compañía el día 23 de diciembre de 2015 por medio de la cual manifestó su insatisfacción por el cobro de las llamadas de larga distancia, indicando no haberlas realizado.

Nos permitimos informarle que hemos verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.

Adicionalmente, verificamos la ficha técnica facilitada por su proveedor local, la cual nos permitió confirmar que durante las fechas en que fueron realizadas las llamadas con destino a Israel y Ecuador, su abonado telefónico no presentó ningún tipo de restricción, ni daño, ni hubo indicio de fraude que nos permitiera acceder favorablemente a sus pretensiones. Por lo cual el valor facturado por \$7847.527,60 más IVA, es correcto y su queja factura es declarada como no procedente.

Por otra parte, le sugerimos tramitar ante su proveedor local la asignación de un código secreto que impida realizar llamadas de larga distancia sin su autorización o en caso de disponer de él, le recordamos ejercer el debido control (activación y desactivación) con el fin de evitar nuevas molestias con la facturación.

5



Finalmente, teniendo en cuenta que su proveedor local realizó un descuento provisional por valor de \$7847.527,60 más IVA, este será facturado nuevamente.

Esperamos haber atendido su inquietud y le reiteramos que quedamos prestos a atender cualquier aclaración adicional.

Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 018000 42 22 22 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal www.une.com.co escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,

Ángela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_crenterl
Revisó: a_dmontc

Para su comodidad lo invitamos a inscribir la factura en www.une.com.co y realizar sus pagos desde su computador, ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería.



**CITACIÓN A LA PQ CUN
3612150004112751/ GUÍA DE
ENVÍO DE LA CITACIÓN A LA
PQ CUN 3612150004112751**



CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL

3612150004112751

Fecha: 12 de enero de 2016
Citado: ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ
Empresa: YAOS SAS
Dirección: CARRERA 7 B 146 90
Ciudad: Bogotá, Cundinamarca
Teléfono: 3208543946

De la manera más atenta le solicitamos presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta citación, a la(s) oficina(s) de atención de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. más cercana a su domicilio, ubicadas en las siguientes direcciones:

Oficina Norte en la Cl 83 No. 14A ? 24 Piso 2, CIAC Norte en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 12:00 m.

Oficina Sur en la Cl 41F Sur 79 05 Sector de Kennedy en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 12:00 m.

Oficina Dorado Plaza en la Av. Cl 26 No. 85D ? 55 Locales 05 06 Centro Empresarial Dorado Plaza en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 12:00 m.

Oficina Suba en la Av. Cl 145 N 103B 65 Centro Empresarial Al Paso Plaza en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 02:00 pm. Para recibir notificación personal de la decisión No. 3612150004112751 del 8 de enero de 2016 correspondiente a la PQR radicada con el número 3612150004112751 presentada por usted el día 21 de diciembre de 2015.

En caso de que usted no se presente a recibir notificación personal en el plazo señalado, la decisión se le notificará por aviso que se enviará a su dirección, a su fax o su correo electrónico; notificación que quedará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso.

Es decir, que si usted no se notifica de manera personal, le enviaremos un aviso el cual llevara adjunto la carta con la respuesta o decisión.

Cordialmente,

Ana Jeaneth Escobar Bermudez



Angela Corra
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_crenterl
Revisó: a_dmontc



Medellín, 8 de enero de 2016

3612150004112751

Señora
ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ
Empresa: YAOS SAS
CARRERA 7 B 146 30
Bogotá, Cundinamarca
3208543946

Asunto: Decisión Queja de Factura

Respetada Señora Ana

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

En respuesta a la comunicación recibida el día 21 de diciembre de 2015 con radicado 3612150004112751 correspondiente a la solicitud interpuesta ante el proveedor de telecomunicaciones local CLARO, el día 19 de diciembre de 2015, con radicado 4414150000565594 y trasladada por competencia a nuestra compañía el día 23 de diciembre de 2015, por medio de la cual manifestó su insatisfacción por el cobro de las llamadas de larga distancia, indicando no haberlas realizado.

Nos permitimos informarle que hemos verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8644440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.

Adicionalmente, verificamos la ficha técnica facilitada por su proveedor local, la cual nos permitió confirmar que durante las fechas en que fueron realizadas las llamadas con destino a Israel y Ecuador, su abonado telefónico no presentó ningún tipo de restricción, ni daño, ni hubo indicio de fraude que nos permitiera acceder favorablemente a sus pretensiones. Por lo cual el valor facturado por \$7847.527,60 más IVA, es correcto y su queja factura es declarada como no procedente.

Por otra parte, le sugerimos tramitar ante su proveedor local la asignación de un código secreto que impida realizar llamadas de larga distancia sin su autorización o en caso de disponer de él, le recordamos ejercer el debido control (activación y desactivación) con el fin de evitar nuevas molestias con la facturación.



Finalmente, teniendo en cuenta que su proveedor local realizó un descuento provisional por valor de \$7847.527,80 más IVA, este será facturado nuevamente.

Esperamos haber atendido su inquietud y le reiteramos que quedamos prestos a atender cualquier aclaración adicional.

Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 018000 42 22 22 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal www.une.com.co escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,

Angela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_corderi
Revisó: a_dmontc

Para su comodidad lo invitamos a inscribir la factura en www.une.com.co y realizar sus pagos desde su computador, ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería.



Número de guía

Destinatario

Nombre:	ANA JEANETH ESCOBAR HERNANDEZ
Cédula o NIT:	
Origen / Género:	Mujer (AR TOORSA) / Femenino (VILJE DEL O BRPO)
Dirección:	CARRERA 7 B 140-90 PALMIRA
Teléfono:	3334334

Datos de envío

Estado:	IMPRESION	12 Jan 2016 17:53		
DEV. NO EXISTE		15 Jan 2016 11:08	15 minutos, 12 horas, 2 días	LARBA PATINO
DEV. NO EXISTE		20 Jan 2016 14:08	33 minutos, 30 horas, 2 días	CLAUDIA HERRAZ

Datos del destinatario

Fecha de devolución

Fecha de envío



GUÍA CON LA QUE SE
GENERA EL REENVÍO DE LA
CITACIÓN A LA PQ CUN
3612150004112751



Lic: (Bz)
Licencia Capigono Ltda

REMISOR Y DIRECCION:
une

EPM TELECOMUNICACIONES
Codigo Postal: 950015

DOMINA.
ENTREGA TOTAL

LINEA DE SERVICIO
Lic. 061772
Codigo Postal: 060031



36476400266

HORA ENTREGA:

10:05

Orden: 350319

19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 01 02

CUN: 3612150004112751

C.A570Q - OM

ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ

CARRERA 7 B 146-90

Bogota D C - Cundinamarca

Zona: NO IDENTIFICADA (NO IDENTIFICADA)
Codigo Postal: 110121

- ENTREGADO
- DIR. INCOMPLETA
- REHUSADO
- DIFICIL ACCESO
- CAMBIO DOMICILIO
- DIR. NO EXISTE
- CERRADO

PQR
24 HORAS

INMUEBLE		PISO		COLOR		PUERTA	
<input type="checkbox"/> Casa	<input type="checkbox"/> Edificio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> Blanco	<input type="checkbox"/> Ladrillo	<input type="checkbox"/> Madera	<input type="checkbox"/> Vidrio
<input type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Conjunto	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> Crema	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Metal	<input type="checkbox"/>

HOGARES

NO DEJAR BAJO PUERTA

FECHA 19-01-2016 - 05:44:32 p.m. VALOR \$ 1.770 PESO 200 07 F.D.C-10
Linea de Servicio al Cliente Nacional: Tel: (51) 4302020 / 4181 reclamos@domina.com.co

14

Fecha de reenvío
19/01/2016



NOTIFICACIÓN POR AVISO A
LA PQ CUN **3612150004112751**
/ GUÍA DE ENVÍO DE LA
NOTIFICACIÓN POR AVISO A
LA PQ CUN **3612150004112751**



NOTIFICACIÓN POR AVISO

3612150004112751

Fecha: 20 de enero de 2016
Notificado: ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ
Empresa: YAOS SAS
Dirección: CARREPA 7 B 146 90
Ciudad: Bogotá, Cundinamarca
Teléfono: 3208543946

PQR: 3612150004112751
Fecha: 21 de diciembre de 2015
Decisión No: 3612150004112751
Fecha de Oficio Respuesta: 8 de enero de 2016
Profundidad por: Dirección de Servicios

Por el presente aviso nos permitimos notificar la decisión profendida mediante oficio 3612150004112751 del 8 de enero de 2016, el cual encontrará anexo.

Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso.

Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario.

Cordialmente,

Ana J. Concha



Angela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_creterl
Revisó: a_dmontc



Medellín, 8 de enero de 2016

3612150004112751

Señora
ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ
Empresa: YAOS SAS
CARRERA 7 B 146 90
Bogotá, Cundinamarca
3208543946

Asunto: Decisión Queja de Factura

Respetada Señora Ana

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

En respuesta a la comunicación recibida el día 21 de diciembre de 2015 con radicado 3612150004112751 correspondiente a la solicitud interpuesta ante el proveedor de telecomunicaciones local CLARO, el día 19 de diciembre de 2015, con radicado 4414150000566594 y trasladada por competencia a nuestra compañía el día 23 de diciembre de 2015, por medio de la cual manifestó su insatisfacción por el cobro de las llamadas de larga distancia, indicando no haberlas realizado.

Nos permitimos informarle que hemos verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.

Adicionalmente, verificamos la ficha técnica facilitada por su proveedor local, la cual nos permitió confirmar que durante las fechas en que fueron realizadas las llamadas con destino a Israel y Ecuador, su abonado telefónico no presentó ningún tipo de restricción, ni daño, ni hubo indicio de fraude que nos permitiera acceder favorablemente a sus pretensiones. Por lo cual el valor facturado por \$7847.527,60 más IVA, es correcto y su queja factura es declarada como no procedente.

Por otra parte, le sugerimos tramitar ante su proveedor local la asignación de un código secreto que impida realizar llamadas de larga distancia sin su autorización o en caso de disponer de él, le recordamos ejercer el debido control (activación y desactivación) con el fin de evitar nuevas molestias con la facturación.



Finalmente, teniendo en cuenta que su proveedor local realizó un descuento provisional por valor de \$7847.527,60 más IVA, este será facturado nuevamente.

Esperamos haber atendido su inquietud y le reiteramos que quedamos prestos a atender cualquier aclaración adicional.

Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 018000 42 22 22 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal www.une.com.co escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Angela Correa'.

Angela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_crenter
Revisó: a_dmontc

Para su comodidad lo invitamos a inscribir la factura en www.une.com.co y realizar sus pagos desde su computador, ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería



Lic: (W)
Licencia Capigono Ltda

REMITENTE Y DIRECCIÓN:

une

EPN TELECOMUNICACIONES
Código Postal: 030015

DOMINA.
ENTREGA TOTAL

www.unepa.com.co
Lic. 001772
Código Postal: 950001



36479600218

HORA ENTREGA:

1025

Orden: 350458

20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 01 02 03

CUN: 3612250004112751

C.A570Q - OM

ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ

CARRETA 7 B 146-90

Bogota D C - Cundinamarca

Zona: NO IDENTIFICADA (NO IDENTIFICADA)

Código Postal: 110121

- ENTREGADO
- DIR. INCOMPLETA
- REHUSADO
- DIFICIL ACCESO
- CAMBIO DOMICILIO
- DIR. NO EXISTE
- CERRADO

PQR
24 HORAS

INMUEBLE		PISO		COLOR		PUERTA	
<input type="checkbox"/> Casa	<input type="checkbox"/> Edificio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> Blanco	<input type="checkbox"/> Ladrillo	<input type="checkbox"/> Madera	<input type="checkbox"/> Vidrio
<input type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Conjunto	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> +4	<input type="checkbox"/> Crema	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Metal	<input type="checkbox"/>

HOGARES

NO DEJAR BAJO PUERTA

Fecha de envío
20/C1/2016

FLUC-10 PESO 200 gr VALOR \$ 1.770 FECHA 20-01-2016 - 05:30 p.m.

20



RECURSO DE REPOSICIÓN Y
EN SUBSIDIO DE APELACIÓN
INTERPUESTA POR EL
CLIENTE CUN
3612150004112751

21

RESPUESTA AL RECURSO DE
REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO
DE APELACIÓN CUN
3612150004112751



Medellín, 22 de febrero de 2016

3612150004112751

Señoras

ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RODR

Empresa: YAOS S.A.S

CR 7 B 146 90 CEDRITOS

Bogotá, Cundinamarca

3208543946

Asunto: Decisión a su PQR

Respetadas Señoras Ana Janneth - Carmen Alex

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

El pasado 02 del mes febrero de 2016 recibimos un comunicado donde usted manifestó inconformidad frente a la decisión emitida mediante el Código Único Numérico en adelante CUN 3612150004112751. Dicho comunicado al ser un recurso de ley ha sido registrado como lo dispone la normatividad, es decir, con el mismo CUN 3612150004112751, a través del cual usted argumenta que:

1. En varias ocasiones se ha informado que desde abonados telefónicos de la empresa se ha realizado llamadas a larga distancia internacional, pero no han podido confirmar que se han generado desde la plataforma de su entidad.
2. La empresa ha realizado pruebas y búsqueda detallada de llamadas salientes a destinos internacionales sin encontrar registros.
3. Se confirmó que en esas búsquedas no existen medios ni opciones de conexiones externas hacia la plataforma, lo que significa que cualquier llamada internacional se tendría que generar de manera interna.
4. Realizaron una revisión de los log y marcaciones hacia larga distancia internacional y no se encontró registros.
5. Por lo anterior solicita a Claro que revise su troncal sip o central, toda vez que las llamadas salen directamente de esa troncal sin pasar por su plataforma, por lo que corresponde a Claro y a nuestra compañía Une revisar la interconexión, equipos técnicos y talento humano.



Por lo anterior solicita se revoque la decisión y no se facturen estos cobros indebidos y que los mismos se ajusten al consumo real de empresa sin registros de llamadas internacionales no realizadas, ni los impuestos que por ellas se generen. Igualmente solicita se revisen las plataformas en las que se confirma que no existe ninguna llamada con destino internacional a Israel o Ecuador por lo que se trata de un cobro injusto abusando de la posición dominante, solicita se deshabilite la salida de llamadas a larga distancia internacional para evitar posibles futuros reportes.

Nos permitimos informarle que dicha solicitud será tramitada como recurso de reposición y en subsidio de apelación, por lo que hemos retomado su caso y luego de revisar los argumentos, consideramos pertinente explicarle lo siguiente:

Hemos verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.

Adicionalmente, es importante indicar que de acuerdo a la ficha técnica facilitada por su proveedor local Claro (antes Telmex), se confirma que durante las fechas en que fueron realizadas las llamadas con diferentes destinos internacionales, su abonado telefónico no presentó ningún tipo de restricción, daño o suspensión que pudieran incidir en la realización de las llamadas.

En cuanto a la revisión que le realizó a su planta telefónica, le notificamos que por parte de nuestra compañía desde el área de Control Fraudes, se revisó el consumo y se determinó que después de analizar la información, el servicio en mención no presenta indicios de fraude imputable al operador de larga distancia Une.

Es de aclarar que las llamadas solo son facturadas en caso de que estas sean efectivas, es decir, que se recepcione la llamada, bien sea por una persona, contestador o algún buzón, así mismo los cobros fueron efectuados, teniendo en cuenta que se utilizó el proveedor UNE para realizar las llamadas de larga distancia, es decir, al anteponer en la marcación el 05 - 005, automáticamente registran como llamadas de larga distancia y por eso son cobradas.

Es por este motivo que no intervenimos en la revisión exhaustiva que le generó a su planta telefónica y demás sistemas hablando del punto 1,2,3 y 4, ya que solo realizamos la verificación de lo que nos compete que es la verificación del consumo facturado, la protección de acceso indebido a una planta telefónica, es responsabilidad del mismo cliente, verificando constantemente las políticas de seguridad y permisos para evitar accesos externos no autorizados, a través de la administración y mantenimientos preventivos. La planta telefónica de la empresa YAOS S.A.S no es gestionada por UNE, por lo que no es posible determinar qué pudo haber causado la generación de estas llamadas.

En cuanto a la posición dominante, queremos indicar que nuestra compañía solo está generando el cobro que le corresponde sobre un consumo de larga distancia generado, para el cual se usó el prefijo 005, para las demás solicitudes como el retiro del discado internacional de la línea y la revisión que pide de la central de Claro, es con su operador local con quien debe de tramitarlo.



Siendo así las cosas, le notificamos que no es posible rebajar el total facturado por las llamadas realizadas a larga distancia internacional desde la línea (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, por valor de \$7847.527.60 más IVA, dadas las razones antes expuestas, no obstante, dejaremos en firme la rebaja generada por su operador local Claro (antes Telmex) por \$7847.527.60 más IVA, mientras la Superintendencia de Industria y Comercio emite el fallo respecto a su caso.

Señor usuario, el expediente de su recurso, será enviado dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación, a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el trámite del recurso de apelación, para lo cual dicha Entidad cuenta con quince (15) días hábiles para revisar, estudiar su caso y dar respuesta de fondo, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual el tiempo mencionado podrá ampliarse hasta por un término igual. Para consultar dicho trámite, por favor ingrese a través del siguiente enlace www.sic.gov.co con el Código Único Numérico que le fue asignado a su PQR.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 018000 42 22 22 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal www.une.com.co escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Angela Correa', is positioned above the typed name.

Ángela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_ccastrim
Revisó: a_ccastrim

Para su comodidad lo invitamos a inscribir la factura en www.une.com.co y realizar sus pagos desde su computador, ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería



PRUEBAS APORTADAS POR
UNE EPM
TELECOMUNICACIONES CUN
3612150004112751

25



Medellín, 16 de febrero de 2016.

Nombre de quien presenta la queja: YAOS SAS

Que reclama: Consumo de la línea (1) 8844440 por el operador UNE

N° de actividad: 1-37PIQZ3

Detalle de la queja del usuario

favor verificar posible fraude, la empresa que informa de la queja dice que en ningún momento han realizado estas llamadas, además que no es la primera vez que se le presentan estos inconvenientes- TENER EN CUENTA QUE HAY LLAMADAS DE SOLO SEGUNDOS

TRASLADO OPERADOR: CLARO

CUN OPERADOR: 7341218

USUARIO/A: YAOS SAS/ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ

GEDULA: 9004612370

GELULAR: 3208543946

DIRECCION: CARRERA 7 B 146-90 PALMIRA

N DE RECLAMO: 159931

N DE GUIA:

USUARIO RECLAMA POR COBROS LLAMADAS LARGA DISTANCIA LINEA 018844440

26

Adjuntos

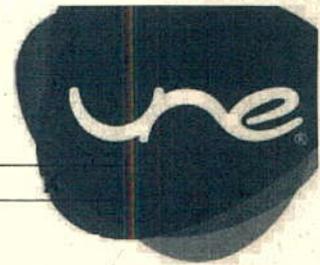
- Registro de llamadas que no reconoce

Verificaciones Realizadas

- La línea genero alarma de consumo en las llamadas realizadas a través de UNE.
- La línea está bloqueada en nuestras centrales para que no cursara más tráfico.
- La línea fue reportada por consumo inusual por parte de los operadores de LD, correo que fue recibido por Une y el apeador local de la línea
- Se debe validar, si la línea presentó daño, durante el periodo en que se realizó la llamada reclamada.
- Se sugiere que verifique los permisos otorgados y la seguridad en la configuración de su Línea Telefónica

Certificación

Después de analizar la información, se certifica que el servicio en mención, no presenta indicios de fraude imputable al operador de larga distancia Une.



GERENCIA ASEGURAMIENTO DE INGRESOS Y PREVENCIÓN FRAUDE
DETECCIÓN Y MONITOREO FRAUDE
TELMEX COLOMBIA S.A

CERTIFICADO DE FRAUDE

- ✓ **Ciudad y Fecha del reporte:** Bogotá, febrero 17 de 2016
- ✓ **Número del abonado:** 18944440
- ✓ **Dirección de Instalación:** Calle 1 N° 5-30 - Chia
- ✓ **Fecha de la Visita:** 20 de noviembre de 2015
- ✓ **Identificación de la persona que realizó la visita:** DANIEL ALFONSO LOPEZ SOLER C.C. 1.014.262.850
- ✓ **Identificación de la persona que atendió la visita:** CANDELARIA ROY
- ✓ **Componente de Red objeto de la revisión:** Hasta el equipo Terminal de TELMEX, CPE instalado en la sede del cliente.
- ✓ **Descripción y observaciones:**
La infraestructura de red de CLARO sobre Fibra Óptica no permite la derivación, clonación, interceptación etc. Ver anexo 1 Ficha Técnica de fraude.

Se realizó un análisis técnico de la línea telefónica mediante el cual se determinó que no presenta ningún tipo de derivación, clonación y/o interceptación. No se encontró ninguna irregularidad hasta el equipo de TELMEX COLOMBIA S.A., en adelante CLARO, instalado en la sede del cliente. En la visita de terreno no se observan indicios de fraude sobre la red bajo cuidado de CLARO. Ver anexo 2 Visita técnica.

Dado que el servicio contratado por el cliente corresponde a troncales SIP,¹ se verificó el equipo terminal que utilizó el cliente para la configuración de su servicio telefónico, observando que corresponde a una planta IP. La cual es de propiedad del cliente y debe ser suministrada por el mismo. Es decir, CLARO ofrece la configuración hasta el puerto de los equipos entregados por la red y de ahí en adelante el cliente es el que debe realizar la configuración de su planta telefónica. En el contrato de servicios de TIC se establece la responsabilidad del cliente frente a las plantas IP.

- ✓ **Identificación de la persona que emite el documento:** Rafael Dickens, área de Detección y Monitoreo de Fraude - CLARO Soluciones Fijas.
- ✓ **¿Se encontraron indicios de fraude que comprometan la red bajo el cuidado de CLARO?:** NO. Ver anexo 2 Visita técnica
- ✓ **Periodo de ocurrencia del fraude:** Entre los días 7 de noviembre de 2015 y 7 de noviembre de 2015. En la factura se observan los cobros reclamados por el cliente.
- ✓ **Medidas para minimización del fraude:** Como medida preventiva el área de Detección y Monitoreo de Fraude - CLARO realizó la restricción de la salida de llamadas de Larga Distancia al número 18944440 el día 7 de noviembre de 2015 dado su comportamiento anómalo y según lo establecido en el contrato de TIC referente a la suspensión por prevención.
En el contrato de servicios de TIC, que puede ser consultado en el sitio web de CLARO <http://www.claro.com.co/wps/portal/col/personas/legal-y-regulatorio> bajo la sección de Protección al Usuario, se indican algunas recomendaciones de seguridad para proteger las plantas telefónicas de propiedad de los clientes. En el Anexo 3 se muestran estas recomendaciones.

¹ Línea troncal SIP es un servicio ofrecido por CLARO, para conectar la planta Telefónica IP del cliente, con la red de telefonía pública conmutada, que permite establecer múltiples sesiones simultáneas de voz utilizando el protocolo de VoIP SIP.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 800.028.200-4, proveedora del servicio de Internet Banda Ancha y del servicio de telefonía, servicios vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio y prestadora del servicio de telefonía por suscripción, servicio vigilado por la Autoridad Nacional de Televisión-ANTV, con sedes administrativas ubicadas en: Bogotá, Carrera 7 No. 63-44 PBR; (31) 8000200. Medellín: Calle 18 No. 45-230 Edificio La Campesina, Tel: (41) 3000200. Cali: Carrera 80 No. 10 A-07 Piso 2. Tel: (2) 2500900. Pereira: Av. 30 de Agosto 41-00. Tel: (85) 3400200. Buenaventura: Vía 40 No 75-240 Piso 9 Centro de Negocios MIA. Tel: (85) 2000200. Buenaventura: Carrera 24 No. 36-14 Edificio Plaza. No. 51. Tel: (7) 8000000. Quejas y Reclamos: línea de atención al usuario (177)990000 - CLARO3000000. Fax: (1) 6286080, correo electrónico: solucionatcliente@claro.com.co, página web: www.claro.com.co, redes sociales: www.facebook.com/clarocolombia o oficinas de atención al usuario a nivel nacional.



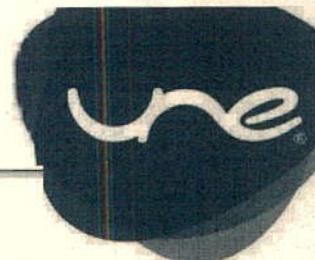
GERENCIA ASEGURAMIENTO DE INGRESOS Y PREVENCIÓN FRAUDE
DETECCIÓN Y MONITOREO FRAUDE
TELMEX COLOMBIA S.A

ANEXOS.

Anexo 1. Ficha Técnica de fraude.

Anexo 2. Visita de terreno

Anexo 3. Clausula Contrato de servicios de TIC sobre Responsabilidad en uso de Plantas Telefonicas



GERENCIA ASEGURAMIENTO DE INGRESOS Y PREVENCIÓN FRAUDE
DETECCIÓN Y MONITOREO FRAUDE
TELMEX COLOMBIA S.A

Anexo 1. Ficha Técnica de fraude.

Bogotá, febrero 17 de 2016

Ref. Certificación técnica del estado de la línea telefónica y las características que evitan la ocurrencia de fraude de interceptación de la troncal SIP con número de cabecera 18844440, su donación y derivación.

El presente comunicado tiene como objetivo aclarar las condiciones técnicas por las cuales la(s) línea(s) telefónica(s) de CLARO no son susceptibles a la interceptación ni a la donación ni a la derivación.

DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED.

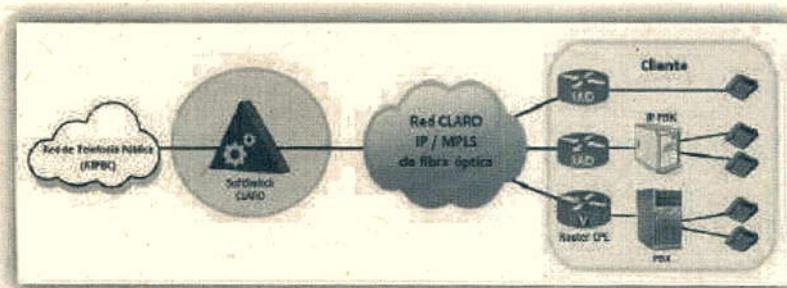
La red de CLARO es una red de fibra óptica (FO), el cual es un medio de transmisión en el que las señales son transmitidas en forma de haces de luz.

El servicio de telefonía de CLARO sobre la red de FO se presta por medio de enrutadores (Routers) o IAD (Integrated Access Device). Router para conexiones E1 o SIP e IAD's para líneas básicas.

La red de telefonía de CLARO está conformada por el Soft Switch y los diferentes elementos que permiten la conexión de los canales de voz de los clientes como IAD, routers o plantas telefónicas, así como aquellos que permiten la interconexión hacia los diferentes operadores de telefonía pública (local, local extendida, larga distancia). Ver imagen Conexión de las líneas sobre red FO.

El Soft Switch es el elemento de control de señalización para establecimiento y finalización de las llamadas y permite llevar un control del consumo mediante la generación de CDR (Call Detail Records).

Conexión de las líneas sobre red FO



CONSIDERACIONES:

1. Las redes tendidas por CLARO en los tramos finales hacia los abonados son realizadas en Fibra Óptica, si este medio es interrumpido en cualquier parte de su trayecto no es posible interceptar alguna línea telefónica, pues por sí solo el cable no está en capacidad de suministrar el servicio de telefonía, para ello se requiere la existencia de un equipo llamado IAD o un Router OPE (Customer Premise Equipment, equipo local del cliente) que a su vez cuente con el servicio de telefonía aprovisionado. También se debe tener en cuenta que sobre el cable de fibra óptica se encuentra la señal en forma digital y la señal transmitida es óptica.

TELMEX COLOMBIA S.A. (RIT 830.023.800-1), prestadora del servicio de Internet Banda Ancha y del servicio de telefonía, servicios vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio y prestadora del servicio de televisión por suscripción, servicio vigilado por la Autoridad Nacional de Televisión-ANTV, con sede administrativa ubicada en: Bogotá-Carrera 7 No. 63-44 PER; (1) 8300200; Medellín: Calle 54 No.41-230 Edificio La Consuelita, Tel: (4) 8302000; Cali: Carrera 80 No. 15 A-47 Piso 2, Tel: (2) 8300000; Pereira: Av. 30 de Agosto 41-80, Tel: (2) 3440200; Barranquilla: Vía 47 No.73-200 Piso 9 Centro de Negocios Mía, Tel: (5) 3020000; Bucaramanga: Carrera 24 No. 20-14 Edificio Flamingo, Piso 11, Tel: (7) 8300000. Guayas y Pasto: Línea de atención al usuario (1)7900500 - (1)8300200000, Fax: (1) 8164000, correo electrónico: telecomadigital@claro.com.co; página web: www.claro.com.co, redes sociales: www.facebook.com/clarocolombia o oficinas de atención al usuario y a nivel nacional.



GERENCIA ASEGURAMIENTO DE INGRESOS Y PREVENCIÓN FRAUDE
DETECCIÓN Y MONITOREO FRAUDE
TELMEX COLOMBIA S.A.

2. CLARO hace entrega e instalación de los equipos IAD (Integrated Access Device) o del Router CPE en el proceso de la instalación de los servicios de telefonía, únicamente a aquella persona que haya suscrito los servicios con la compañía mediante un contrato comercial, por tal razón es el suscriptor el entero responsable del uso que se dé al equipo terminal.

3. Se utilizan VLAN (Redes de Área Local Virtual) diferentes para voz y datos, de esta forma se garantiza que no existan posibilidades de comunicación entre los diferentes tráficos cursados en la red.

4. Para el transporte de la señalización se emplea la red MPLS, creando una Extranet entre la red del cliente y la VRF (Virtual Routing and Forwarding, enrutamiento virtual y reenvío) de ip-telephony que está configurada en el PE de Datacenter.

5. Para cada uno de los clientes se utilizan VRF y uso de canales dedicados, asegurando la integridad de los datos y no permitiendo las conexiones entre clientes o un tercero sin previa aplicación en la reglas de dicha conexión.

6. Por el medio utilizado en fibra óptica no se emiten radiaciones de tipo electromagnético, evitando que por medios externos se haga una interceptación de señal para decodificación.

7. En el caso de extensiones desde las Hosted PBX se realiza una validación de la MAC, por este medio se rechazan terminales que no estén dentro de la lista de MAC Address registradas.

8. Por medio de procesos rutinarios en los CPE CLARO en el cliente se validan y actualizan los firmware garantizando corrección de vulnerabilidades encontradas por bugs o deficiencias en equipos o protocolo.

9. Se utiliza direccionamiento privado no permitiendo de esta forma alcanzabilidad desde redes públicas y bajo el esquema de CLARO solo se permiten conexiones entre equipos de un mismo cliente.

Por lo tanto, para que el usuario pueda realizar una llamada, el equipo terminal IAD o Router CPE debe estar en estado operacional y correctamente configurado.

En conclusión, se puede determinar que la(s) troncal(es) SIP con número(s) de cabecera 18844440 no presentaba(n) ningún tipo de derivación, clonación y/o interceptación porque el equipo terminal del cliente estaba operacional y por las demás razones expuestas anteriormente.

Cordialmente

Rafael Dickens

Detección y Monitoreo de Fraude - CLARO



GERENCIA ASEGURAMIENTO DE INGRESOS Y PREVENCIÓN FRAUDE
DETECCIÓN Y MONITOREO FRAUDE
TELMEX COLOMBIA S.A

igualmente, en el sitio web de CLARO, bajo la sección de seguridad, se brindan recomendaciones específicas de seguridad en materia de plantas telefónicas. Ver enlace <http://www.claro.com.co/wps/portal/co/pc/personas/legal-y-regulatorio>

- ✓ **Número de línea del cruce:** Las llamadas fueron originadas desde el número telefónico asignado al cliente 18844440, el cual corresponde a una troncal SIP de 15 canales. A pesar que las llamadas son facturadas por otro operador, con los registros actuales CLARO puede inferir que no existió cruce de línea.
- ✓ **Identificación cabina o strip:** La tecnología de CLARO sobre Fibra Óptica se basa en Nodos ópticos en vez de cabinas o strip. Para este caso el nodo es Chia - PE.



GERENCIA ASEGURAMIENTO DE INGRESOS Y PREVENCIÓN FRAUDE
DETECCIÓN Y MONITOREO FRAUDE
TELMEX COLOMBIA S.A.

Anexo 3. Cláusula en Contrato de servicios de TIC sobre Responsabilidad en uso de Plantas Telefónicas

2.1. RESPONSABILIDADES POR USO DE PLANTAS TELEFÓNICAS O SERVIDORES IP POR PARTE DEL SUSCRIPTOR: Para efectos de evitar fraudes en la prestación del servicio de TPBCI prestado por TELMEX y prevenir que las plantas telefónicas o servidores del SUSCRIPTOR conectadas por el SUSCRIPTOR o por terceros a las líneas de telefonía local suministradas por TELMEX, sean intervenidas por terceros para prácticas fraudulentas, el SUSCRIPTOR está obligado a: 1. Implementar y actualizar permanentemente las plantas telefónicas o servidores IP con las versiones de seguridad recomendadas por el respectivo fabricante. 2. Implementar y actualizar permanentemente las versiones de software que blinden a las plantas telefónicas o servidores de ataques externos, especialmente en soluciones de telefonía IP con troncales SIP en plantas IP. En todo caso se deja constancia de que TELMEX: (i) Cumple con los niveles de seguridad en su red en los términos establecidos en la regulación; (ii) No asume responsabilidad alguna por fallas de seguridad en tales plantas telefónicas o servidores IP; (iii) No asume ninguna responsabilidad por los perjuicios ocasionados al SUSCRIPTOR o a terceros por prácticas fraudulentas o por las configuraciones, intervenciones o vulneraciones efectuadas por el SUSCRIPTOR o por terceros, en tales plantas telefónicas o servidores IP o por vulnerabilidades de tipo técnico que se puedan presentar sobre tales plantas telefónicas o servidores IP, y (iv) teniendo en cuenta que toda red está expuesta a situaciones de vulnerabilidad impredecibles y/o irresistibles, TELMEX no garantiza la no ocurrencia de prácticas fraudulentas aún en caso de que el SUSCRIPTOR cumpla con las obligaciones señaladas en el párrafo anterior.



FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 1 de 12	Código O2.2.5-F12

DOCUMENTACION ACTIVIDAD

VISITA NÚMERO: 1
FECHA EJECUCIÓN: 2015-11-20
HORA INICIO: 08:30
TIEMPO TRANSPORTE: 100 MIN
TIEMPO ANTESALA: 110 MIN
TIEMPO EJECUCIÓN: 10 MIN
ESPERA CLARO: 60 MIN
PRUEBAS CLIENTE: 0 MIN
HORA SALIDA: 11:30
ING. OUTSOURCING: DANIEL ALFONSO LOPEZ SOLER
MULTÍMETRO: 0047620
ANALIZADOR BER: N/A
SOPORTE CLARO: N/A
FIRMA EL ACTA: CANDELARIA ROY

CASO SEGUIMIENTO: NO

PROBLEMAS EN INSTALACION/MANTENIMIENTO: NO

MEDICIONES ELECTRICAS

FASE-NEUTRO: 0
FASE-TIERRA: 0
NEUTRO-TIERRA: 0

LUGAR DE INSTALACION DE EQUIPOS:

N/A

OBSERVACIONES:

SE LLEGA AL SITIO Y AL ENTRAR AL CUARTO DE EQUIPOS SE TOMAN FOTOS DE LOS EQUIPOS Y DEL RACK TAMBIEN SE OBSERVA QUE EL SERVICIO OPERA SIN INCONVENIENTES.



FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 2 de 12	Código O2.2.5-F12

EQUIPOS INSTALADOS

TIPO DE EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIAL	NUMERO DE PLACA

EQUIPOS DESINSTALADOS

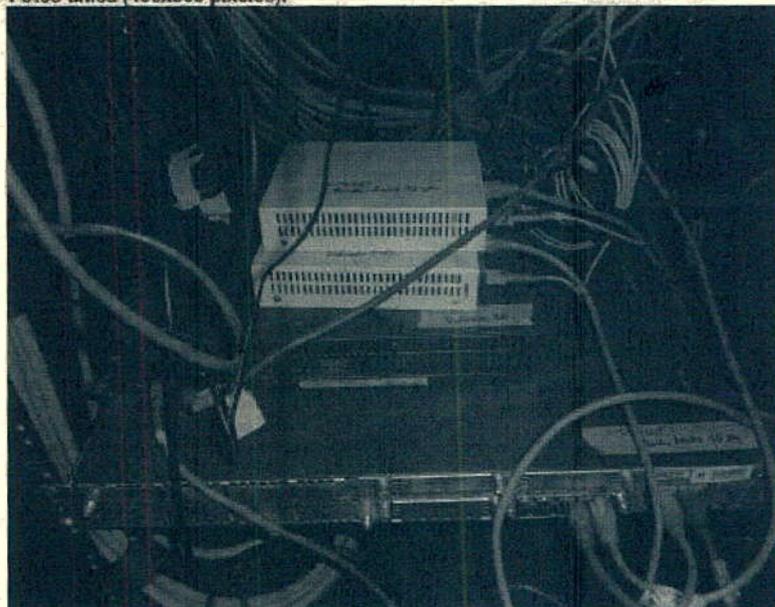
TIPO DE EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIAL	NUMERO DE PLACA



FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 3 de 12	Código O2.2.5-F12

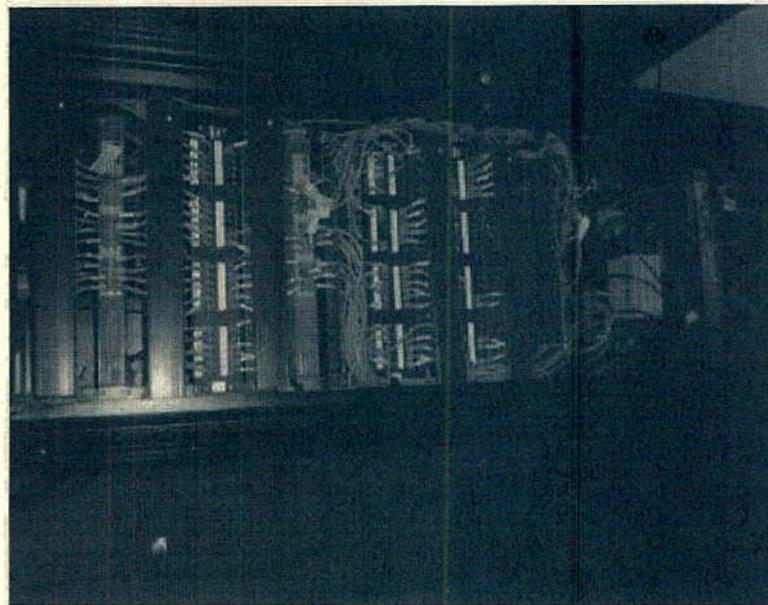
REGISTRO FOTOGRAFICO

- 1- Fotos unica (400x300 pixeles).



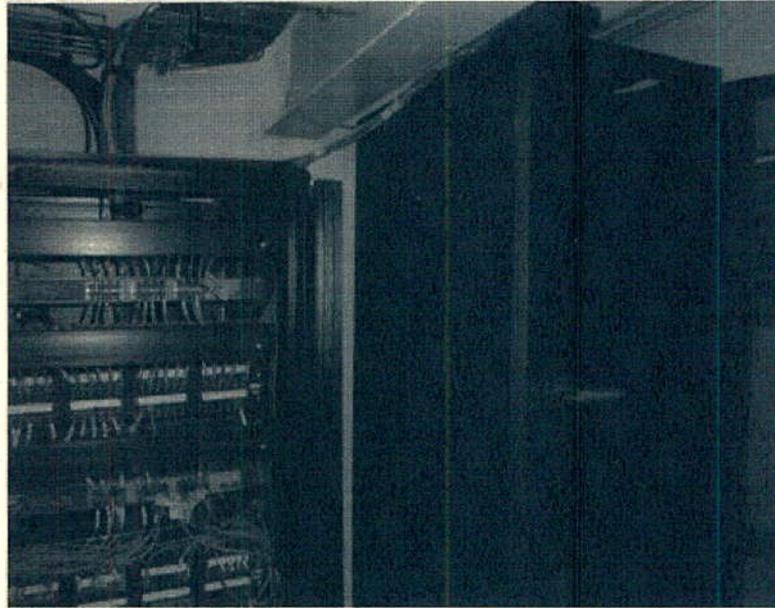


FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 4 de 12	Código O2.2.5-F12



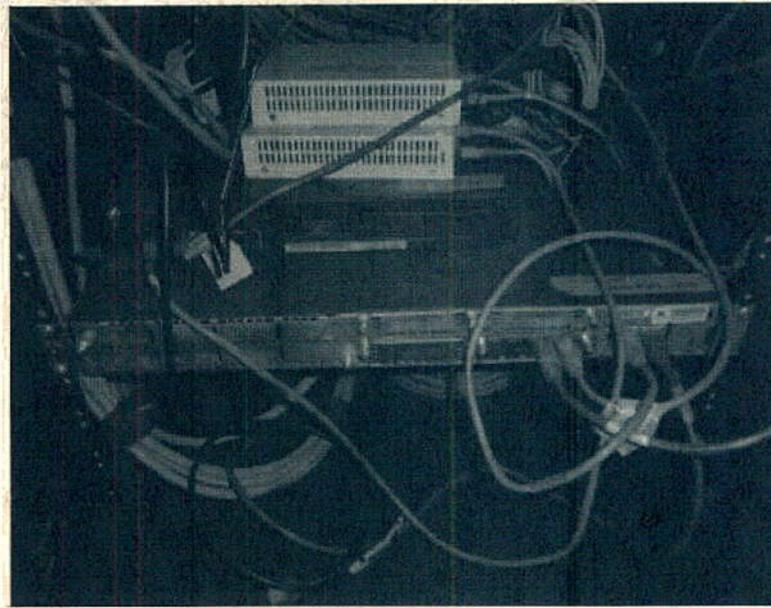


FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 5 de 12	Código 02.2.5-F12



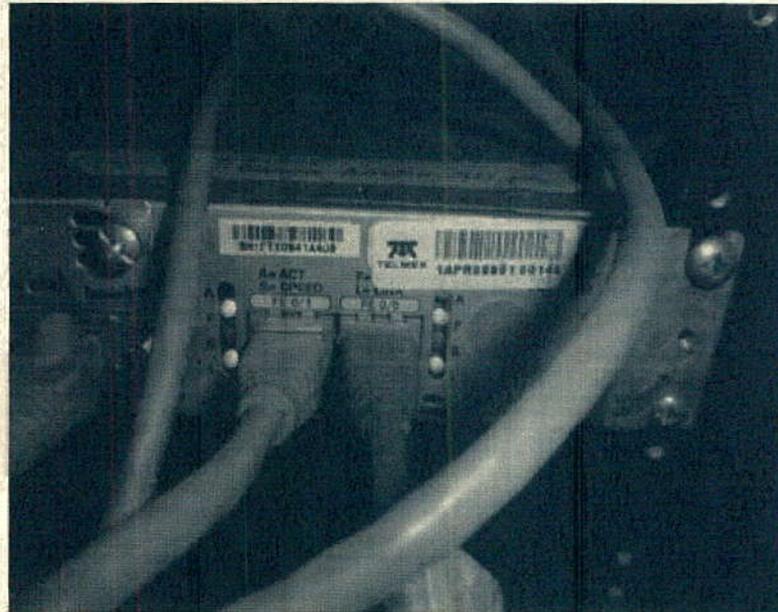


FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno:	Pág. 6 de 12	Código O2.2.5-F12





FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 7 de 12	Código O2.2.5-F12





FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 8 de 12	Código O2.2.5-F12





FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno	Pág. 9 de 12	Código O2.2.5-F12

PRUEBAS DE SERVICIOS

BANDA ANCHA

1. Test de velocidad con medidor: <http://speedtest.CLAR01a.net.co>.
2. Prueba de ping y trace route a una página ubicada en el NAP Colombia
3. Prueba de ping y trace route a una página internacional
4. Prueba de navegación a las páginas de los ítems 2 y 3

SI NO

5. Prueba de Telnet (Puerto 80) a las páginas de los ítems 2 y 3
6. Prueba de navegación por parte del cliente.
7. Dirección IP y nombre página NAP:
8. Dirección IP y nombre página internacional:
9. Observaciones:



FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 10 de 12	Código O2.2.5-F12

**TELEFONIA BASICA - E1 - TRONCAL SIP
PRUEBAS DE SERVICIO TELEFONIA**

1- Pruebas de Voz

Número Destino	Establecimiento	Degradación	ECO	Observaciones

2- Pruebas de Fax

Número Destino	Se recibió el Fax de prueba	Se entregó el Fax de Prueba	Observaciones

3- Los equipos del cliente se encuentran disponibles y configurados adecuadamente

SI NO

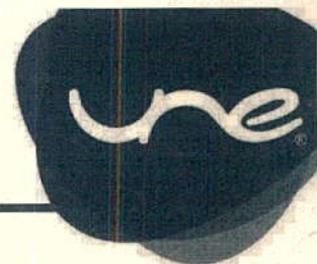
4- Los equipos del cliente quedan conectados a los equipos de CLARO

SI NO

5- Los aplicativos del cliente se encuentran operativos

SI NO

6- Observaciones



FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 11 de 12	Código O2.2.5-F12

MPLS

- 1- Prueba de ping y trace route a la oficina principal o punto remoto.
- 3- Observaciones:



FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.		
Fecha: 25-mar-2011		
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 12 de 12	Código O2.2.5-F12

FOTO ACTA DE ENTREGA DE SERVICIO
(400x300 pixeles)

REPORTE DE VISITA TECNICA OT N° 7240396

CUIDADO: CMA FECHA: dia mes año HORA INICIO: HORA FINAL:

INFORMACION DE CLIENTE

N° CUENTA / ID CLIENTE: CLIENTE: N° CÉDULA / NIT:

DIRECCIÓN: TELÉFONO: SECTOR:

SERVICIO / COMPONENTE DE RED OBJETO DE REVISIÓN (SELECCIONAR X EN SU CORRESPONDENCIA)

TELEFONIA TELEFONIA INTERNET DATOS OTRO:

RED EXTERNA DE CLARO RED INTERNA DEL CLIENTE

MOTIVO DE LA VISITA (SELECCIONAR X EN SU CORRESPONDENCIA)

SERVICIO CON CONSUMO ATÍPICO REVISAR ACOMETIDAS REVISAR EQUIPOS TERMINALES

OTRO:

RESULTADO DE LA VISITA (SELECCIONAR SI O NO a cada pregunta - Consultar detalle en protocolo)

¿SE ENCONTRÓ DIRECCIÓN? ¿ACOMETIDA DEL SERVICIO LLEGA A DIRECCIÓN CORRECTA?

¿CONOCIÓ A SUScriptor? ¿HUBO CONTACTO DIRECTO CON SUScriptor?

¿SE TIENE INGRESO AL PREDIO? ¿SE ENCONTRARON LOS EQUIPOS EN EL PREDIO?

¿EQUIPOS ESTABAN CONECTADOS Y EN FUNCIONAMIENTO?

¿HAY INDICIOS DE DERIVACIÓN DEL SERVICIO O MANIPULACIÓN NO AUTORIZADA DE LA RED?

¿HAY INDICIOS DE FRAUDE EN LA RED AL CUIDADO DE CLARO?

¿EN PREDIO FUNCIONA NEGOCIO, EMPRESA O ACTIVIDAD COMERCIAL?

NOMBRE DE EMPRESA O ACTIVIDAD COMERCIAL:

CANTIDAD DE PUESTOS DE TRABAJO: PERSONAS LABORANDO AL MOMENTO DE LA VISITA:

RELACION DE EQUIPOS

EQUIPO	N° SERIAL - REFERENCIA	ESTADO - OBSERVACION
Router Cisco	PTX09941A4095	Bueno
Router Huawei	No Visible	Bueno
Router	No Visible	Bueno

DESARROLLO DE LA VISITA Y OBSERVACIONES (Incluir e información adicional de la visita)

Se llega al sitio de la actividad y se observa que el servicio opera sin ningún inconveniente

¿SERVICIO FACTURABLE AL CLIENTE? SI NO

<p><u>Daniel Lopez</u></p> <p>FIRMA DE INGENIERO CLARO</p> <p>Nombre: Daniel Alfonso Lopez</p> <p>C.C.: 101102870</p> <p>Cargo: P1</p>	<p><u>Candelario Patti</u></p> <p>FIRMA DE PERSONA QUE ATIENDE LA VISITA</p> <p>Nombre: Candelario Patti</p> <p>C.C.: 101102870</p> <p>Cargo: Representante del suscriptor</p> <p>Soruberto de rocha</p>
--	--



Estado técnico de abonado telefónico

18844440

TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP - SEGMENTO PYME

Fecha de expedición Documento:

21 de diciembre de 2015

PERIODO	30/01/2012 - 19/12/2015				
TELEFONO	SERVICIOS ACTIVOS	Fecha	Hora	OBJETO	OBSERVACION
18844440	Local, larga distancia nacional, internacional y celulares.				A la fecha no ha sido recibida solicitud alguna por parte del titular del servicio para bloquear la salida de algun servicio.
TELEFONO	REPORTE DE SUSPENSIONES	Fecha	Hora	OBJETO	Descripción
18844440	NINGUNO				No aplica
TELEFONO	REPORTE DE DAÑOS	Fecha	Hora	OBJETO	Descripción
18844440	NINGUNO				No aplica
TELEFONO	REPORTE DE CRUCE	Fecha	Hora	OBJETO	Descripción
18844440	NINGUNO				No aplica
TELEFONO	REPORTE DE FRAUDE	Fecha	Hora	OBJETO	Descripción
18844440	NINGUNO				No aplica
TELEFONO	REPORTE CAMBIO DE NUMERO	Fecha	Hora	OBJETO	Descripción
18844440	NINGUNO				No aplica

No se reportó ninguna anomalía en la instalación del servicio el 30 de Enero de 2015 cabe aclarar que de acuerdo a la tecnología de nuestro servicio no es posible que se crucen las líneas y se interseccionen dado que el dispositivo que aprovisiona el sistema es instalado dentro del predio de los suscriptores, por lo tanto no existen formas externas por nuestro cableado de utilizar el servicio de telefonía propio del usuario.

Así mismo los materiales utilizados en la instalación de los servicios y acometida se realizó con materiales acordes para la prestación del servicio y no se evidencian fallas o reportes de daño de los mismos.

De igual forma le indicamos que la línea fue instalada con todos los servicios activos, el uso y administración de la clave para la realización de estas llamadas le corresponde al suscriptor. En casos en donde la línea sea desconectada por razones competentes a la compañía, es decir que por motivos de desconexión por mora presentada por el cliente, se perderán los bloqueos generados en el sistema, lo que reestablecerá los servicios activos en la línea.

Confidencial
Carlos Edurado Moreno
Asesor Operaciones





FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 12 de 12 Código O2.2.5-F12	

FOTO ACTA DE ENTREGA DE SERVICIO (400x300 pixeles)

REPORTE DE VISITA TECNICA OT N° 7240396

Ciudad: Chia Fecha: 25 de Mar de 2011 Hora Inicio: 10:30 Hora Final: 11:30

INFORMACION DE CLIENTE

N° CUENTA LÍD CLIENTE: 1160793 CUENTE: Yacis S.A. N° CÉDULA NIT: 91264114
 DIRECCIÓN: CALLE 18-A-30 Ciudad: Chia TELEFONO: 800-418-1 SECTOR: Urb. 1

SERVICIO Y COMPONENTE DE RED CUERPO DE REVISIÓN (Marcar con X o con 0 en caso contrario)

TELEFONIA TELEVISIÓN INTERNET DATOS OTRO: _____
 RED EXTERNA DE CLARO RED INTERNA DEL CLIENTE

MOTIVO DE LA VISITA (Marcar con X - Completar datos correspondientes)

SERVICIO CON CONSUMO ATÍPICO REVISAR ACOMETIDAS REVISAR EQUIPOS TERMINALES
 OTRO: _____

RESULTADO DE LA VISITA (Indicar: SI o NO a cada ítem - Completar datos correspondientes)

¿SE ENCONTRÓ CORRECTO? <input checked="" type="checkbox"/>	¿ACOMETIDA DEL SERVICIO LLEGA A DIRECCIÓN CORRECTA? <input checked="" type="checkbox"/>
¿CONCORDA SUScriptor? <input checked="" type="checkbox"/>	¿HUBO CONTACTO DIRECTO CON SUScriptor? <input checked="" type="checkbox"/>
¿SE TUVO INGRESO AL PREDIO? <input checked="" type="checkbox"/>	¿SE ENCONTRARON LOS EQUIPOS EN EL PREDIO? <input checked="" type="checkbox"/>
¿EQUIPOS ESTARÁN CONECTADOS Y EN FUNCIONAMIENTO? <input checked="" type="checkbox"/>	
¿HAY INDICIOS DE DERIVACIÓN DEL SERVICIO O MANIPULACIÓN NO AUTORIZADA DE LA RED? <input checked="" type="checkbox"/>	
¿HAY INDICIOS DE FRAUDE EN LA RED AL CIUDADANO DE CLARO? <input checked="" type="checkbox"/>	
¿EN PREDIO FUNCIONA NEGOCIO, EMPRESA O ACTIVIDAD COMERCIAL? <input checked="" type="checkbox"/>	

NOMBRE DE EMPRESA O ACTIVIDAD COMERCIAL: Yacis S.A.
 CANTIDAD DE PUESTOS DE TRABAJO: 2 PERSONAS LABORANDO AL MOMENTO DE LA VISITA: 2

RELACION DE EQUIPOS

EQUIPO	N° SERIAL - REFERENCIA	ESTADO - OBSERVACION
Router Cisco	PTX0991A405	Bueno
Un Transceiver	No visible	Bueno
Un Router	No visible	Bueno

DESARROLLO DE LA VISITA (Observaciones, detalles e información adicional de la visita)

Se llega al sitio de la actividad y se observa que el servicio opera sin ningún inconveniente.

¿SERVICIO FACTURABLE AL CLIENTE? SI NO

<p><u>Daniel Lopez</u> FIRMA DE GERENTE CLARO Nombre: Daniel Alfonso Lopez C.C. 1011181910 Cargo: P1</p>	<p><u>Condolina Pail</u> FIRMA DE PERSONA QUE ATIENDE LA VISITA Nombre: Condolina Pail C.C. 1011181910 Cargo: Relación con el suscriptor Suscriptor de nombre</p>
--	--



CITACIÓN DEL RECURSO DE
REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO
DE APELACIÓN CUN
**3612150004112751/ GUÍA DE
ENVÍO DE LA CITACIÓN DEL
RECURSO DE REPOSICIÓN Y
EN SUBSIDIO DE APELACIÓN
CUN **3612150004112751****



CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL

3612150004112751

Fecha: 29 de febrero de 2016
Citado: ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RODR
Empresa: YAOS S.A.S
Dirección: CR 7 B 146 90 CEDRITOS
Ciudad: Bogotá, Cundinamarca
Teléfono: 3208543946

De la manera más atenta le solicitamos presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta citación, a la(s) oficina(s) de atención de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., más cercana a su domicilio, ubicadas en las siguientes direcciones:

Oficina Norte en la Cl 83 No. 14A ? 24 Piso 2, CIAC Norte en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 12:00 m.

Oficina Sur en la Cl 41F Sur 79 05 Sector de Kennedy en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 12:00 m.

Oficina Dorado Plaza en la Av. Cl 26 No. 85D ? 55 Locales 05 06 Centro Empresarial Dorado Plaza en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 12:00 m.

Oficina Guba en la Av. Cl 145 N 103B 65 Centro Empresarial Al Paso Plaza en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 02:00 pm. Para recibir notificación personal de la decisión No. 3612150004112751 del 22 de febrero de 2016 correspondiente a la PQR radicada con el número 3612150004112751 presentada por usted el día 2 de febrero de 2016.

En caso de que usted no se presente a recibir notificación personal en el plazo señalado, la decisión se le notificará por aviso que se enviará a su dirección, a su fax o su correo electrónico; notificación que quedará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso.

Es decir, que si usted no se notifica de manera personal, le enviaremos un aviso el cual llevará adjunto la carta con la respuesta o decisión.

Cordialmente,

Andrés Cordero



Angela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_castrim
Revisó: a_castrim



Medellín, 22 de febrero de 2016

3612150004112751

Señoras
ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RODR
Empresa: YAOS S.A.S
CR 7 B 146 90 CEDRITOS
Bogotá, Cundinamarca
3208543546

Asunto: Decisión a su PQR

Respetadas Señoras Ana Janneth - Carmen Alex

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

El pasado 02 del mes febrero de 2016 recibimos un comunicado donde usted manifestó inconformidad frente a la decisión emitida mediante el Código Único Numérico en adelante CUN 3612150004112751. Dicho comunicado al ser un recurso de ley ha sido registrado como lo dispone la normatividad, es decir, con el mismo CUN 3612150004112751, a través del cual usted argumenta que:

1. En varias ocasiones se ha informado que desde abonados telefónicos de la empresa se ha realizado llamadas a larga distancia internacional, pero no han podido confirmar que se han generado desde la plataforma de su entidad.
2. La empresa ha realizado pruebas y búsqueda detallada de llamadas salientes a destinos internacionales sin encontrar registros.
3. Se confirmó que en esas búsquedas no existen medios ni opciones de conexiones externas hacia la plataforma, lo que significa que cualquier llamada internacional se tendría que generar de manera interna.
4. Realizaron una revisión de los log y marcaciones hacia larga distancia internacional y no se encontró registros.
5. Por lo anterior solicita a Claro que revise su troncal sip o central, toda vez que las llamadas salen directamente de esa troncal sin pasar por su plataforma, por lo que corresponde a Claro y a nuestra compañía Une revisar la interconexión, equipos técnicos y talento humano.



Por lo anterior solicita se revoque la decisión y no se facturen estos cobros indebidos y que los mismos se ajusten al consumo real de empresa sin registros de llamadas internacionales no realizadas, ni los impuestos que por ellas se generen. Igualmente solicita se revisen las plataformas en las que se confirma que no existe ninguna llamada con destino internacional a Israel o Ecuador por lo que se trata de un cobro injusto abusando de la posición dominante, solicita se deshabilite la salida de llamadas a larga distancia internacional para evitar posibles futuros reportes.

Nos permitimos informarle que dicha solicitud será tramitada como recurso de reposición y en subsidio de apelación, por lo que hemos retomado su caso y luego de revisar los argumentos, consideramos pertinente explicarle lo siguiente:

Hemos verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.

Adicionalmente, es importante indicar que de acuerdo a la ficha técnica facilitada por su proveedor local Claro (antes Telmex), se confirma que durante las fechas en que fueron realizadas las llamadas con diferentes destinos internacionales, su abonado telefónico no presentó ningún tipo de restricción, daño o suspensión que pudieran incidir en la realización de las llamadas.

En cuanto a la revisión que le realizó a su planta telefónica, le notificamos que por parte de nuestra compañía desde el área de Control Fraudes, se revisó el consumo y se determinó que después de analizar la información, el servicio en mención no presenta indicios de fraude imputable al operador de larga distancia Une.

Es de aclarar que las llamadas solo son facturadas en caso de que estas sean efectivas, es decir, que se recepcione la llamada, bien sea por una persona, contestador o algún buzón, así mismo los cobros fueron efectuados, teniendo en cuenta que se utilizó el proveedor UNE para realizar las llamadas de larga distancia, es decir, al anteponer en la marcación el 05 - 005, automáticamente registran como llamadas de larga distancia y por eso son cobradas.

Es por este motivo que no intervenimos en la revisión exhaustiva que le generó a su planta telefónica y demás sistemas hablando del punto 1,2,3 y 4, ya que solo realizamos la verificación de lo que nos compete que es la verificación del consumo facturado, la protección de acceso indebido a una planta telefónica, es responsabilidad del mismo cliente, verificando constantemente las políticas de seguridad y permisos para evitar accesos externos no autorizados, a través de la administración y mantenimientos preventivos. La planta telefónica de la empresa YAOS S.A.S no es gestionada por UNE, por lo que no es posible determinar qué pudo haber causado la generación de estas llamadas.

En cuanto a la posición dominante, queremos indicar que nuestra compañía solo está generando el cobro que le corresponde sobre un consumo de larga distancia generado, para el cual se usó el prefijo 005, para las demás solicitudes como el retiro del discado internacional de la línea y la revisión que pide de la central de Claro, es con su operador local con quien debe de tramitarlo.



Siendo así las cosas, le notificamos que no es posible rebajar el total facturado por las llamadas realizadas a larga distancia internacional desde la línea (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, por valor de \$7847.527.60 más IVA, dadas las razones antes expuestas, no obstante, dejaremos en firme la rebaja generada por su operador local Claro (antes Telmex) por \$7847.527.60 más IVA, mientras la Superintendencia de Industria y Comercio emite el fallo respecto a su caso.

Señor usuario, el expediente de su recurso, será enviado dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación, a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el trámite del recurso de apelación, para lo cual dicha Entidad cuenta con quince (15) días hábiles para revisar, estudiar su caso y dar respuesta de fondo, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual el tiempo mencionado podrá ampliarse hasta por un término igual. Para consultar dicho trámite, por favor ingrese a través del siguiente enlace www.sic.gov.co con el Código Único Numérico que le fue asignado a su PQR.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 018000 42 22 22 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal www.une.com.co escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Ángela Correa'.

Ángela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_ccastrim
Revisó: a_ccastrim

Para su comodidad lo invitamos a inscribir la factura en www.une.com.co y realizar sus pagos desde su computador, ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería.



Lic: (Ib)
Licencia Capigona Ltda

REMITENTE Y DIRECCIÓN:
une

EPM TELECOMUNICACIONES
Código Postal: 050015

HORA ENTREGA:
1127
Orden: 355513

DOMINA.
ENTREGA TOTAL
Lic: 001772
Código Postal: 050031



36941400480

29 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14

CUN: 3612150004112751

C.A570R-AF

ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RODR
SEDE
CR 7 B 146-90 CEDRITOS
Bogota D C - Cundinamarca
Zona: NO IDENTIFICADA (NO IDENTIFICADA)
Código Postal: 110121

- ENTREGADO
- DIR. INCOMPLETA
- REHUSADO
- DIFICIL ACCESO
- CAMBIO DOMICILIO
- DIR. NO EXISTE
- CERRADO

PQR

INMUEBLE		PISO		COLOR		PUERTA	
<input type="checkbox"/> Casa	<input type="checkbox"/> Edificio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> Blanco	<input type="checkbox"/> Ladrillo	<input type="checkbox"/> Madera	<input type="checkbox"/> Vidrio
<input type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Conjunto	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> +4	<input type="checkbox"/> Crema	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Metal	<input type="checkbox"/>

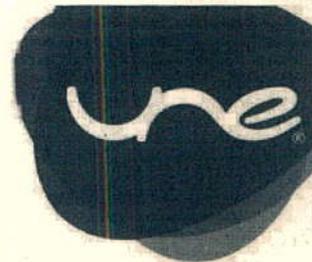
CLIA 19-02-2016 - 06:40:28 p.m. VALOR \$ 1.770 PESO 200 gr F.LDC-16
de Servicio al Cliente Nacional Tel: (4) 4300200 / 4181 reclamos@domina.com.co

53

Fecha de envío
29/02/2016



NOTIFICACIÓN POR AVISO
DEL RECURSO DE
REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO
DE APELACIÓN CUN
3612150004112751 / GUÍA DE
ENVÍO DE LA NOTIFICACIÓN
POR AVISO DEL RECURSO DE
REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO
DE APELACIÓN CUN
3612150004112751



NOTIFICACIÓN POR AVISO

3612150004112751

Fecha: 8 de marzo de 2016
Notificado: ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RCDR
Empresa: YAOS S.A.S
Dirección: CR 7 B 146 90 CEDRITOS
Ciudad: Bogotá, Cundinamarca
Teléfono: 3208543946

POR: 3612150004112751
Fecha: 2 de febrero de 2016
Decisión N°: 3612150004112751
Fecha de Oficio Respuesta: 22 de febrero de 2016
Proferida por: Dirección de Servicios

Por el presente aviso nos permitimos notificar la decisión proferida mediante oficio 3612150004112751 del 22 de febrero de 2016, el cual encontrará anexo.

Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso.

55

Cordialmente

Angela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_ccastrim
Revisó: a_ccastrim



Medellín, 22 de febrero de 2016.

3612150004112751

Señoras
ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RODR
Empresa: YAOS S.A.S
CR 7 B 146 90 CEDFITOS
Bogotá, Cundinamarca
3208543945

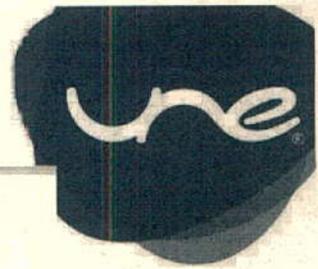
Asunto: Decisión a su PQR

Respetadas Señoras Ana Janneth - Carmen Alex

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

El pasado 02 del mes febrero de 2016 recibimos un comunicado donde usted manifestó inconformidad frente a la decisión emitida mediante el Código Único Numérico en adelante CUN 3612150004112751. Dicho comunicado al ser un recurso de ley ha sido registrado como lo dispone la normatividad, es decir, con el mismo CUN 3612150004112751, a través del cual usted argumenta que:

1. En varias ocasiones se ha informado que desde abonados telefónicos de la empresa se ha realizado llamadas a larga distancia internacional, pero no han podido confirmar que se han generado desde la plataforma de su entidad.
2. La empresa ha realizado pruebas y búsqueda detallada de llamadas salientes a destinos internacionales sin encontrar registros.
3. Se confirmó que en esas búsquedas no existen medios ni opciones de conexiones externas hacia la plataforma, lo que significa que cualquier llamada internacional se tendría que generar de manera interna.
4. Realizaron una revisión de los log y marcaciones hacia larga distancia internacional y no se encontró registros.
5. Por lo anterior solicita a Claro que revise su troncal sip o central, toda vez que las llamadas salen directamente de esa troncal sin pasar por su plataforma, por lo que corresponde a Claro y a nuestra compañía Une revisar la interconexión, equipos técnicos y talento humano.



Por lo anterior solicita se revoque la decisión y no se facturen estos cobros indebidos y que los mismos se ajusten al consumo real de empresa sin registros de llamadas internacionales no realizadas, ni los impuestos que por ellas se generen. Igualmente solicita se revisen las plataformas en las que se confirma que no existe ninguna llamada con destino internacional a Israel o Ecuador por lo que se trata de un cobro injusto abusando de la posición dominante, solicita se deshabilite la salida de llamadas a larga distancia internacional para evitar posibles futuros reportes.

Nos permitimos informarle que dicha solicitud será tramitada como recurso de reposición y en subsidio de apelación, por lo que hemos retomado su caso y luego de revisar los argumentos, consideramos pertinente explicarle lo siguiente:

Hemos verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.

Adicionalmente, es importante indicar que de acuerdo a la ficha técnica facilitada por su proveedor local Claro (antes Telmex), se confirma que durante las fechas en que fueron realizadas las llamadas con diferentes destinos internacionales, su abonado telefónico no presentó ningún tipo de restricción, daño o suspensión que pudieran incidir en la realización de las llamadas.

En cuanto a la revisión que le realizó a su planta telefónica, le notificamos que por parte de nuestra compañía desde el área de Control Fraudes, se revisó el consumo y se determinó que después de analizar la información, el servicio en mención no presenta indicios de fraude imputable al operador de larga distancia Une.

Es de aclarar que las llamadas solo son facturadas en caso de que estas sean efectivas, es decir, que se recepcione la llamada, bien sea por una persona, contestador o algún buzón, así mismo los cobros fueron efectuados, teniendo en cuenta que se utilizó el proveedor UNE para realizar las llamadas de larga distancia, es decir, al anteponer en la marcación el 05 - 005, automáticamente registran como llamadas de larga distancia y por eso son cobradas.

Es por este motivo que no intervenimos en la revisión exhaustiva que le generó a su planta telefónica y demás sistemas hablando del punto 1,2,3 y 4, ya que solo realizamos la verificación de lo que nos compete que es la verificación del consumo facturado, la protección de acceso indebido a una planta telefónica, es responsabilidad del mismo cliente, verificando constantemente las políticas de seguridad y permisos para evitar accesos externos no autorizados, a través de la administración y mantenimientos preventivos. La planta telefónica de la empresa YAOS S.A.S no es gestionada por UNE, por lo que no es posible determinar qué pudo haber causado la generación de estas llamadas.

En cuanto a la posición dominante, queremos indicar que nuestra compañía solo está generando el cobro que le corresponde sobre un consumo de larga distancia generado, para el cual se usó el prefijo 005, para las demás solicitudes como el retiro del discado internacional de la línea y la revisión que pide de la central de Claro, es con su operador local con quien debe de tramitarlo.



Siendo así las cosas, le notificamos que no es posible rebajar el total facturado por las llamadas realizadas a larga distancia internacional desde la línea (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, por valor de \$7847.527.60 más IVA, dadas las razones antes expuestas, no obstante, dejaremos en firme la rebaja generada por su operador local Claro (antes Telmex) por \$7847.527.60 más IVA, mientras la Superintendencia de Industria y Comercio emite el fallo respecto a su caso.

Señor usuario, el expediente de su recurso, será enviado dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación, a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el trámite del recurso de apelación, para lo cual dicha Entidad cuenta con quince (15) días hábiles para revisar, estudiar su caso y dar respuesta de fondo; salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual el tiempo mencionado podrá ampliarse hasta por un término igual. Para consultar dicho trámite, por favor ingrese a través del siguiente enlace www.sic.gov.co con el Código Único Numérico que le fue asignado a su POR.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 018000 42 22 22 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal www.une.com.co escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Angela Correa'.

Ángela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_castrin
Revisó: a_castrin

Para su comodidad lo invitamos a inscribir la factura en www.une.com.co y realizar sus pagos desde su computador, ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería



Lic: (B2)
 Licencia Capigono Ltda
REMITENTE Y DIRECCIÓN:
une
 EPM TELECOMUNICACIONES
 Código Postal: 05015

JIDOMINA.
ENTREGA TOTAL
 Lic. 001772
 Código Postal: 050011



37144800539

HORA ENTREGA:

1030

Orden: 356564

08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22

CUN: 3612150004112751

C.A570Q - OM

ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RODR

CR 7 B 146-90 CEDRITOS

Bogota D C - Cundinamarca

Zona: NO IDENTIFICADA (NO IDENTIFICADA)
 Código Postal: 000000

- ENTREGADO
- DIR. INCOMPLETA
- REHUSADO
- DIFICIL ACCESO
- CAMBIO DOMICILIO
- DIR. NO EXISTE
- CERRADO

PQR
24 HORAS

INMUEBLE		PISO		COLOR		FUERTA	
<input type="checkbox"/> Casa	<input type="checkbox"/> Edificio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> Blanco	<input type="checkbox"/> Ladrillo	<input type="checkbox"/> Madera	<input type="checkbox"/> Vidrio
<input type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Conjunto	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> +4	<input type="checkbox"/> Crema	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Metal	<input type="checkbox"/>

HOGARES

NO DEJAR BAJO PUERTA

Fecha de envío
 08/03/2016

P-LOC-10
 PESO 200 gr
 VALOR \$ 1.770
 FECHA 08/03/2016 - 05:21:39 p.m.

59

Dependencia Jerárquica: DG. DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Código: 3000

Dependencia Productora: DIR. INV. PROTECCIÓN USU. SERV. COMUNICACIONES Código: 3200

Tipo de Radicación: Entrada: Salida: Traslado: Convenio:

Radicador:

DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA

Nombre de la Serie / Subserie: Código:

Expediente: 16-63627-0 Solicitante / *Quejoso / Demandante / otros.*

Prueba excluida: CD

Nº. de Pruebas excluidas: 1

Fecha de emisión de la Prueba:

UBICACIÓN DE LA PRUEBA EN LA SECCIÓN DE MATERIAL GRÁFICO

Nº. de bloque:		Otras especificaciones:
Nº. de rodante:		
Nº. de estante:		
Nº. de archivador:		
Nº. de entrepaño:		
Nº. de gaveta:		
Nº. de caja:		

IMPORTANTE:

- El material gráfico *o especial* que se encuentra *dentro o anexo a* las unidades documentales o expedientes, debe extraerse y llevarse a aquella sección del archivo que se haya dispuesto para conservar documentos en distintos formatos.
- Entiéndase por material gráfico todos aquellos dibujos, croquis, mapas, planos, fotografías, ilustraciones, pictografías, códigos, prensa, objetos tridimensionales, entre otros.

Observaciones:

Unidad de Conservación

- Bolsa
- Caja
- Libro
- Sobre
- Tomo
- Otro

Soporte Documental

- CD
- Disquete
- DVD
- Folleto
- Periódico
- Plano
- Publicación Periódica
- USB
- Otro

A.C.



UNE EPM Telecomunicaciones S.A

Nit 900.092.385-9

Representante Legal: Esteban Iriarte

Dirección: Carrera 16 # 11A S -100 Los Balsos

Teléfono: 382 50 50 – PBX (574) 325 15 05

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 16-063627 - 00000-0000

Fecha: 2016-03-11 14:10:33
Tra. 328 NODOMICILIA
Act. 411 PRESENTACION

Dep. 3200 DIR.PROTUSCC
Eve. 341 RECURSOAPELF
Folios: 60



RADICACIÓN N°

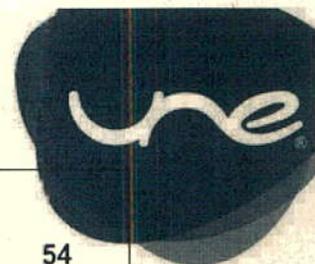
Nombre del Cliente:	ANA JEANNETH ESCOBAR BERVIUDEZ - CARMEN ALEXANDRA			
BAYONA RODRIGUEZ - YAOS S.A.S				
Tipo de Documento de Identidad:	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
N° Documento de Identidad:	51690695 - 52362197 -900461237-0			
<u>CUN</u>	3612150004112751			
Dirección:	CR 7 B 146-90 CEDRITOS			
Ciudad y Departamento:	Bogotá - Cundinamarca			
Teléfono:	3208543946			
Número de Folios:	59			
Solicitante:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO			
Instancia Legal:	Expediente R.R.S.A			
Contrato:	(1)8844440			
Tipo de Queja:	Negación de consumos			
Resumen de la Queja				
El usuario indica que desde su planta telefónica no se realizaron las llamadas a larga distancia que le estamos facturando, que anteriormente ya le había sucedido lo mismo, por lo que requiere una revisión exhaustiva y que se le elimine los cobros que no le corresponden. Se remite respuesta indicándole que verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.				
Fecha de Realización:	10 de marzo de 2016			
ELABORADO POR:	Cindy Castrillón	N° Folios: 59		



ÍNDICE

ANA JEANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA
RODRIGUEZ
YAOS S.A.S
CUN 3612150004112751

1	PORTADA	1
2	ÍNDICE	2-3
3	PORTADA PQ INTERPUESTA POR EL CLIENTE CUN 3612150004112751	4
4	COMUNICADO INTERPUESTO POR EL CLIENTE CUN 3612150004112751	ANEXO
5	RESPUESTA A LA PQ CUN 3612150004112751	5-6
6	PORTADA CITACIÓN A LA PQ CUN 3612150004112751/ PORTADA GUÍA DE ENVÍO DE LA CITACIÓN A LA PQ CUN 3612150004112751 LA CUAL PRESENTÓ DEVOLUCIÓN	7
7	CITACIÓN A LA PQ CUN 3612150004112751/ GUÍA DE ENVÍO DE LA CITACIÓN A LA PQ CUN 3612150004112751 LA CUAL PRESENTÓ DEVOLUCIÓN	8-12
8	GUÍA CON LA QUE SE GENERA EL REENVÍO DE LA CITACIÓN A LA PQ CUN 3612150004112751	13-14
9	PORTADA NOTIFICACIÓN POR AVISO A LA PQ CUN 3612150004112751 / PORTADA GUÍA DE ENVÍO DE LA NOTIFICACIÓN POR AVISO A LA PQ CUN 3612150004112751	15
10	NOTIFICACIÓN POR AVISO A LA PQ CUN 3612150004112751 / GUÍA DE ENVÍO DE LA NOTIFICACIÓN POR AVISO A LA PQ CUN 3612150004112751	16-20
11	PORTADA DE RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR EL CLIENTE CUN 3612150004112751	21
12	COMUNICADO RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751	ANEXO 1
13	RESPUESTA AL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751	22-24
14	PORTADA PRUEBAS APORTADAS POR UNE EPM TELECOMUNICACIONES CUN 3612150004112751	25
15	CERTIFICADO FRAUDES UNE	26
16	CERTIFICADO FRAUDES OPL	27-44
17	FICHA TÉCNICA OPL	45
18	VISITA TÉCNICA REALIZADA POR EL OL	46
19	ANEXO DETALLE DE LLAMADAS	ANEXO 2
20	COPIA DE LA FACTURA GENERADA	ANEXO 3
21	PORTADA CITACIÓN DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751/ PORTADA GUÍA DE ENVÍO DE LA CITACIÓN DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751	47
22	CITACIÓN DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751/ GUÍA DE ENVÍO DE LA CITACIÓN DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751	48-53



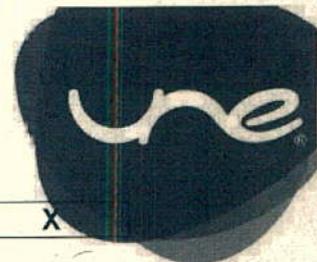
23	PORTADA NOTIFICACIÓN POR AVISO DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751 / PORTADA GUÍA DE ENVÍO DE LA NOTIFICACIÓN POR AVISO DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751	54
24	NOTIFICACIÓN POR AVISO DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751 / GUÍA DE ENVÍO DE LA NOTIFICACIÓN POR AVISO DEL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CUN 3612150004112751	55-59



PQ INTERPUESTA POR EL
CLIENTE CUN
3612150004112751

4

RESPUESTA A LA PQ CUN
3612150004112751



RESPUESTA A LA PQ CUN 3612150004112751

X



Medellín, 8 de enero de 2016

3612150004112751

Señora
ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ
Empresa: YAOS SAS
CARREERA 7 B 146 90
Bogotá, Cundinamarca
3208543946

Asunto: Decisión Cueva de Factura

Respetada Señora Ana

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

En respuesta a la comunicación recibida el día 21 de diciembre de 2015 con radicado 3612150004112751 correspondiente a la solicitud interpuesta ante el proveedor de telecomunicaciones local CLARO el día 19 de diciembre de 2015, con radicado 4414150000565594 y trasladada por competencia a nuestra compañía el día 23 de diciembre de 2015, por medio de la cual manifestó su insatisfacción por el cobro de las llamadas de larga distancia, indicando no haberlas realizado.

Nos permitimos informarle que hemos verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.

Adicionalmente, verificamos la ficha técnica facilitada por su proveedor local, la cual nos permitió confirmar que durante las fechas en que fueron realizadas las llamadas con destino a Israel y Ecuador, su abonado telefónico no presentó ningún tipo de restricción, ni daño, ni hubo indicio de fraude que nos permitiera acceder favorablemente a sus pretensiones. Por lo cual el valor facturado por \$7847.527,60 más IVA, es correcto y su queja factura es declarada como no procedente.

Por otra parte, le sugerimos tramitar ante su proveedor local la asignación de un código secreto que impida realizar llamadas de larga distancia sin su autorización o en caso de disponer de él, le recordamos ejercer el debido control (activación y desactivación) con el fin de evitar nuevas molestias con la facturación.

5



Finalmente, teniendo en cuenta que su proveedor local realizó un descuento provisional por valor de \$7847.527,60 más IVA, este será facturado nuevamente.

Esperamos haber atendido su inquietud y le reiteramos que quedamos prestos a atender cualquier aclaración adicional.

Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 018000 42 22 22 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal www.une.com.co escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,

Ángela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_crenterl
Revisó: a_dmontc

Para su comodidad lo invitamos a inscribir la factura en www.une.com.co y realizar sus pagos desde su computador, ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería.



**CITACIÓN A LA PQ CUN
3612150004112751/ GUÍA DE
ENVÍO DE LA CITACIÓN A LA
PQ CUN 3612150004112751**



CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL

3612150004112751

Fecha: 12 de enero de 2016
Citado: ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ
Empresa: YAOS SAS
Dirección: CARRERA 7 B 146 90
Ciudad: Bogotá, Cundinamarca
Teléfono: 3208543946

De la manera más atenta le solicitamos presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta citación, a la(s) oficina(s) de atención de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. más cercana a su domicilio, ubicadas en las siguientes direcciones:

Oficina Norte en la Cl 83 No. 14A ? 24 Piso 2, CIAC Norte en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 12:00 m.

Oficina Sur en la Cl 41F Sur 79 05 Sector de Kennedy en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 12:00 m.

Oficina Dorado Plaza en la Av. Cl 26 No. 85D ? 55 Locales 05 06 Centro Empresarial Dorado Plaza en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 12:00 m.

Oficina Suba en la Av. Cl 145 N 103B 65 Centro Empresarial Al Paso Plaza en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 02:00 pm. Para recibir notificación personal de la decisión No. 3612150004112751 del 8 de enero de 2016 correspondiente a la PQR radicada con el número 3612150004112751 presentada por usted el día 21 de diciembre de 2015.

En caso de que usted no se presente a recibir notificación personal en el plazo señalado, la decisión se le notificará por aviso que se enviará a su dirección, a su fax o su correo electrónico; notificación que quedará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso.

Es decir, que si usted no se notifica de manera personal, le enviaremos un aviso el cual llevara adjunto la carta con la respuesta o decisión.

Cordialmente,

Ana Jeaneth Escobar Bermudez



Angela Corra
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_crenterl
Revisó: a_dmontc



Medellín, 8 de enero de 2016

3612150004112751

Señora
ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ
Empresa: YAOS SAS
CARRERA 7 B 146 30
Bogotá, Cundinamarca
3208543946

Asunto: Decisión Queja de Factura

Respetada Señora Ana

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

En respuesta a la comunicación recibida el día 21 de diciembre de 2015 con radicado 3612150004112751 correspondiente a la solicitud interpuesta ante el proveedor de telecomunicaciones local CLARO, el día 19 de diciembre de 2015, con radicado 4414150000565594 y trasladada por competencia a nuestra compañía el día 23 de diciembre de 2015, por medio de la cual manifestó su insatisfacción por el cobro de las llamadas de larga distancia, indicando no haberlas realizado.

Nos permitimos informarle que hemos verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8644440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.

Adicionalmente, verificamos la ficha técnica facilitada por su proveedor local, la cual nos permitió confirmar que durante las fechas en que fueron realizadas las llamadas con destino a Israel y Ecuador, su abonado telefónico no presentó ningún tipo de restricción, ni daño, ni hubo indicio de fraude que nos permitiera acceder favorablemente a sus pretensiones. Por lo cual el valor facturado por \$7847.527,60 más IVA, es correcto y su queja factura es declarada como no procedente.

Por otra parte, le sugerimos tramitar ante su proveedor local la asignación de un código secreto que impida realizar llamadas de larga distancia sin su autorización o en caso de disponer de él, le recordamos ejercer el debido control (activación y desactivación) con el fin de evitar nuevas molestias con la facturación.



Finalmente, teniendo en cuenta que su proveedor local realizó un descuento provisional por valor de \$7847.527,80 más IVA, este será facturado nuevamente.

Esperamos haber atendido su inquietud y le reiteramos que quedamos prestos a atender cualquier aclaración adicional.

Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 018000 42 22 22 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal www.une.com.co escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,

Angela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_corderi
Revisó: a_dmontc

Para su comodidad lo invitamos a inscribir la factura en www.une.com.co y realizar sus pagos desde su computador, ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería



GUÍA CON LA QUE SE
GENERA EL REENVÍO DE LA
CITACIÓN A LA PQ CUN
3612150004112751



Lic: (Bz)
Licencia Capigono Ltda

REMISOR Y DIRECCION:
une

EPM TELECOMUNICACIONES
Codigo Postal: 950615

DOMINA.
ENTREGA TOTAL

www.domina.com.co
Lic. 061772
Codigo Postal: 060031



36476400266

HORA ENTREGA:

10:05

Orden: 350319

19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 01 02

CUN: 3612150004112751

C.A570Q - OM

ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ

CARRERA 7 B 146-90

Bogota D C - Cundinamarca

Zona: NO IDENTIFICADA (NO IDENTIFICADA)
Codigo Postal: 110121

- ENTREGADO
- DIR. INCOMPLETA
- REHUSADO
- DIFICIL ACCESO
- CAMBIO DOMICILIO
- DIR. NO EXISTE
- CERRADO

PQR
24 HORAS

INMUEBLE		PISO		COLOR		PUERTA	
<input type="checkbox"/> Casa	<input type="checkbox"/> Edificio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> Blanco	<input type="checkbox"/> Ladrillo	<input type="checkbox"/> Madera	<input type="checkbox"/> Vidrio
<input type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Conjunto	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> Crema	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Metal	<input type="checkbox"/>

HOGARES

NO DEJAR BAJO PUERTA

FECHA 19-01-2016 - 05:44:32 p.m. VALOR \$ 1.770 PESO 200 07 F.A.C.-10
Linea de Servicio al Cliente Nacional: Tel: (51) 4302020 / 4181 reclamos@domina.com.co

14

Fecha de reenvío
19/01/2016



NOTIFICACIÓN POR AVISO A
LA PQ CUN **3612150004112751**
/ GUÍA DE ENVÍO DE LA
NOTIFICACIÓN POR AVISO A
LA PQ CUN **3612150004112751**



NOTIFICACIÓN POR AVISO

3612150004112751

Fecha: 20 de enero de 2016
Notificado: ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ
Empresa: YAOS SAS
Dirección: CARREPA 7 B 146 90
Ciudad: Bogotá, Cundinamarca
Teléfono: 3208543946

PQR: 3612150004112751
Fecha: 21 de diciembre de 2015
Decisión No: 3612150004112751
Fecha de Oficio Respuesta: 8 de enero de 2016
Profundidad por: Dirección de Servicios

Por el presente aviso nos permitimos notificar la decisión profendida mediante oficio 3612150004112751 del 8 de enero de 2016, el cual encontrará anexo.

Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso.

Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario.

Cordialmente,

Ana J. Concha



Angela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_creterl
Revisó: a_dmontc



Medellín, 8 de enero de 2016

3612150004112751

Señora
ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ
Empresa: YAOS SAS
CARRERA 7 B 146 90
Bogotá, Cundinamarca
3208543946

Asunto: Decisión Queja de Factura

Respetada Señora Ana

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

En respuesta a la comunicación recibida el día 21 de diciembre de 2015 con radicado 3612150004112751 correspondiente a la solicitud interpuesta ante el proveedor de telecomunicaciones local CLARO, el día 19 de diciembre de 2015, con radicado 4414150000566594 y trasladada por competencia a nuestra compañía el día 23 de diciembre de 2015, por medio de la cual manifestó su insatisfacción por el cobro de las llamadas de larga distancia, indicando no haberlas realizado.

Nos permitimos informarle que hemos verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.

Adicionalmente, verificamos la ficha técnica facilitada por su proveedor local, la cual nos permitió confirmar que durante las fechas en que fueron realizadas las llamadas con destino a Israel y Ecuador, su abonado telefónico no presentó ningún tipo de restricción, ni daño, ni hubo indicio de fraude que nos permitiera acceder favorablemente a sus pretensiones. Por lo cual el valor facturado por \$7847.527,60 más IVA, es correcto y su queja factura es declarada como no procedente.

Por otra parte, le sugerimos tramitar ante su proveedor local la asignación de un código secreto que impida realizar llamadas de larga distancia sin su autorización o en caso de disponer de él, le recordamos ejercer el debido control (activación y desactivación) con el fin de evitar nuevas molestias con la facturación.



Finalmente, teniendo en cuenta que su proveedor local realizó un descuento provisional por valor de \$7847.527,60 más IVA, este será facturado nuevamente.

Esperamos haber atendido su inquietud y le reiteramos que quedamos prestos a atender cualquier aclaración adicional.

Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 018000 42 22 22 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal www.une.com.co escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,

Angela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_crenter
Revisó: a_dmontc

Para su comodidad lo invitamos a inscribir la factura en www.une.com.co y realizar sus pagos desde su computador, ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería



Lic: (W)
Licencia Capigono Ltda

REMITENTE Y DIRECCIÓN:

une

EPN TELECOMUNICACIONES
Código Postal: 030015

DOMINA.
ENTREGA TOTAL

www.unepa.com.co
Lic. 001772
Código Postal: 950001



36479600218

HORA ENTREGA:

1825

Orden: 350458

20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 01 02 03

CUN: 3612250004112751

C.A570Q - OM

- ENTREGADO
- DIR. INCOMPLETA
- REHUSADO
- DIFICIL ACCESO
- CAMBIO DOMICILIO
- DIR. NO EXISTE
- CERRADO

ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ

CARRETA 7 B 146-90

Bogota D C - Cundinamarca

Zona: NO IDENTIFICADA (NO IDENTIFICADA)

Código Postal: 110121

INMUEBLE		PISO		COLOR		PUERTA	
<input type="checkbox"/> Casa	<input type="checkbox"/> Edificio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> Blanco	<input type="checkbox"/> Ladrillo	<input type="checkbox"/> Madera	<input type="checkbox"/> Vidrio
<input type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Conjunto	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> +4	<input type="checkbox"/> Crema	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Metal	<input type="checkbox"/>

PQR
24 HORAS

HOGARES

NO DEJAR BAJO PUERTA

Fecha de envío
20/C1/2016

FLUC-10 PESO 200 gr VALOR \$ 1.770 FECHA 20-01-2016 - 05:30 p.m.

20



RECURSO DE REPOSICIÓN Y
EN SUBSIDIO DE APELACIÓN
INTERPUESTA POR EL
CLIENTE CUN
3612150004112751

21

RESPUESTA AL RECURSO DE
REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO
DE APELACIÓN CUN
3612150004112751



Medellín, 22 de febrero de 2016

3612150004112751

Señoras
ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RODR
Empresa: YAOS S.A.S
CR 7 B 146 90 CEDRITOS
Bogotá, Cundinamarca
3208543946

Asunto: Decisión a su PQR

Respetadas Señoras Ana Janneth - Carmen Alex

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

El pasado 02 del mes febrero de 2016 recibimos un comunicado donde usted manifestó inconformidad frente a la decisión emitida mediante el Código Único Numérico en adelante CUN 3612150004112751. Dicho comunicado al ser un recurso de ley ha sido registrado como lo dispone la normatividad, es decir, con el mismo CUN 3612150004112751, a través del cual usted argumenta que:

1. En varias ocasiones se ha informado que desde abonados telefónicos de la empresa se ha realizado llamadas a larga distancia internacional, pero no han podido confirmar que se han generado desde la plataforma de su entidad.
2. La empresa ha realizado pruebas y búsqueda detallada de llamadas salientes a destinos internacionales sin encontrar registros.
3. Se confirmó que en esas búsquedas no existen medios ni opciones de conexiones externas hacia la plataforma, lo que significa que cualquier llamada internacional se tendría que generar de manera interna.
4. Realizaron una revisión de los log y marcaciones hacia larga distancia internacional y no se encontró registros.
5. Por lo anterior solicita a Claro que revise su troncal sip o central, toda vez que las llamadas salen directamente de esa troncal sin pasar por su plataforma, por lo que corresponde a Claro y a nuestra compañía Une revisar la interconexión, equipos técnicos y talento humano.



Por lo anterior solicita se revoque la decisión y no se facturen estos cobros indebidos y que los mismos se ajusten al consumo real de empresa sin registros de llamadas internacionales no realizadas, ni los impuestos que por ellas se generen. Igualmente solicita se revisen las plataformas en las que se confirma que no existe ninguna llamada con destino internacional a Israel o Ecuador por lo que se trata de un cobro injusto abusando de la posición dominante, solicita se deshabilite la salida de llamadas a larga distancia internacional para evitar posibles futuros reportes.

Nos permitimos informarle que dicha solicitud será tramitada como recurso de reposición y en subsidio de apelación, por lo que hemos retomado su caso y luego de revisar los argumentos, consideramos pertinente explicarle lo siguiente:

Hemos verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.

Adicionalmente, es importante indicar que de acuerdo a la ficha técnica facilitada por su proveedor local Claro (antes Telmex), se confirma que durante las fechas en que fueron realizadas las llamadas con diferentes destinos internacionales, su abonado telefónico no presentó ningún tipo de restricción, daño o suspensión que pudieran incidir en la realización de las llamadas.

En cuanto a la revisión que le realizó a su planta telefónica, le notificamos que por parte de nuestra compañía desde el área de Control Fraudes, se revisó el consumo y se determinó que después de analizar la información, el servicio en mención no presenta indicios de fraude imputable al operador de larga distancia Une.

Es de aclarar que las llamadas solo son facturadas en caso de que estas sean efectivas, es decir, que se recepcione la llamada, bien sea por una persona, contestador o algún buzón, así mismo los cobros fueron efectuados, teniendo en cuenta que se utilizó el proveedor UNE para realizar las llamadas de larga distancia, es decir, al anteponer en la marcación el 05 - 005, automáticamente registran como llamadas de larga distancia y por eso son cobradas.

Es por este motivo que no intervenimos en la revisión exhaustiva que le generó a su planta telefónica y demás sistemas hablando del punto 1,2,3 y 4, ya que solo realizamos la verificación de lo que nos compete que es la verificación del consumo facturado, la protección de acceso indebido a una planta telefónica, es responsabilidad del mismo cliente, verificando constantemente las políticas de seguridad y permisos para evitar accesos externos no autorizados, a través de la administración y mantenimientos preventivos. La planta telefónica de la empresa YAOS S.A.S no es gestionada por UNE, por lo que no es posible determinar qué pudo haber causado la generación de estas llamadas.

En cuanto a la posición dominante, queremos indicar que nuestra compañía solo está generando el cobro que le corresponde sobre un consumo de larga distancia generado, para el cual se usó el prefijo 005, para las demás solicitudes como el retiro del discado internacional de la línea y la revisión que pide de la central de Claro, es con su operador local con quien debe de tramitarlo.



Siendo así las cosas, le notificamos que no es posible rebajar el total facturado por las llamadas realizadas a larga distancia internacional desde la línea (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, por valor de \$7847.527.60 más IVA, dadas las razones antes expuestas, no obstante, dejaremos en firme la rebaja generada por su operador local Claro (antes Telmex) por \$7847.527.60 más IVA, mientras la Superintendencia de Industria y Comercio emite el fallo respecto a su caso.

Señor usuario, el expediente de su recurso, será enviado dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación, a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el trámite del recurso de apelación, para lo cual dicha Entidad cuenta con quince (15) días hábiles para revisar, estudiar su caso y dar respuesta de fondo, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual el tiempo mencionado podrá ampliarse hasta por un término igual. Para consultar dicho trámite, por favor ingrese a través del siguiente enlace www.sic.gov.co con el Código Único Numérico que le fue asignado a su PQR.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 018000 42 22 22 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal www.une.com.co escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Angela Correa', is positioned above the typed name.

Ángela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_ccastrim
Revisó: a_ccastrim

Para su comodidad lo invitamos a inscribir la factura en www.une.com.co y realizar sus pagos desde su computador, ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería



PRUEBAS APORTADAS POR
UNE EPM
TELECOMUNICACIONES CUN
3612150004112751

25



Medellín, 16 de febrero de 2016.

Nombre de quien presenta la queja: YAOS SAS

Que reclama: Consumo de la línea (1) 8844440 por el operador UNE

N° de actividad: 1-37PIQZ3

Detalle de la queja del usuario

favor verificar posible fraude, la empresa que informa de la queja dice que en ningún momento han realizado estas llamadas, además que no es la primera vez que se le presentan estos inconvenientes- TENER EN CUENTA QUE HAY LLAMADAS DE SOLO SEGUNDOS

TRASLADO OPERADOR: CLARO

CUN OPERADOR: 7341218

USUARIO/A: YAOS SAS/ANA JEANETH ESCOBAR BERMUDEZ

GEDULA: 9004612370

GELULAR: 3208543946

DIRECCION: CARRERA 7 B 146-90 PALMIRA

N DE RECLAMO: 159931

N DE GUIA:

USUARIO RECLAMA POR COBROS LLAMADAS LARGA DISTANCIA LINEA 018844440

26

Adjuntos

- Registro de llamadas que no reconoce

Verificaciones Realizadas

- La línea generó alarma de consumo en las llamadas realizadas a través de UNE.
- La línea está bloqueada en nuestras centrales para que no cursara más tráfico.
- La línea fue reportada por consumo inusual por parte de los operadores de LD, correo que fue recibido por Une y el apeador local de la línea
- Se debe validar, si la línea presentó daño, durante el periodo en que se realizó la llamada reclamada.
- Se sugiere que verifique los permisos otorgados y la seguridad en la configuración de su Línea Telefónica

Certificación

Después de analizar la información, se certifica que el servicio en mención, no presenta indicios de fraude imputable al operador de larga distancia Une.



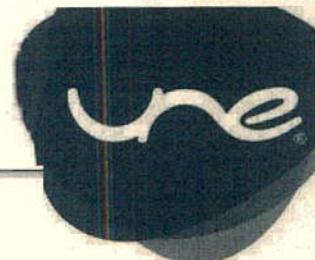
GERENCIA ASEGURAMIENTO DE INGRESOS Y PREVENCIÓN FRAUDE
DETECCIÓN Y MONITOREO FRAUDE
TELMEX COLOMBIA S.A

ANEXOS.

Anexo 1. Ficha Técnica de fraude.

Anexo 2. Visita de terreno

Anexo 3. Clausula Contrato de servicios de TIC sobre Responsabilidad en uso de Plantas Telefonicas



GERENCIA ASEGURAMIENTO DE INGRESOS Y PREVENCIÓN FRAUDE
DETECCIÓN Y MONITOREO FRAUDE
TELMEX COLOMBIA S.A

Anexo 1. Ficha Técnica de fraude.

Bogotá, febrero 17 de 2016

Ref. Certificación técnica del estado de la línea telefónica y las características que evitan la ocurrencia de fraude de interceptación de la troncal SIP con número de cabecera 18844440, su donación y derivación.

El presente comunicado tiene como objetivo aclarar las condiciones técnicas por las cuales la(s) línea(s) telefónica(s) de CLARO no son susceptibles a la interceptación ni a la donación ni a la derivación.

DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED.

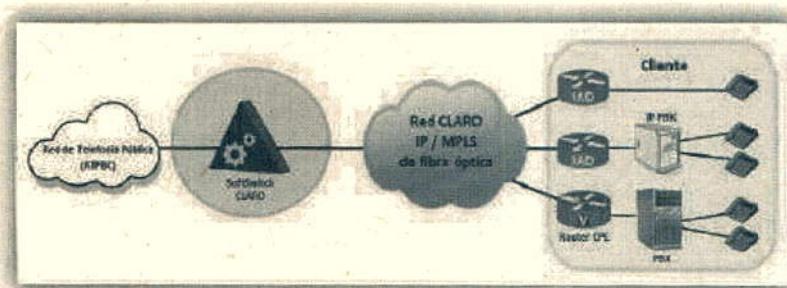
La red de CLARO es una red de fibra óptica (FO), el cual es un medio de transmisión en el que las señales son transmitidas en forma de haces de luz.

El servicio de telefonía de CLARO sobre la red de FO se presta por medio de enrutadores (Routers) o IAD (Integrated Access Device). Router para conexiones E1 o SIP e IAD's para líneas básicas.

La red de telefonía de CLARO está conformada por el Soft Switch y los diferentes elementos que permiten la conexión de los canales de voz de los clientes como IAD, routers o plantas telefónicas, así como aquellos que permiten la interconexión hacia los diferentes operadores de telefonía pública (local, local extendida, larga distancia). Ver imagen Conexión de las líneas sobre red FO.

El Soft Switch es el elemento de control de señalización para establecimiento y finalización de las llamadas y permite llevar un control del consumo mediante la generación de CDR (Call Detail Records).

Conexión de las líneas sobre red FO



CONSIDERACIONES:

1. Las redes tendidas por CLARO en los tramos finales hacia los abonados son realizadas en Fibra Óptica, si este medio es interrumpido en cualquier parte de su trayecto no es posible interceptar alguna línea telefónica, pues por sí solo el cable no está en capacidad de suministrar el servicio de telefonía, para ello se requiere la existencia de un equipo llamado IAD o un Router OPE (Customer Premise Equipment, equipo local del cliente) que a su vez cuente con el servicio de telefonía aprovisionado. También se debe tener en cuenta que sobre el cable de fibra óptica se encuentra la señal en forma digital y la señal transmitida es óptica.

TELMEX COLOMBIA S.A. (RIT 830.023.800-1), prestadora del servicio de Internet Banda Ancha y del servicio de telefonía, servicios vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio y prestadora del servicio de televisión por suscripción, servicio vigilado por la Autoridad Nacional de Televisión-ANTV, con sede administrativa ubicada en: Bogotá-Carrera 7 No. 63-44 PER; (1) 8300200; Medellín: Calle 54 No. 41-230 Edificio La Consuelita, Tel: (4) 3802000; Cali: Carrera 80 No. 15 A-47 Piso 2, Tel: (2) 2300000; Pereira: Av. 30 de Agosto 41-80, Tel: (2) 3440000; Barranquilla: Vía 47 No. 73-200 Piso 9 Centro de Negocios Mía, Tel: (5) 3020000; Bucaramanga: Carrera 24 No. 20-14 Edificio Fátima, Piso 11, Tel: (7) 4390000. Guajay y Pastos: líneas de atención al usuario (1) 7900500 - (1) 8300200000, fax: (1) 8164000, correo electrónico: telecomadigital@claro.com.co; página web: www.claro.com.co, redes sociales: www.facebook.com/clarocolombia o oficinas de atención al usuario y a nivel nacional.



GERENCIA ASEGURAMIENTO DE INGRESOS Y PREVENCIÓN FRAUDE
DETECCIÓN Y MONITOREO FRAUDE
TELMEX COLOMBIA S.A.

2. CLARO hace entrega e instalación de los equipos IAD (Integrated Access Device) o del Router CPE en el proceso de la instalación de los servicios de telefonía, únicamente a aquella persona que haya suscrito los servicios con la compañía mediante un contrato comercial, por tal razón es el suscriptor el entero responsable del uso que se dé al equipo terminal.

3. Se utilizan VLAN (Redes de Área Local Virtual) diferentes para voz y datos, de esta forma se garantiza que no existan posibilidades de comunicación entre los diferentes tráficos cursados en la red.

4. Para el transporte de la señalización se emplea la red MPLS, creando una Extranet entre la red del cliente y la VRF (Virtual Routing and Forwarding, enrutamiento virtual y reenvío) de ip-telephony que está configurada en el PE de Datacenter.

5. Para cada uno de los clientes se utilizan VRF y uso de canales dedicados, asegurando la integridad de los datos y no permitiendo las conexiones entre clientes o un tercero sin previa aplicación en la reglas de dicha conexión.

6. Por el medio utilizado en fibra óptica no se emiten radiaciones de tipo electromagnético, evitando que por medios externos se haga una interceptación de señal para decodificación.

7. En el caso de extensiones desde las Hosted PBX se realiza una validación de la MAC, por este medio se rechazan terminales que no estén dentro de la lista de MAC Address registradas.

8. Por medio de procesos rutinarios en los CPE CLARO en el cliente se validan y actualizan los firmware garantizando corrección de vulnerabilidades encontradas por bugs o deficiencias en equipos o protocolo.

9. Se utiliza direccionamiento privado no permitiendo de esta forma alcanzabilidad desde redes públicas y bajo el esquema de CLARO solo se permiten conexiones entre equipos de un mismo cliente.

Por lo tanto, para que el usuario pueda realizar una llamada, el equipo terminal IAD o Router CPE debe estar en estado operacional y correctamente configurado.

En conclusión, se puede determinar que la(s) troncal(es) SIP con número(s) de cabecera 18844440 no presentaba(n) ningún tipo de derivación, clonación y/o interceptación porque el equipo terminal del cliente estaba operacional y por las demás razones expuestas anteriormente.

Cordialmente

Rafael Dickens

Detección y Monitoreo de Fraude - CLARO



GERENCIA ASEGURAMIENTO DE INGRESOS Y PREVENCIÓN FRAUDE
DETECCIÓN Y MONITOREO FRAUDE
TELMEX COLOMBIA S.A

igualmente, en el sitio web de CLARO, bajo la sección de seguridad, se brindan recomendaciones específicas de seguridad en materia de plantas telefónicas. Ver enlace <http://www.claro.com.co/wps/portal/co/pc/personas/legal-y-regulatorio>

- ✓ **Número de línea del cruce:** Las llamadas fueron originadas desde el número telefónico asignado al cliente 18844440, el cual corresponde a una troncal SIP de 15 canales. A pesar que las llamadas son facturadas por otro operador, con los registros actuales CLARO puede inferir que no existió cruce de línea.
- ✓ **Identificación cabina o strip:** La tecnología de CLARO sobre Fibra Óptica se basa en Nodos ópticos en vez de cabinas o strip. Para este caso el nodo es Chia - PE.



GERENCIA ASEGURAMIENTO DE INGRESOS Y PREVENCIÓN FRAUDE
DETECCIÓN Y MONITOREO FRAUDE
TELMEX COLOMBIA S.A.

Anexo 3. Cláusula en Contrato de servicios de TIC sobre Responsabilidad en uso de Plantas Telefónicas

2.1. RESPONSABILIDADES POR USO DE PLANTAS TELEFÓNICAS O SERVIDORES IP POR PARTE DEL SUSCRIPUTOR: Para efectos de evitar fraudes en la prestación del servicio de TPBCI prestado por TELMEX y prevenir que las plantas telefónicas o servidores del SUSCRIPUTOR conectadas por el SUSCRIPUTOR o por terceros a las líneas de telefonía local suministradas por TELMEX, sean intervenidas por terceros para prácticas fraudulentas, el SUSCRIPUTOR está obligado a: 1. Implementar y actualizar permanentemente las plantas telefónicas o servidores IP con las versiones de seguridad recomendadas por el respectivo fabricante. 2. Implementar y actualizar permanentemente las versiones de software que blinden a las plantas telefónicas o servidores de ataques externos, especialmente en soluciones de telefonía IP con troncales SIP en plantas IP. En todo caso se deja constancia de que TELMEX: (i) Cumple con los niveles de seguridad en su red en los términos establecidos en la regulación; (ii) No asume responsabilidad alguna por fallas de seguridad en tales plantas telefónicas o servidores IP; (iii) No asume ninguna responsabilidad por los perjuicios ocasionados al SUSCRIPUTOR o a terceros por prácticas fraudulentas o por las configuraciones, intervenciones o vulneraciones efectuadas por el SUSCRIPUTOR o por terceros, en tales plantas telefónicas o servidores IP o por vulnerabilidades de tipo técnico que se puedan presentar sobre tales plantas telefónicas o servidores IP, y (iv) teniendo en cuenta que toda red está expuesta a situaciones de vulnerabilidad impredecibles y/o irresistibles, TELMEX no garantiza la no ocurrencia de prácticas fraudulentas aún en caso de que el SUSCRIPUTOR cumpla con las obligaciones señaladas en el párrafo anterior.



FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 1 de 12	Código O2.2.5-F12

DOCUMENTACION ACTIVIDAD

VISITA NÚMERO: 1
FECHA EJECUCIÓN: 2015-11-20
HORA INICIO: 08:30
TIEMPO TRANSPORTE: 100 MIN
TIEMPO ANTESALA: 110 MIN
TIEMPO EJECUCIÓN: 10 MIN
ESPERA CLARO: 60 MIN
PRUEBAS CLIENTE: 0 MIN
HORA SALIDA: 11:30
ING. OUTSOURCING: DANIEL ALFONSO LOPEZ SOLER
MULTÍMETRO: 0047620
ANALIZADOR BER: N/A
SOPORTE CLARO: N/A
FIRMA EL ACTA: CANDELARIA ROY

CASO SEGUIMIENTO: NO

PROBLEMAS EN INSTALACION/MANTENIMIENTO: NO

MEDICIONES ELECTRICAS

FASE-NEUTRO: 0
FASE-TIERRA: 0
NEUTRO-TIERRA: 0

LUGAR DE INSTALACION DE EQUIPOS:

N/A

OBSERVACIONES:

SE LLEGA AL SITIO Y AL ENTRAR AL CUARTO DE EQUIPOS SE TOMAN FOTOS DE LOS EQUIPOS Y DEL RACK TAMBIEN SE OBSERVA QUE EL SERVICIO OPERA SIN INCONVENIENTES.



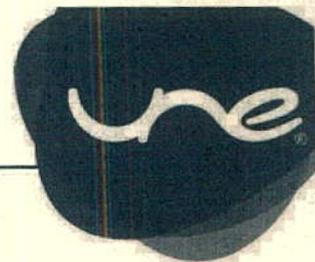
FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 2 de 12	Código O2.2.5-F12

EQUIPOS INSTALADOS

TIPO DE EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIAL	NUMERO DE PLACA

EQUIPOS DESINSTALADOS

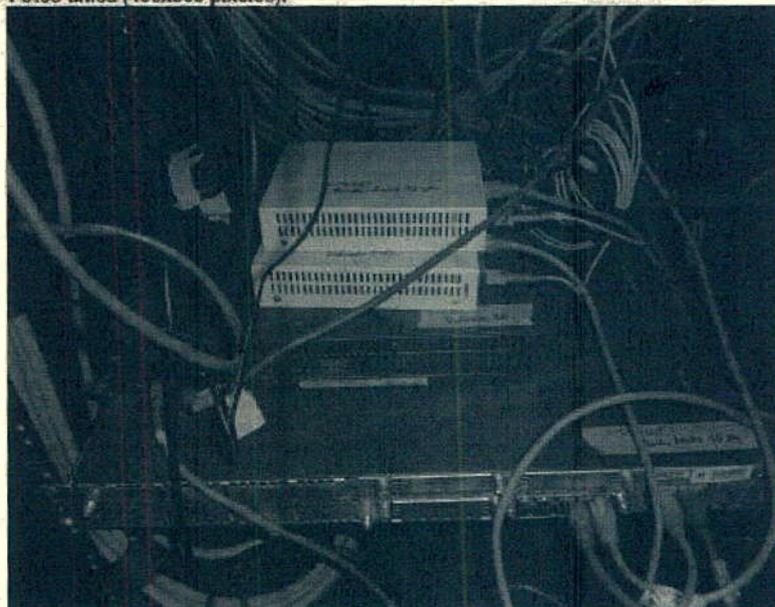
TIPO DE EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIAL	NUMERO DE PLACA



FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 3 de 12	Código O2.2.5-F12

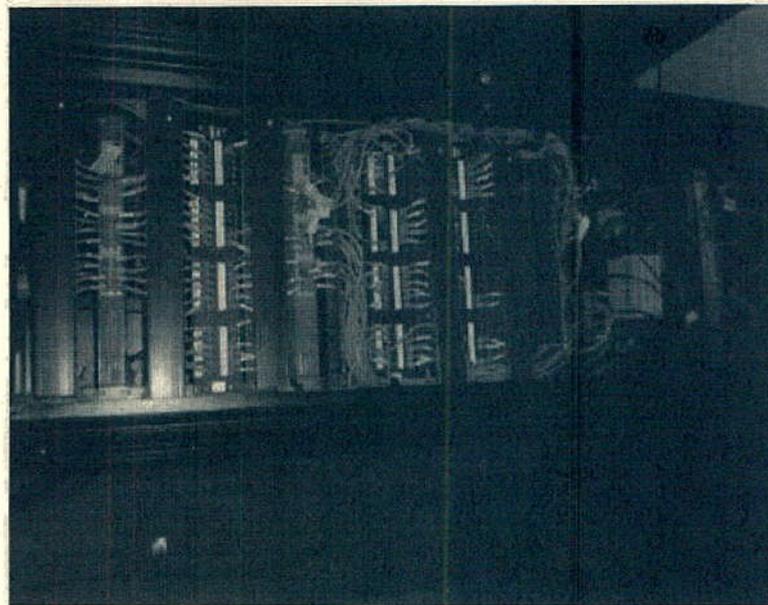
REGISTRO FOTOGRAFICO

- 1- Fotos unica (400x300 pixeles).



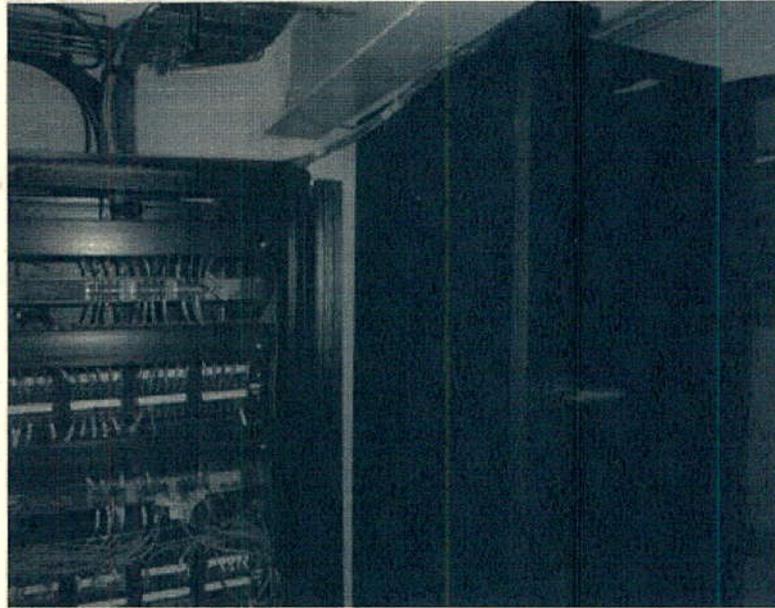


FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 4 de 12	Código O2.2.5-F12



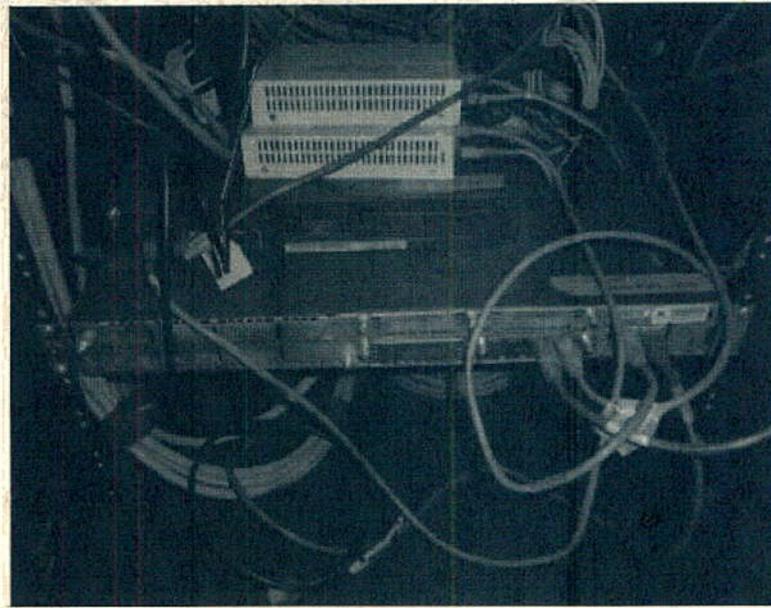


FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 5 de 12	Código 02.2.5-F12



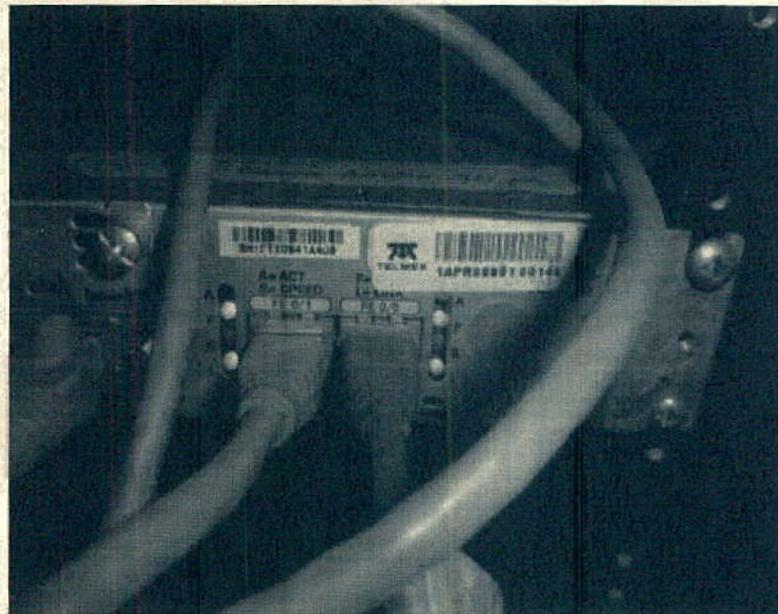


FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno:	Pág. 6 de 12	Código O2.2.5-F12





FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 7 de 12	Código O2.2.5-F12





FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 8 de 12	Código O2.2.5-F12





FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno	Pág. 9 de 12	Código O2.2.5-F12

PRUEBAS DE SERVICIOS

BANDA ANCHA

1. Test de velocidad con medidor: <http://speedtest.CLAR01a.net.co>.
2. Prueba de ping y trace route a una página ubicada en el NAP Colombia
3. Prueba de ping y trace route a una página internacional
4. Prueba de navegación a las páginas de los ítems 2 y 3

SI NO

5. Prueba de Telnet (Puerto 80) a las páginas de los ítems 2 y 3
6. Prueba de navegación por parte del cliente.
7. Dirección IP y nombre página NAP:
8. Dirección IP y nombre página internacional:
9. Observaciones:



FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 10 de 12	Código O2.2.5-F12

**TELEFONIA BASICA - E1 - TRONCAL SIP
PRUEBAS DE SERVICIO TELEFONIA**

1- Pruebas de Voz

Número Destino	Establecimiento	Degradación	ECO	Observaciones

2- Pruebas de Fax

Número Destino	Se recibió el Fax de prueba	Se entregó el Fax de Prueba	Observaciones

3- Los equipos del cliente se encuentran disponibles y configurados adecuadamente

SI NO

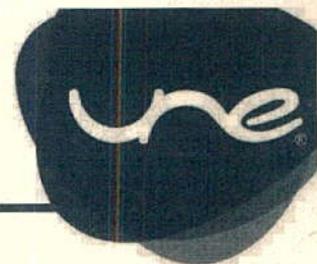
4- Los equipos del cliente quedan conectados a los equipos de CLARO

SI NO

5- Los aplicativos del cliente se encuentran operativos

SI NO

6- Observaciones



FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 11 de 12	Código O2.2.5-F12

MPLS

- 1- Prueba de ping y trace route a la oficina principal o punto remoto.

- 3- Observaciones:



FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.		
Fecha: 25-mar-2011		
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 12 de 12	Código O2.2.5-F12

**FOTO ACTA DE ENTREGA DE SERVICIO
(400x300 pixeles)**

REPORTE DE VISITA TECNICA OT N° 7240396

CUIDADO: CMA FECHA: dia mes año HORA INICIO: HORA FINAL:

INFORMACION DE CLIENTE

N° CUENTA / ID CLIENTE: CLIENTE: N° CÉDULA / NIT:

DIRECCIÓN: TELÉFONO: SECTOR:

SERVICIO/COMPONENTE DE RED OBJETO DE REVISIÓN (SELECCIONAR X EN SU CORRESPONDENCIA)

TELEFONIA TELEFONIA INTERNET DATOS OTRO:

RED EXTERNA DE CLARO RED INTERNA DEL CLIENTE

MOTIVO DE LA VISITA (SELECCIONAR X EN SU CORRESPONDENCIA)

SERVICIO CON CONSUMO ATÍPICO REVISAR ACOMETIDAS REVISAR EQUIPOS TERMINALES

OTRO:

RESULTADO DE LA VISITA (SELECCIONAR SI O NO a cada pregunta - Consultar dentro de correspondencia)

¿SE ENCONTRÓ DIRECCIÓN? ¿ACOMETIDA DEL SERVICIO LLEGA A DIRECCIÓN CORRECTA?

¿CONOCIÓ A SUScriptor? ¿HUBO CONTACTO DIRECTO CON SUScriptor?

¿SE TIENE INGRESO AL PREDIO? ¿SE ENCONTRARON LOS EQUIPOS EN EL PREDIO?

¿EQUIPOS ESTABAN CONECTADOS Y EN FUNCIONAMIENTO?

¿HAY INDICIOS DE DERIVACIÓN DEL SERVICIO O MANIPULACIÓN NO AUTORIZADA DE LA RED?

¿HAY INDICIOS DE FRAUDE EN LA RED AL CUIDADO DE CLARO?

¿EN PREDIO FUNCIONA NEGOCIO, EMPRESA O ACTIVIDAD COMERCIAL?

NOMBRE DE EMPRESA O ACTIVIDAD COMERCIAL:

CANTIDAD DE PUESTOS DE TRABAJO: PERSONAS LABORANDO AL MOMENTO DE LA VISITA:

RELACION DE EQUIPOS

EQUIPO	N° SERIAL - REFERENCIA	ESTADO - OBSERVACION
Router Claro	PTX0941A4985	Bueno
Box Transceiver	No Visible	Bueno
Box Router	No Visible	Bueno

DESARROLLO DE LA VISITA Y OBSERVACIONES (Incluir e información adicional de la visita)

Se llega al sitio de la actividad y se observa que el servicio opera sin ningún inconveniente

¿SERVICIO FACTURABLE AL CLIENTE? SI NO

<p><i>Daniel Lopez</i> FIRMA DE INGENIERO CLARO Nombre: Daniel Alfonso Lopez C.C.: 10.100.028.0 Cargo: P1</p>	<p><i>Candelario Patti</i> FIRMA DE PERSONA QUE ATIENDE LA VISITA Nombre: Candelario Patti C.C.: 10.100.048.0 Cargo: Representante del suscriptor Soroburo de modo.</p>
---	--



Estado técnico de abonado telefónico

18844440

TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP - SEGMENTO PYME

Fecha de expedición Documento:

21 de diciembre de 2015

PERIODO	30/01/2012 - 19/12/2015				
TELEFONO 18844440	SERVICIOS ACTIVOS Loca, larga distancia nacional, internacional y celulares.	Fecha	Hora	OBJETO	OBSERVACION A la fecha no ha sido recibida solicitud alguna por parte del titular del servicio para bloquear la salida de algun servicio.
TELEFONO 18844440	REPORTE DE SUSPENSIONES NINGUNO	Fecha	Hora	OBJETO	Descripción No aplica
TELEFONO 18844440	REPORTE DE DAÑOS NINGUNO	Fecha	Hora	OBJETO	Descripción No aplica
TELEFONO 18844440	REPORTE DE CRUCE NINGUNO	Fecha	Hora	OBJETO	Descripción No aplica
TELEFONO 18844440	REPORTE DE FRAUDE NINGUNO	Fecha	Hora	OBJETO	Descripción No aplica
TELEFONO 18844440	REPORTE CAMBIO DE NUMERO NINGUNO	Fecha	Hora	OBJETO	Descripción No aplica

No se reportó ninguna anomalía en la instalación del servicio el 30 de Enero de 2015 cabe aclarar que de acuerdo a la tecnología de nuestro servicio no es posible que se crucen las líneas y se intercepan dado que el dispositivo que aprovisiona el sistema es instalado dentro del predio de los suscriptores, por lo tanto no existen formas externas por nuestro cableado de utilizar el servicio de telefonía propio del usuario.

Así mismo los materiales utilizados en la instalación de los servicios y acometida se realizó con materiales acordes para la prestación del servicio y no se evidencian fallas o reportes de daño de los mismos.

De igual forma le indicamos que la línea fue instalada con todos los servicios activos, el uso y administración de la clave para la realización de estas llamadas le corresponde al suscriptor. En casos en donde la línea sea desconectada por razones competentes a la compañía, es decir que por motivos de desconexión por mora presentada por el cliente, se perderán los bloqueos generados en el sistema, lo que reestablecerá los servicios activos en la línea.

Confidencial
Carlos Edurado Moreno
Asesor Operaciones





FORMATO ACTA QA PYMES		
Pertenece al procedimiento: Ejecutar instalación cliente corporativo.	Fecha: 25-mar-2011	
Clasificación: Uso Interno.	Pág. 12 de 12 Código O2.2.5-F12	

FOTO ACTA DE ENTREGA DE SERVICIO (400x300 pixeles)

REPORTE DE VISITA TECNICA OT N° 7240396

Ciudad: Chia Fecha: 25 de Mar de 2011 Hora Inicio: 10:30 Hora Final: 11:30

INFORMACION DE CLIENTE

N° CUENTA LÍD CLIENTE: 1160793 CUENTE: Yacis S.A. N° CÉDULA NT: 8126414

DIRECCIÓN: CALLE 8-30 Ciudad: Chia TELEFONO: 800-418-1 SECTOR: Urb. 8

SERVICIO Y COMPONENTE DE RED CUERPO DE REVISIÓN (Marcar con X o con 0 en caso contrario)

TELEFONIA TELEVISIÓN INTERNET DATOS OTRO: _____

RED EXTERNA DE CLARO RED INTERNA DEL CLIENTE

MOTIVO DE LA VISITA (Marcar con X - Completar datos correspondientes)

SERVICIO CON CONSUMO ATÍPICO REVISAR ACOMETIDAS REVISAR EQUIPOS TERMINALES

OTRO: _____

RESULTADO DE LA VISITA (Indicar: Si o NO a cada ítem - Completar datos correspondientes)

¿SE ENCONTRÓ CORRECTO? <input checked="" type="checkbox"/>	¿ACOMETIDA DEL SERVICIO LLEGA A DIRECCIÓN CORRECTA? <input checked="" type="checkbox"/>
¿CONCORDA SUScriptor? <input checked="" type="checkbox"/>	¿HUBO CONTACTO DIRECTO CON SUScriptor? <input checked="" type="checkbox"/>
¿SE TUVO INGRESO AL PREDIO? <input checked="" type="checkbox"/>	¿SE ENCONTRARON LOS EQUIPOS EN EL PREDIO? <input checked="" type="checkbox"/>
¿EQUIPOS ESTARÁN CONECTADOS Y EN FUNCIONAMIENTO? <input checked="" type="checkbox"/>	
¿HAY INDICIOS DE DERIVACIÓN DEL SERVICIO O MANIPULACIÓN NO AUTORIZADA DE LA RED? <input checked="" type="checkbox"/>	
¿HAY INDICIOS DE FRAUDE EN LA RED AL CIUDADANO DE CLARO? <input checked="" type="checkbox"/>	
¿EN PREDIO FUNCIONA NEGOCIO, EMPRESA O ACTIVIDAD COMERCIAL? <input checked="" type="checkbox"/>	

NOMBRE DE EMPRESA O ACTIVIDAD COMERCIAL: Yacis S.A.

CANTIDAD DE PUESTOS DE TRABAJO: 2 PERSONAS LABORANDO AL MOMENTO DE LA VISITA: 2

RELACION DE EQUIPOS

EQUIPO	N° SERIAL - REFERENCIA	ESTADO - OBSERVACION
Router Cisco	PTX0991A405	Bueno
Un Transceiver	No visible	Bueno
Un Router	No visible	Bueno

DESARROLLO DE LA VISITA (Observaciones, detalles e información adicional de la visita)

Se llega al sitio de la actividad y se observa que el servicio opera sin ningún inconveniente.

¿SERVICIO FACTURABLE AL CLIENTE? SI NO

<p><u>Daniel Lopez</u> FIRMA DE REPRESENTANTE CLARO Nombre: Daniel Alfonso Lopez C.C. 10111810 Cargo: P1</p>	<p><u>Condalora Pail</u> FIRMA DE PERSONA QUE ATIENDE LA VISITA Nombre: Condalora Pail C.C. 10111810 Cargo: Relación con el suscriptor Suscriptor de nombre</p>
--	--



CITACIÓN DEL RECURSO DE
REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO
DE APELACIÓN CUN
**3612150004112751/ GUÍA DE
ENVÍO DE LA CITACIÓN DEL
RECURSO DE REPOSICIÓN Y
EN SUBSIDIO DE APELACIÓN
CUN **3612150004112751****



CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL

3612150004112751

Fecha: 29 de febrero de 2016
Citado: ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RODR
Empresa: YAOS S.A.S
Dirección: CR 7 B 146 90 CEDRITOS
Ciudad: Bogotá, Cundinamarca
Teléfono: 3208543946

De la manera más atenta le solicitamos presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta citación, a la(s) oficina(s) de atención de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., más cercana a su domicilio, ubicadas en las siguientes direcciones:

Oficina Norte en la Cl 83 No. 14A ? 24 Piso 2, CIAC Norte en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 12:00 m.

Oficina Sur en la Cl 41F Sur 79 05 Sector de Kennedy en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 12:00 m.

Oficina Dorado Plaza en la Av. Cl 26 No. 85D ? 55 Locales 05 06 Centro Empresarial Dorado Plaza en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 12:00 m.

Oficina Guba en la Av. Cl 145 N 103B 65 Centro Empresarial Al Paso Plaza en horario de atención de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm jornada continua, sábados de 09:00 am a 02:00 pm. Para recibir notificación personal de la decisión No. 3612150004112751 del 22 de febrero de 2016 correspondiente a la PQR radicada con el número 3612150004112751 presentada por usted el día 2 de febrero de 2016.

En caso de que usted no se presente a recibir notificación personal en el plazo señalado, la decisión se le notificará por aviso que se enviará a su dirección, a su fax o su correo electrónico; notificación que quedará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso.

Es decir, que si usted no se notifica de manera personal, le enviaremos un aviso el cual llevara adjunto la carta con la respuesta o decisión.

Cordialmente,

Andrés Cordero



Angela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_castrim
Revisó: a_castrim



Medellín, 22 de febrero de 2016

3612150004112751

Señoras
ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RODR
Empresa: YAOS S.A.S
CR 7 B 146 90 CEDRITOS
Bogotá, Cundinamarca
3208543546

Asunto: Decisión a su PQR

Respetadas Señoras Ana Janneth - Carmen Alex

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

El pasado 02 del mes febrero de 2016 recibimos un comunicado donde usted manifestó inconformidad frente a la decisión emitida mediante el Código Único Numérico en adelante CUN 3612150004112751. Dicho comunicado al ser un recurso de ley ha sido registrado como lo dispone la normatividad, es decir, con el mismo CUN 3612150004112751, a través del cual usted argumenta que:

1. En varias ocasiones se ha informado que desde abonados telefónicos de la empresa se ha realizado llamadas a larga distancia internacional, pero no han podido confirmar que se han generado desde la plataforma de su entidad.
2. La empresa ha realizado pruebas y búsqueda detallada de llamadas salientes a destinos internacionales sin encontrar registros.
3. Se confirmó que en esas búsquedas no existen medios ni opciones de conexiones externas hacia la plataforma, lo que significa que cualquier llamada internacional se tendría que generar de manera interna.
4. Realizaron una revisión de los log y marcaciones hacia larga distancia internacional y no se encontró registros.
5. Por lo anterior solicita a Claro que revise su troncal sip o central, toda vez que las llamadas salen directamente de esa troncal sin pasar por su plataforma, por lo que corresponde a Claro y a nuestra compañía Une revisar la interconexión, equipos técnicos y talento humano.



Por lo anterior solicita se revoque la decisión y no se facturen estos cobros indebidos y que los mismos se ajusten al consumo real de empresa sin registros de llamadas internacionales no realizadas, ni los impuestos que por ellas se generen. Igualmente solicita se revisen las plataformas en las que se confirma que no existe ninguna llamada con destino internacional a Israel o Ecuador por lo que se trata de un cobro injusto abusando de la posición dominante, solicita se deshabilite la salida de llamadas a larga distancia internacional para evitar posibles futuros reportes.

Nos permitimos informarle que dicha solicitud será tramitada como recurso de reposición y en subsidio de apelación, por lo que hemos retomado su caso y luego de revisar los argumentos, consideramos pertinente explicarle lo siguiente:

Hemos verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.

Adicionalmente, es importante indicar que de acuerdo a la ficha técnica facilitada por su proveedor local Claro (antes Telmex), se confirma que durante las fechas en que fueron realizadas las llamadas con diferentes destinos internacionales, su abonado telefónico no presentó ningún tipo de restricción, daño o suspensión que pudieran incidir en la realización de las llamadas.

En cuanto a la revisión que le realizó a su planta telefónica, le notificamos que por parte de nuestra compañía desde el área de Control Fraudes, se revisó el consumo y se determinó que después de analizar la información, el servicio en mención no presenta indicios de fraude imputable al operador de larga distancia Une.

Es de aclarar que las llamadas solo son facturadas en caso de que estas sean efectivas, es decir, que se recepcione la llamada, bien sea por una persona, contestador o algún buzón, así mismo los cobros fueron efectuados, teniendo en cuenta que se utilizó el proveedor UNE para realizar las llamadas de larga distancia, es decir, al anteponer en la marcación el 05 - 005, automáticamente registran como llamadas de larga distancia y por eso son cobradas.

Es por este motivo que no intervenimos en la revisión exhaustiva que le generó a su planta telefónica y demás sistemas hablando del punto 1,2,3 y 4, ya que solo realizamos la verificación de lo que nos compete que es la verificación del consumo facturado, la protección de acceso indebido a una planta telefónica, es responsabilidad del mismo cliente, verificando constantemente las políticas de seguridad y permisos para evitar accesos externos no autorizados, a través de la administración y mantenimientos preventivos. La planta telefónica de la empresa YAOS S.A.S no es gestionada por UNE, por lo que no es posible determinar qué pudo haber causado la generación de estas llamadas.

En cuanto a la posición dominante, queremos indicar que nuestra compañía solo está generando el cobro que le corresponde sobre un consumo de larga distancia generado, para el cual se usó el prefijo 005, para las demás solicitudes como el retiro del discado internacional de la línea y la revisión que pide de la central de Claro, es con su operador local con quien debe de tramitarlo.



Siendo así las cosas, le notificamos que no es posible rebajar el total facturado por las llamadas realizadas a larga distancia internacional desde la línea (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, por valor de \$7847.527.60 más IVA, dadas las razones antes expuestas, no obstante, dejaremos en firme la rebaja generada por su operador local Claro (antes Telmex) por \$7847.527.60 más IVA, mientras la Superintendencia de Industria y Comercio emite el fallo respecto a su caso.

Señor usuario, el expediente de su recurso, será enviado dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación, a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el trámite del recurso de apelación, para lo cual dicha Entidad cuenta con quince (15) días hábiles para revisar, estudiar su caso y dar respuesta de fondo, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual el tiempo mencionado podrá ampliarse hasta por un término igual. Para consultar dicho trámite, por favor ingrese a través del siguiente enlace www.sic.gov.co con el Código Único Numérico que le fue asignado a su PQR.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 018000 42 22 22 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal www.une.com.co escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ángela Correa'.

Ángela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_ccastrim
Revisó: a_ccastrim

Para su comodidad lo invitamos a inscribir la factura en www.une.com.co y realizar sus pagos desde su computador, ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería.



Lic: (Ib)
Licencia Capigona Ltda

REMITENTE Y DIRECCIÓN:
une
EPM TELECOMUNICACIONES
Código Postal: 050015

DOMINA.
ENTREGA TOTAL
Lic: 001772
Código Postal: 050031



36941400480

HORA ENTREGA:

1127

Orden: 355513

29 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14

CUN: 3612150004112751

C.A570R-AF

ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RODR

CR 7 B 146-90 CEDRITOS

Bogota D C - Cundinamarca

Zona: NO IDENTIFICADA (NO IDENTIFICADA)
Código Postal: 110121

- ENTREGADO
- DIR. INCOMPLETA
- REHUSADO
- DIFICIL ACCESO
- CAMBIO DOMICILIO
- DIR. NO EXISTE
- CERRADO

PQR

INMUEBLE		PISO		COLOR		PUERTA	
<input type="checkbox"/> Casa	<input type="checkbox"/> Edificio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> Blanco	<input type="checkbox"/> Ladrillo	<input type="checkbox"/> Madera	<input type="checkbox"/> Vidrio
<input type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Conjunto	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> +4	<input type="checkbox"/> Crema	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Metal	<input type="checkbox"/>

CLIA 19-02-2016 - 06:40:28 p.m. VALOR \$ 1.770 PESO 200 gr F.LDC-16
de Servicio al Cliente Nacional Tel: (4) 4300200 / 4181 reclamos@domina.com.co

53

Fecha de envío
29/02/2016



NOTIFICACIÓN POR AVISO
DEL RECURSO DE
REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO
DE APELACIÓN CUN
3612150004112751 / GUÍA DE
ENVÍO DE LA NOTIFICACIÓN
POR AVISO DEL RECURSO DE
REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO
DE APELACIÓN CUN
3612150004112751



NOTIFICACIÓN POR AVISO

3612150004112751

Fecha: 8 de marzo de 2016
Notificado: ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RCDR
Empresa: YAOS S.A.S
Dirección: CR 7 B 146 90 CEDRITOS
Ciudad: Bogotá, Cundinamarca
Teléfono: 3208543946

POR: 3612150004112751
Fecha: 2 de febrero de 2016
Decisión Nc: 3612150004112751
Fecha de Oficio Respuesta: 22 de febrero de 2016
Proferida por: Dirección de Servicios

Por el presente aviso nos permitimos notificar la decisión proferida mediante oficio 3612150004112751 del 22 de febrero de 2016, el cual encontrará anexo.

Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso.

55

Cordialmente

Angela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_ccastrim
Revisó: a_ccastrim



Medellín, 22 de febrero de 2016.

3612150004112751

Señoras
ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RODR
Empresa: YAOS S.A.S
CR 7 B 146 90 CEDFITOS
Bogotá, Cundinamarca
3208543945

Asunto: Decisión a su PQR

Respetadas Señoras Ana Janneth - Carmen Alex

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

El pasado 02 del mes febrero de 2016 recibimos un comunicado donde usted manifestó inconformidad frente a la decisión emitida mediante el Código Único Numérico en adelante CUN 3612150004112751. Dicho comunicado al ser un recurso de ley ha sido registrado como lo dispone la normatividad, es decir, con el mismo CUN 3612150004112751, a través del cual usted argumenta que:

1. En varias ocasiones se ha informado que desde abonados telefónicos de la empresa se ha realizado llamadas a larga distancia internacional, pero no han podido confirmar que se han generado desde la plataforma de su entidad.
2. La empresa ha realizado pruebas y búsqueda detallada de llamadas salientes a destinos internacionales sin encontrar registros.
3. Se confirmó que en esas búsquedas no existen medios ni opciones de conexiones externas hacia la plataforma, lo que significa que cualquier llamada internacional se tendría que generar de manera interna.
4. Realizaron una revisión de los log y marcaciones hacia larga distancia internacional y no se encontró registros.
5. Por lo anterior solicita a Claro que revise su troncal sip o central, toda vez que las llamadas salen directamente de esa troncal sin pasar por su plataforma, por lo que corresponde a Claro y a nuestra compañía Une revisar la interconexión, equipos técnicos y talento humano.



Por lo anterior solicita se revoque la decisión y no se facturen estos cobros indebidos y que los mismos se ajusten al consumo real de empresa sin registros de llamadas internacionales no realizadas, ni los impuestos que por ellas se generen. Igualmente solicita se revisen las plataformas en las que se confirma que no existe ninguna llamada con destino internacional a Israel o Ecuador por lo que se trata de un cobro injusto abusando de la posición dominante, solicita se deshabilite la salida de llamadas a larga distancia internacional para evitar posibles futuros reportes.

Nos permitimos informarle que dicha solicitud será tramitada como recurso de reposición y en subsidio de apelación, por lo que hemos retomado su caso y luego de revisar los argumentos, consideramos pertinente explicarle lo siguiente:

Hemos verificado nuestros sistemas de información y facturación encontrando que las llamadas realizadas desde la línea telefónica número (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, fueron efectivamente cursadas a través de nuestro proveedor UNE (005), sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación.

Adicionalmente, es importante indicar que de acuerdo a la ficha técnica facilitada por su proveedor local Claro (antes Telmex), se confirma que durante las fechas en que fueron realizadas las llamadas con diferentes destinos internacionales, su abonado telefónico no presentó ningún tipo de restricción, daño o suspensión que pudieran incidir en la realización de las llamadas.

En cuanto a la revisión que le realizó a su planta telefónica, le notificamos que por parte de nuestra compañía desde el área de Control Fraudes, se revisó el consumo y se determinó que después de analizar la información, el servicio en mención no presenta indicios de fraude imputable al operador de larga distancia Une.

Es de aclarar que las llamadas solo son facturadas en caso de que estas sean efectivas, es decir, que se recepcione la llamada, bien sea por una persona, contestador o algún buzón, así mismo los cobros fueron efectuados, teniendo en cuenta que se utilizó el proveedor UNE para realizar las llamadas de larga distancia, es decir, al anteponer en la marcación el 05 - 005, automáticamente registran como llamadas de larga distancia y por eso son cobradas.

Es por este motivo que no intervenimos en la revisión exhaustiva que le generó a su planta telefónica y demás sistemas hablando del punto 1,2,3 y 4, ya que solo realizamos la verificación de lo que nos compete que es la verificación del consumo facturado, la protección de acceso indebido a una planta telefónica, es responsabilidad del mismo cliente, verificando constantemente las políticas de seguridad y permisos para evitar accesos externos no autorizados, a través de la administración y mantenimientos preventivos. La planta telefónica de la empresa YAOS S.A.S no es gestionada por UNE, por lo que no es posible determinar qué pudo haber causado la generación de estas llamadas.

En cuanto a la posición dominante, queremos indicar que nuestra compañía solo está generando el cobro que le corresponde sobre un consumo de larga distancia generado, para el cual se usó el prefijo 005, para las demás solicitudes como el retiro del discado internacional de la línea y la revisión que pide de la central de Claro, es con su operador local con quien debe de tramitarlo.



Siendo así las cosas, le notificamos que no es posible rebajar el total facturado por las llamadas realizadas a larga distancia internacional desde la línea (1)8844440, el 07 de noviembre de 2015, por valor de \$7847.527.60 más IVA, dadas las razones antes expuestas, no obstante, dejaremos en firme la rebaja generada por su operador local Claro (antes Telmex) por \$7847.527.60 más IVA, mientras la Superintendencia de Industria y Comercio emite el fallo respecto a su caso.

Señor usuario, el expediente de su recurso, será enviado dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación, a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el trámite del recurso de apelación, para lo cual dicha Entidad cuenta con quince (15) días hábiles para revisar, estudiar su caso y dar respuesta de fondo; salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual el tiempo mencionado podrá ampliarse hasta por un término igual. Para consultar dicho trámite, por favor ingrese a través del siguiente enlace www.sic.gov.co con el Código Único Numérico que le fue asignado a su POR.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 018000 42 22 22 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal www.une.com.co escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ángela Correa'.

Ángela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_castrin
Revisó: a_castrin

Para su comodidad lo invitamos a inscribir la factura en www.une.com.co y realizar sus pagos desde su computador, ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería



Lic: (B2)
Licencia Capigono Ltda
REMITENTE Y DIRECCIÓN:

une

EPN TELECOMUNICACIONES
Código Postal: 059015

HORA ENTREGA:

Orden: 356564

JIDOMINA.
ENTREGA TOTAL

Lic. 001772
Código Postal: 050051



37144800539

08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22

CUN: 3612150004112751

C.A570Q - OM

ANA JANNETH ESCOBAR BERMUDEZ - CARMEN ALEXANDRA BAYONA RODR

CR 7 B 146-90 CEDRITOS

Bogota D C - Cundinamarca

Zona: NO IDENTIFICADA (NO IDENTIFICADA)
Código Postal: 000000

- ENTREGADO
- DIR. INCOMPLETA
- REHUSADO
- DIFICIL ACCESO
- CAMBIO DOMICILIO
- DIR. NO EXISTE
- CERRADO

PQR
24 HORAS

INMUEBLE		PISO		COLOR		FUERTA	
<input type="checkbox"/> Casa	<input type="checkbox"/> Edificio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> Blanco	<input type="checkbox"/> Ladrillo	<input type="checkbox"/> Madera	<input type="checkbox"/> Vidrio
<input type="checkbox"/> Negocio	<input type="checkbox"/> Conjunto	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> +4	<input type="checkbox"/> Crema	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Metal	<input type="checkbox"/>

HOGARES

NO DEJAR BAJO PUERTA

Fecha de envío
08/03/2016

P-LOC-10
PESO 200 gr
VALOR \$ 1.770
FECHA 08/03/2016 - 05:21:39 p.m.

59

Dependencia Jerárquica: DG. DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Código: 3000

Dependencia Productora: DIR. INV. PROTECCIÓN USU. SERV. COMUNICACIONES Código: 3200

Tipo de Radicación: Entrada: Salida: Traslado: Convenio:

Radicator:

DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA

Nombre de la Serie / Subserie: Código:

Expediente: 16-63627-0 Solicitante / *Quejoso / Demandante / otros.*

Prueba excluida: CD

Nº. de Pruebas excluidas: 1

Fecha de emisión de la Prueba:

UBICACIÓN DE LA PRUEBA EN LA SECCIÓN DE MATERIAL GRÁFICO

Nº. de bloque:		Otras especificaciones:
Nº. de rodante:		
Nº. de estante:		
Nº. de archivador:		
Nº. de entrepaño:		
Nº. de gaveta:		
Nº. de caja:		

IMPORTANTE:

- El material gráfico *o especial* que se encuentra *dentro o anexo a* las unidades documentales o expedientes, debe extraerse y llevarse a aquella sección del archivo que se haya dispuesto para conservar documentos en distintos formatos.
- Entiéndase por material gráfico todos aquellos dibujos, croquis, mapas, planos, fotografías, ilustraciones, pictografías, códices, prensa, objetos tridimensionales, entre otros.

Observaciones:

Unidad de Conservación

- Bolsa
- Caja
- Libro
- Sobre
- Tomo
- Otro

Soporte Documental

- CD
- Disquete
- DVD
- Folleto
- Periódico
- Plano
- Publicación Periódica
- USB
- Otro

A.C.



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN No: 1163

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Rad N° 16-063627

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIO DE
COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009, el Decreto 1130 de 1999 y el numeral 5 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que con ocasión del trámite en sede de empresa, se dio traslado del expediente identificado con el número de la referencia para que fuera decidido el recurso de apelación interpuesto subsidiariamente ante esta Superintendencia, en el cual se identifican como:

Usuario: Ana Jeanneth Escobar Bermudez
CC No. 51.690.695

Proveedor de servicios: UNE EPM Telecomunicaciones S.A.
NIT: 900.092.385-9

Decisión Empresarial: 3612150004112751 del 8 de enero de 2016

SEGUNDO: Que de acuerdo con la información allegada al expediente, se advierte que el motivo de inconformidad expuesto por el usuario de la línea 8844440, radica en que no se encuentra de acuerdo con el cobro realizado por llamadas de larga distancia internacional, del 7 de noviembre de 2015, indicando que no reconoce el número y que no fue realizada, igualmente indica que han realizado pruebas sin encontrar registros de las llamadas, así mismo, el usuario manifiesta que ha realizado pruebas internas sin encontrar conexiones internas o externas que permitan determinar uso de larga distancia internacional.

TERCERO: Que el proveedor manifestó que luego de verificar su sistema de información estableció que para la línea 8844440, que las llamadas fueron realizadas desde la línea telefónica y cursadas a través del operador UNE (005) sin detectar inconsistencia alguna en la marcación, duración y/o facturación, siendo así que realizaron visita técnica y allegaron certificado de fraude de la línea fija.

CUARTO: Que en virtud de los hechos expuestos, entra este Despacho a hacer las siguientes consideraciones:

4.1. Negación de llamadas de Larga Distancia Internacional

4.1.1. Prueba – Carga

Teniendo en cuenta que en el caso bajo estudio el objeto de la reclamación se centra en la divergencia entre las partes respecto al cobro de unas llamadas a larga distancia internacional del 7 de noviembre de 2015, toda vez que afirma el usuario que no reconoce el número y la llamada no fue realizada en su línea No. 8844440. Se debe tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso, según el cual:

“CARGA DE LA PRUEBA. Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen.

*No obstante, según las particularidades del caso, el juez podrá, de oficio o a petición de parte, distribuir, la carga al decretar las pruebas, durante su práctica o en cualquier momento del proceso antes de fallar, exigiendo probar determinado hecho a la parte que se encuentre en una situación más favorable para aportar las evidencias o esclarecer los hechos controvertidos. La parte se considerará en mejor posición para probar en virtud de su cercanía con el material probatorio, por tener en su poder el objeto de prueba, por circunstancias técnicas especiales, por haber intervenido directamente en los hechos que dieron lugar al litigio, o por estado de indefensión o de incapacidad en la cual se encuentre la contraparte, entre otras circunstancias similares.
(...)”*

En primer lugar, debe tenerse en cuenta que en materia de Derecho del Consumo, la Honorable Corte Constitucional, ha indicado que existe una normatividad de especial protección de las cargas probatorias impuestas al consumidor, ya que no pueden ser tales que obstruyan el acceso a la justicia de estos¹. Así, el tradicional diseño para imputar responsabilidad a algún sujeto se vería modificado en todo aquello que resultara ser excesivo para el consumidor.

Por lo tanto, en el ámbito de los derechos de los consumidores, en este caso los derechos de los usuarios del servicio de comunicaciones, opera el principio de inversión de la carga de la prueba, en virtud del cual le corresponde al proveedor del servicio investigado controvertir los hechos objeto de denuncia y aportar las pruebas que lo eximan de su supuesta responsabilidad frente a los cargos imputados, en la medida en que se encuentra en la mejor posición de la relación de consumo para hacerlo.

De lo anterior se colige que el proveedor de servicios tiene para este caso la carga de la prueba y por lo tanto es su deber sustentar y justificar con las pruebas conducentes y pertinentes que se prestó el servicio, y que no existe inconsistencia en su cobro. Así mismo, teniendo en cuenta que es el proveedor quien resuelve en primera instancia y envía el expediente a esta Entidad para que se surta la segunda, es a éste a quien incumbe, además, anexar la documentación que sirvió de soporte probatorio para proceder a tomar una decisión de fondo ajustada a derecho.

En el caso concreto, analizado el material probatorio se encuentra copia del certificado del estado de la línea a folio 45, documento necesario para establecer que para la fecha de realización de las llamadas que alega el usuario, la línea telefónica local no presentaba daños.

Igualmente dentro del expediente se encuentra visible a folios 26 a 43 copia del certificado de fraude en donde se pueda verificar que en el periodo en que se generaron la llamada la línea fija 8844440, no estaba siendo objeto de algún fraude.

Adicionalmente, se evidencia copia de las visitas técnicas realizadas por el proveedor del servicio al predio donde se encontraba instalada la línea telefónica, ya que cuando se presentan negaciones de llamadas y el usuario hace referencia a un fraude o cruce de líneas, una de las obligaciones del proveedor del servicio es la de certificar el estado del cableado en la época de la realización de las llamadas, diligencia que no se puede realizar de otra manera que practicando una visita de inspección técnica en el predio donde se

¹ Cfr. H. Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

encuentra instalada la línea.

Lo anterior demuestra plenamente que en el presente caso, por un lado, el comportamiento del proveedor del servicio fue adecuado y por el otro, evidencia que para la época de los hechos, la investigada estaba haciendo uso de las herramientas tecnológicas adecuadas para la prevención de la comisión de fraude, y cuál fue el seguimiento que efectuó a las mismas, ya que al tenor del artículo 36 de la Resolución CRC 3066 de 2011, dicha información debe estar disponible para la consulta de las autoridades de inspección, vigilancia y control, en este caso, esta Superintendencia.

4.1.2. Prueba – Unidad Valoración

El artículo 176 del Código General del Proceso, establece:

“Las pruebas deberán ser apreciadas en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica (...). El Juez expondrá siempre razonadamente el mérito que le asigne a cada prueba.”

La H. Corte Suprema de Justicia mediante sentencia de marzo 4 de 1991 manifestó lo siguiente refiriéndose a la apreciación de las pruebas en conjunto:

“(...) al pasar a corresponder al proceso y, por ende, a servirle a todas las partes que en él intervienen, aparece como lógico señalar que su apreciación no se puede cumplir de manera aislada; que, por el contrario, esa labor, para que sea cabal, tiene que realizarse a partir de la comparación recíproca de los distintos medios, con el propósito fundamental de averiguar por sus puntos de convergencia o de divergencia, respecto de las varias hipótesis que en torno a lo que es materia del debate puedan suscitarse... Por eso es posible que medios que, considerados en sí mismos, no sean susceptibles de reproche, no obstante, al tratar de conectarlos con las otras piezas probatorias, pierdan toda importancia; pero, también, es posible que cuando se les contempla de una manera aislada no se les halla mayor significación, al unirlos o interrelacionarlos con otras pruebas, aflore todo su grado de persuasión para la elaboración del trazado fáctico del proceso (...).”

Esta sentencia señala el valor que puede otorgarse a los documentos aportados en el presente asunto; en este sentido las pruebas que obran en el expediente son suficientes para demostrar que no existió inconsistencia en relación con la prestación del servicio y su facturación, motivo por el cual se infiere que las llamadas objeto de reclamo fueron efectivamente realizadas y, por ende, su facturación corresponde por parte del proveedor es procedente.

En este orden de ideas, concluye esta Instancia que el proveedor logró demostrar fehacientemente la prestación del servicio, por lo que se procederá a confirmar la decisión del proveedor y no habrá lugar a descuentos o ajustes en la facturación.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Confirmar la decisión empresarial proferida por el proveedor del servicio, identificada en el numeral primero de la presente resolución.

PARÁGRAFO: No se causarán intereses desde la presentación de la queja que dio lugar a

RESOLUCIÓN No: 1163

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Rad N° 16-063627

la presente actuación, hasta la fecha de notificación de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar el contenido de la presente resolución al representante legal del proveedor del servicio, o quien haga sus veces.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al usuario en su calidad de reclamante, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que no procede recurso alguno por encontrarse agotada la vía gubernativa.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., el 19 de Enero de 2017

**DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIO DE
COMUNICACIONES**



FABIO ANDRES RESTREPO BERNAL

PROVEEDOR DE SERVICIO

Proveedor: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
Identificación: NIT:900092385
Representante Legal: MARCELO CATALDO FRANCO
Dirección: Carrera 16 No. 11A sur - 100 .
Ciudad: MEDELLIN

USUARIO

Señor(a): ANA JEANNETH ESCOBAR BERMUDEZ
Identificación: CC:51690695
Dirección: CRA 7B NO. 146-90
Ciudad: BOGOTA D.C.

Elaboró: P. . P. .
Revisó: J. H. I. .
Aprobó: F. A. R. B.

SOLICITUD EXPEDICIÓN DE COPIAS PROCESO 16-63627



yo

contactenos@sic.gov.co ...

10/3/2022 3:36 PM

De yo

civiliadmo@gyclaw.com

Para contactenos@sic.gov.co; contactenos@sic.gov.co

Cco cuatrogerenciaoperador@outlook.com, asesoriaoperador@outlook.com, asistenteproyecto2018-2019@outlook.com, gyclaura.figueroa@outlook.com

 22.03.10. Solicitud Copias.pdf (521 KB)

Bogotá D.C., 10 de marzo de 2022

Señores

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Atn. Dra. Erika Andrea Parra Sanabria

Grupo Notificaciones y certificaciones

Ciudad.

REF: Expedición de copias proceso **16-63627**



Bogotá D.C., 10 de marzo de 2022

Señores

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Atn. Dra. Erika Andrea Parra Sanabria
Grupo Notificaciones y certificaciones
Ciudad.

REF: Expedición de copias proceso **16-63627**

ANDREA GAMBA JIMÉNEZ identificada con cédula de ciudadanía No. 52.805.812 con tarjeta profesional No. 154.143 del C.S. de la J., en mi calidad de apoderada de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**, solicito de manera respetuosa la expedición a mi costa de los siguientes documentos, con el fin de aportarlas al proceso Verbal Sumario, 110014003068**20190247700**, en la que el Demandante es la sociedad Yaos S.A.S. y la Demandada es UNE EPM Telecomunicaciones S.A; la cual se encuentra en curso ante el Juez Cincuenta (50) de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Bogotá, para lo cual ruego me remitan la correspondiente liquidación.

Los documentos que se solicitan son los siguientes:

1. Copia íntegra en versión digital del expediente número **16-63627**
2. Constancias de ejecutoria de los actos administrativos de la resolución 1163 del 19 de enero de 2017.

Teniendo en cuenta la situación de salud actual que a la fecha continúa impidiendo la atención presencial al público en la Entidad, agradezco se me indique la manera en la que se va a realizar el envío virtual de lo solicitado.

I. NOTIFICACIONES

Se recibe notificaciones en la dirección física **Calle 31 No. 13 A – 51 Torre 2 Oficina 231**, Edificio Panorama de Bogotá y en los términos del artículo 5º del Decreto 806 de 2020 y 2º de la Resolución 19831 de 2020, señalo que la dirección de correo electrónico en la que recibiré comunicaciones y notificaciones es

Calle 31 No. 13 A – 51 Torre 2 Oficina 231. Edificio Panorama
Teléfono: 7027445
Celular: 317-3726562 /317-4340848
E-mail: gerencia@gyclaw.com
Bogotá – Colombia

gerencia@gyclaw.com la cual coincide con la inscrita en el Registro Nacional de Abogados, como se evidencia a continuación:



The screenshot shows a web interface for updating professional data. The header includes the logo of the Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura and the República de Colombia. The main content area is titled 'Actualizar Datos Domicilio Profesional' and contains the following fields:

- En Calidad de: ABOGADO
- Datos Personales:
 - Nombres: ANDREA
 - Apellidos: GAMBA JIMENEZ
 - Tarjeta Profesional: 154143
 - Tipo de Documento: CÉDULA DE CIUDADANÍA
 - Número de Documento: 52805812
 - Fecha Expedición del Documento:
 - Correo Electrónico: GERENCIA@GYCLAW.COM

Cordialmente,



ANDREA GAMBA JIMÉNEZ

C.C.: 52.805.812 de Bogotá D.C.

TP: 154.143 C. S. de la J.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
Sigla: UNE TELCO
Nit: 900092385-9
Domicilio principal: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA

MATRÍCULA

Matrícula No.: 21-365172-04
Fecha de matrícula: 29 de Junio de 2006
Último año renovado: 2021
Fecha de renovación: 25 de Marzo de 2021
Grupo NIIF: 1 - Entidades públicas que se clasifiquen según el Artículo No. 2 de la Resolución 743 del 2013, según la Contaduría General de la Nación (CGN).

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Carrera 65 30 A 58
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
Correo electrónico: unecorp@tigo.com.co
Teléfono comercial 1: 3251505
Teléfono comercial 2: No reportó
Teléfono comercial 3: No reportó
Página web: No reportó

Dirección para notificación judicial: Carrera 65 30 A 58
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
Correo electrónico de notificación: notificacionesjudiciales@tigo.com.co
Teléfono para notificación 1: 5150505
Teléfono para notificación 2: No reportó
Teléfono para notificación 3: No reportó

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

La persona jurídica UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

CONSTITUCIÓN

CONSTITUCION: Que por Escritura Pública No.2183, otorgada en la Notaría 26a. de Medellín, en junio 23 de 2006, registrada en esta Entidad en junio 29 de 2006, en el libro 9o., bajo el número 6564, se constituyó una sociedad anónima, de carácter comercial, bajo la forma de una Empresa de Servicios Públicos Oficial, sometida al régimen jurídico que para las empresas de servicios públicos determina la Ley 142 de 1994, denominada:

EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
sigla EPM TELCO S.A. E.S.P.

Que dicha sociedad fue creada con motivo de la Escisión de la entidad EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P empresa industrial y comercial del estado.

Aclarada por Escritura Pública número 870 del 23 de marzo de 2007, de la Notaría 26 de Medellín.

REFORMAS ESPECIALES

Que por escritura pública número 1560 del 23 de julio de 2007, de la notaría 25a., de Medellín, inscrito(a) en esta Cámara el 25 de julio de 2007 bajo el número 8939 del libro IX del registro mercantil, mediante la cual, se solemnizó la ESCISION de la sociedad EMTELCO S.A. (docimiliada en la Ciudad de Bogotá), la cual pasa parte de su patrimonio a la sociedad beneficiaria E.P.M TELECOMUNICACIONES S.A. (365172-4).

Que por escritura pública número 1560 del 23 de julio de 2007 de la notaría 25a. de Medellín, inscrito(a) en esta Cámara el 25 de julio de 2007 bajo el número 8941 del libro IX del registro mercantil, se solemniza la fusión en virtud de la cual la sociedad E.P.M TELECOMUNICACIONES S.A (365172-4) sociedad absorbente, absorbe a ORBITEL



Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

S.A E.S.P (237250-4), sociedad absorbida, la cual se disuelve sin liquidarse, aclarada por Escritura Pública No. 6690, del 22 de diciembre de 2009, de la Notaría 25 de Medellín.

Que por escritura pública número 1585 del 22 de diciembre de 2008 de la notaría Única de Sabaneta, inscrito(a) en esta Cámara el 26 de diciembre de 2008 bajo el número 17055 del libro IX del registro mercantil, por medio de la cual se solemniza el acuerdo de fusión entre las sociedades EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (365172-4), como Absorbente y las sociedades EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS AGREGADOS S.A. E.S.P EMTELSA S.A E.S.P (DOMICILIADA EN MANIZALES), TV CABLE PROMISION S.A. E.SP. (DOMICILIADA EN FLORIDABLANCA - SANTANDER), COSTAVISION S.A. E.S.P. (DOMICILIADA EN CARTAGENA) como Absorbidas, las cuales se disuelven sin liquidarse.

Que por escritura pública número 1210 del 12 de mayo de 2010 de la notaría 23a. de Medellín, inscrito(a) en esta Cámara el 14 de mayo de 2010 bajo el número 7463 del libro IX del registro mercantil, mediante la cual la Sociedad cambia su denominación social, quedando así:

UNE EPM Telecomunicaciones S.A.,
y como sigla abreviada se podrá usar la de UNE EPM Telco S.A.

Que por escritura pública número 1013 del 19 de junio de 2012 de la notaría 13a. de Medellín, inscrito(a) en esta Cámara el 19 de junio de 2012, bajo el número 11244 del libro IX del registro mercantil, por medio de la cual se solemniza el acuerdo de fusión entre las sociedades UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. (365172-4), como Absorbente y la sociedad UNE EPMBOGOTÁ S.A. (Domiciliada en Bogotá) como Absorbida, la cual se disuelve sin liquidarse.

Que por escritura pública número 2471 del 14 de agosto de 2014, de la notaría 26a. de Medellín, inscrito(a) en esta Cámara el 14 de agosto de 2014 bajo el número 15575 del libro IX del registro mercantil, por medio de la cual se solemniza el acuerdo de fusión entre las sociedades UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. (365172-4), como Absorbente y la sociedad MILLICOM SPAIN CABLE S.L (ABSORBIDA)(Domiciliada en España), la cual se disuelve sin liquidarse.

Que por escritura pública número 1222 del 14 de agosto de 2014 de la notaría Única de Sabaneta, inscrito(a) en esta Cámara el 14 de agosto de 2014, bajo el número 15579 del libro IX del registro mercantil, mediante

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

la cual y entre otras reformas la sociedad cambia su sigla por: UNE TELCO, en adelante su denominación será:

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. sigla UNE TELCO

Que por escritura pública número 4588 del 23 de diciembre de 2016, de la notaría 25 de Medellín, inscrito(a) en esta Cámara el 30 de diciembre de 2016, bajo el número 30109 del libro IX del registro mercantil, mediante la cual se solemnizó el compromiso de fusión por Absorción entre las sociedades UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. (Absorbente 365172-4) y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. (Domiciliada en Pereira).

TERMINO DE DURACIÓN

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida.

OBJETO SOCIAL

La compañía tiene como objeto social la prestación de servicios de telecomunicaciones, tecnologías de la información y las comunicaciones, servicios de información y las actividades complementarias relacionadas y/ o conexas con ellos. Para el cumplimiento de su objeto, la Sociedad podrá desarrollar todo tipo de contratos o asociarse o formar consorcios con otras personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, prestadoras o usuarias con el fin de lograr la universalidad, calidad y eficacia en la prestación de los servicios a sus usuarios, procurando siempre el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, atendiendo precisos criterios técnicos, rigor jurídico, costos de operación y prestación de los servicios, y solidaridad y redistribución de ingresos en aquellos para los que la ley lo disponga. Con igual propósito podrá realizar alianzas estratégicas, asociaciones a riesgo compartido y suscribir cualquier tipo de convenios o contratos de colaboración empresarial que le permitan el cumplimiento de su objeto; participar en actividades para el fomento de la innovación, investigación científica y el desarrollo tecnológico, en los campos relacionados con los servicios y actividades que constituyen su objeto y suscribir convenios para ofrecer o recibir cooperación técnica, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia; y en general, todas aquellas actividades que se encuentren dentro de su objeto social, que sean necesarias para el cumplimiento de sus fines, o que en relación con ellos permitan la óptima utilización de los recursos que destina a

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

tales fines. La sociedad podrá comercializar servicios prestados por terceros, siempre y cuando se encuentren comprendidos en su objeto social, según lo expresado en el presente artículo. Para el desarrollo de su objeto la sociedad podrá operar en cualquier parte del país o del exterior, tener inversiones de capital en sociedades u otras entidades prestadoras de servicios similares y garantizar las obligaciones de las mismas en la medida de su participación porcentual en ellas. Se entenderá incluida en el objeto social la celebración de los actos directamente relacionados con el mismo y los que tengan por fin ejercer los derechos o cumplir las obligaciones, legal o convencionalmente derivados de la existencia y actividad de la sociedad. La sociedad no podrá participar como socia en sociedades colectivas.

LIMITACIONES, PROHIBICIONES, AUTORIZACIONES ESTABLECIDAS SEGÚN LOS ESTATUTOS:

Que entre las funciones de la Junta Directiva están las de:

-Autorizar al Presidente para que delegue alguna o algunas de sus funciones estatutarias o legales.

-Decidir sobre la venta, liquidación, transferencia a cualquier título o enajenación o arrendamiento de activos o bienes de la sociedad y cuyo monto sea superior a USD80.000.000.

-Autorizar la constitución de garantías, reales o personales, para respaldar las obligaciones propias y las de las empresas en las que se tenga alguna inversión de capital pero limitadas estas últimas hasta el porcentaje de la participación en la respectiva sociedad.

-Autorizar al representante legal para adquirir y enajenar cualquier concesión, privilegio, patente, marca, nombre de comercio o los demás derechos sobre tales intangibles.

-Sin perjuicio de las autorizaciones gubernamentales que se requieran y a cualquiera adicional que se establezca en los presentes estatutos, si fuere del caso, autorizar al Presidente para la formalización de acuerdos y convenios comerciales relacionados con los servicios que presta la sociedad, con entidades nacionales e internacionales y la celebración de contratos para alianzas estratégicas, sin que en virtud de ellos necesariamente surjan nuevas personas jurídicas.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

-Autorizar la constitución de fondos especiales y reglamentar su funcionamiento.

CAPITAL

CAPITAL AUTORIZADO

Valor : \$500.000.000.000,00
No. de acciones : 70.037.111.620
Valor Nominal : \$7,1390722494573

CAPITAL SUSCRITO

Valor : \$60.301.059,00
No. de acciones : 8.446.624
Valor Nominal : \$7,1390722494573

CAPITAL PAGADO

Valor : \$60.301.059,00
No. de acciones : 8.446.624
Valor Nominal : \$7,1390722494573

REPRESENTACIÓN LEGAL

PRESIDENTE: La administración de la sociedad, su representación legal y la gestión de los negocios estarán a cargo del Presidente de la sociedad. Como representante legal tiene facultades para celebrar o ejecutar, sin otras limitaciones que las establecidas en los estatutos, todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad.

El Presidente tendrá (2) Suplentes.

FUNCIONES DEL PRESIDENTE:

1. Representar a la Sociedad en sus relaciones internas y externas y administrar su patrimonio.

Al respecto, el Presidente podrá celebrar o ejecutar todos los actos comprendidos en el objeto social que se relacionen directamente con existencia y el funcionamiento de la Sociedad.

2. Dirigir la Sociedad y cumplir y hacer cumplir las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

3. Delegar con responsabilidad en funcionarios, una o varias de las atribuciones que le son propias, de conformidad con las normas vigentes.

4. Ser el responsable de establecer y mantener el control interno, entendido como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman la organización, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad.

5. Suministrar información veraz, completa y oportuna a las comisiones de regulación, a las Superintendencias competentes y demás autoridades y a las personas a quienes éstas hayan confiado la responsabilidad de obtenerla.

6. Ordenar que se tramiten y respondan las solicitudes de los vocales de control de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios.

7. Elaborar las condiciones uniformes en las que la Compañía está dispuesta prestar los servicios y que constituirán la base de los contratos respectivos Informar, por medios adecuados para obtener la conveniente divulgación en el territorio donde se prestan los servicios, de las condiciones uniformes de los contratos referentes a los servicios que ofrece la Compañía.

8. Ejecutar conforme a las políticas y normas que al efecto expida la Junta Directiva, las directrices establecidas para el gerenciamiento del recurso humano.

9. Preparar el presupuesto para aprobación de la Junta Directiva de la Sociedad, ejecutado una vez aprobado y hacerle seguimiento.

10. Diseñar, ejecutar y hacer seguimiento los planes estratégicos y/o planes de negocio y presupuesto anual y presentarlos a consideración de la Junta Directiva y someter a consideración de la Junta Directiva sus modificaciones.

11. Poner a disposición de los accionistas, por lo menos con quince (15) días hábiles de anticipación a la reunión ordinaria de la Asamblea, los estados financieros y el informe de gestión en los términos señalados en

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

la ley, así como el proyecto de distribución de utilidades, si las hubiese, debidamente aprobado por la Junta Directiva.

12. Constituir mandatarios que representen a la Sociedad en asuntos administrativos, judiciales y extrajudiciales.

13. Rendir cuenta justificada de su gestión en los casos señalados por la Ley.

14. Convocar a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas a reuniones ordinarias y extraordinarias.

15. Presentar a la Junta Directiva y velar por su permanente cumplimiento, las medidas específicas respecto del gobierno de la Sociedad, su conducta y su información, con el fin de asegurar el respeto de los derechos de quienes inviertan en sus acciones o en cualquier otro valor que emitan, y la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de su gestión.

16. Procurar el respeto de los derechos de todos los accionistas y demás inversionistas en valores que llegaran a emitirse, de acuerdo con los parámetros fijados por los órganos de control del mercado y presentar a la Asamblea General de Accionistas, con la Junta Directiva, el informe sobre el desarrollo de las prácticas de Buen Gobierno en la Sociedad.

17. Suministrar al mercado información oportuna, completa y veraz sobre sus estados financieros y sobre su comportamiento empresarial y administrativo, sin perjuicio de lo establecido por los artículos 23 y 48 de la Ley 222 de 1995.

18. Compilar o adoptar en un código de buen gobierno, que se presentará a la Junta Directiva para su aprobación, todas las normas y sistemas exigidos en la Ley mantenerlo permanentemente en las instalaciones a disposición de los accionistas y de los inversionistas, si los hubiere, para ser consultado.

19. Aprobar, improbar o modificar las normas generales que han de regir el empleo, el régimen de compensación y la administración del personal, de conformidad con las normas vigentes y las políticas generales por las que se ha de regir la Compañía en materia de asignaciones y escalas de salario asociadas.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

20. Aprobar la estructura administrativa de la Compañía y la creación, fusión y supresión de las dependencias y planta de cargos que se consideren necesarios para la operación, señalando sus funciones básicas; con excepción de lo estipulado en el numeral 4 del Artículo Trigésimo Cuarto de los Estatutos Sociales.

21. Además de las que le señalen la ley y los presentes estatutos, el Presidente de la Sociedad ejercerá todas aquellas atribuciones que se relacionen con su organización funcionamiento que no se hallen expresamente atribuidas a otro órgano.

SECRETARIO: PARAGRAFO: Exclusivamente para procesos judiciales y trámites ante las autoridades administrativas, el Secretario General tiene, además del Presidente y sus (sic) Suplente(S), la representación legal de la sociedad, de tal manera que lo pueda representar por sí mismo o pueda otorgar y sustituir los poderes que considere necesarios. Especialmente puede, en virtud de dicha representación, asistir con plenos poderes a las audiencias de conciliación que se adelanten en cualquier tipo de procesos, aún extrajudicialmente, absolver interrogatorios de parte, y cualquier otro asunto derivado de la gestión judicial o administrativa de que se trate.

NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
PRESIDENTE	MARCELO CATALDO FRANCO DESIGNACION	C.E. 426.572

Por Acta número 154 del 20 de junio de 2016, de la Junta Directiva, registrado(a) en esta Cámara el 1 de agosto de 2016, en el libro IX, bajo el número 17680

PRIMER SUPLENTE DEL PRESIDENTE	CAROLINA BERNAL CHAROTTI DESIGNACION	C.E 1016500
---	---	--------------------

Por Extracto de Acta número 186 del 20 de noviembre de 2019, de la Junta Directiva, registrado(a) en esta Cámara el 19 de diciembre de 2019, en el libro IX, bajo el número 36075

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

SEGUNDO SUPLENTE DEL ANA MARINA JIMENEZ POSADA 39.782.657
PRESIDENTE DESIGNACION

Por Acta número 131 del 14 de agosto de 2014, de la Junta Directiva, registrado(a) en esta Cámara el 14 de agosto de 2014, en el libro IX, bajo el número 15581

SECRETARIA GENERAL ANA MARINA JIMENEZ 39.782.657
DESIGNACION

Por Acta número 131 del 14 de agosto de 2014, de la Junta Directiva, registrado(a) en esta Cámara el 14 de agosto de 2014, en el libro IX bajo el número 15581

JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES

NOMBRE	IDENTIFICACION
TIMOTHY PENNINGTON	PAS. 510.594.671
SALVADOR ESCALON	PAS. 561.871.125
ESTEBAN IRIARTE	PAS. AAE411.549
JUAN PUNGILUPPI	C.C. 79.777.503
JORGE ANDRES CARRILLO CARDOSO	C.C. 79.065.374
EREZ B.E ZAIONCE	C.E. 1.154.301
SERGIO ANDRES RESTREPO	C.C. 3.414.490

SUPLENTE

NOMBRE	IDENTIFICACION
PAOLA BALLESTEROS	PAS. 567.180.874
KAREN SALAS MORALES	PAS. 510.991.623
LEOPOLDO GUTIERREZ	PAS. B01.280.429
SIN ACEPTACION Y/O IDENTIFICACION	
MARTHA LUCIA DURAN ORTIZ	C.C. 39.627.580
CARLOS ARTURO DIAZ ROMERO	C.C. 16.206.715
MARIO FEDERICO PINEDO MENDEZ	C.C. 79.505.709

Por Extracto de Acta No.047 del 26 de marzo de 2021, de la Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 28 de abril de 2021, con el No.14976 del Libro IX, se designó a:

PRINCIPALES

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha de expedición: 04/01/2022 - 9:09:13 AM



Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

NOMBRE	IDENTIFICACION
TIMOTHY PENNINGTON	PAS. 510.594.671
SALVADOR ESCALON	PAS. 561.871.125
ESTEBAN IRIARTE	PAS. AAE411.549
JUAN PUNGILUPPI	C.C. 79.777.503
EREZ B.E ZAIONCE	C.E. 1.154.301
SERGIO ANDRES RESTREPO	C.C. 3.414.490

SUPLENTE

NOMBRE	IDENTIFICACION
PAOLA BALLESTEROS	PAS. 567.180.874
KAREN SALAS MORALES	PAS. 510.991.623
LEOPOLDO GUTIERREZ	PAS. B01.280.429
SIN ACEPTACION Y/O IDENTIFICACION	
CARLOS ARTURO DIAZ ROMERO	C.C. 16.206.715

Por Acta No.048 del 19 de mayo de 2021, de la Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 3 de noviembre de 2021, con el No.34276 del libro IX, se designó a:

PRINCIPALES

NOMBRE	IDENTIFICACION
JORGE ANDRES CARRILLO CARDOSO	C.C. 79.065.374

SUPLENTE

NOMBRE	IDENTIFICACION
LEOPOLDO GUTIERREZ	PAS. B01.280.429
MARTHA LUCIA DURAN ORTIZ	C.C. 39.627.580
MARIO FEDERICO PINEDO MENDEZ	C.C. 79.505.709

REVISORES FISCALES

Por Extracto de Acta número 047 del 26 de marzo de 2021, de la Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 3 de abril de 2021, con el No. 9969 del libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
FIRMA REVISORA FISCAL	DELOITTE & TOUCHE LTDA DESIGNACION	860.005.813-4

Por Comunicación del 29 de marzo de 2021, de la Firma Revisora Fiscal,

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha de expedición: 04/01/2022 - 9:09:13 AM



Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

inscrita en esta Cámara el 3 de abril de 021, con el No. 9969 del libro IX, se designó a:

REVISOR FISCAL PRINCIPAL SEBASTIAN FRANCO CASTAÑO C.C. 1.036.658.735

REVISOR FISCAL SUPLENTE LUZ MERY BOTIA ARGOTE C.C. 1.022.969.497

AUTORIZACION EMISION DE BONO: Que según Resolución Nro.0513, de marzo 10 de 2010, de la Superintendencia Financiera de Colombia, registrada en esta Cámara el 10 de marzo de 2010, en el libro 9, bajo el Nro. 3662, se nombró a la sociedad ALIANZA FIDUCIARIA S.A., en calidad de Representante Legal de los Bonos de deuda pública interna emitidos por EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

AUTORIZACION EMISION DE BONO: Que mediante Resolución 1287, del 6 de mayo de 2016, del Ministerio de Crédito y Hacienda, registrado en esta Cámara de Comercio el 27 de mayo de 2016, en el libro 9o., bajo el No.12965, resuelve autorizar a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. para emitir, suscribir y colocar bonos de deuda pública interna hasta por la suma de QUINIENTOS CUARENTA MIL MILLONES DE PESOS (\$540.000.000.000) moneda legal colombiana para financiar su plan de inversiones y refinanciar sus obligaciones financieras.

AUTORIZACION EMISION DE BONO: Que mediante Resolución 172, del 20 de enero de 2020, del Ministerio de Crédito y Hacienda, registrado en esta Cámara de Comercio el 21 de febrero de 2020, en el libro 9, bajo el No.5133, resuelve autorizar a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. para emitir, suscribir y colocar bonos de deuda pública interna hasta por la suma de UN BILLÓN DE PESOS(\$1.000.000.000.000) moneda legal colombiana, para financiar su plan de inversiones y refinanciar sus obligaciones financieras para el periodo 2020-2023.

NOMBRAMIENTOS:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
REPRESENTANTE LEGAL DE TENEDORES DE BONOS	ALIANZA FIDUCIARIA S.A. DESIGNACION	860531315-3

Por documento privado de noviembre 05 de 2010, del Emisor/Representante Legal de Tenedores, registrado en esta Cámara de Comercio el 20 de septiembre de 2011, en el libro IX, bajo el número 16860.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

REPRESENTANTE LEGAL DE
TENEDORES DE BONOS

ALIANZA FIDUCIARIA S.A.
DESIGNACION

860531315-3

Por Documento Privado del 1 de marzo de 2016, del Emisor/Representante Legal de Tenedores, registrado en esta Cámara de Comercio el 27 de mayo de 2016, en el libro IX, bajo el número 12966.

REPRESENTANTE LEGAL DE
TENEDORES DE BONOS

FIDUCIARIA COLPATRIA S.A.
DESIGNACION

800.144.467-6

Por Documento Privado del 13 de diciembre de 2019, del Emisor/Representante Legal de Tenedores, registrado en esta Cámara de Comercio el 21 de febrero de 2020, en el libro IX, bajo el número 5134.

PODERES

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 766 Fecha: 2015/04/23
Procedencia: NOTARIA 11a., DE MEDELLÍN
Nombre Apoderado: MAGDA XIMENA FERNÁNDEZ CAMPOS
Identificación: 52224493
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2015/05/19 Libro: 5 Nro.: 175

Facultades del Apoderado:

Mediante la cual se le confiere poder general para que represente legalmente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad, entre ellas:

(i) Atender cualquier tipo de diligencias ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, incluidas aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como, Procuradurías, Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, entre otras, sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios;

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

(ii) Adelantar o participar en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales, pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad;

(iii) Comparecer ante cualquier despacho Judicial dentro del territorio Colombiano, tales como: Juzgados, Tribunales, Cortes, Arbitramentos, Autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros, conforme a la ley, y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria;

(iv) Absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad;

(v) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública o privada, autoridad o entidad administrativa, organismo descentralizado de derecho público, de cualquier orden y naturaleza, dentro del territorio nacional, tales como: gobernaciones, alcaldías, secretarías, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección, vigilancia y control, entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta, también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para constituir apoderados especiales, recibir, transigir, comprometer, desistir y conciliar, con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la sociedad.

Modificada por:

Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 0285 Fecha: 2018/03/05

Inscripción: 2018/03/27 Libro: 5 Nro.: 58

En cuanto a lo siguiente:

Se confiere PODER GENERAL, amplio y suficiente a la abogada:

A) MAGDA XIMENA FERNANDEZ CAMPOS, con C.C. 52.224.493

Para que representante legalmente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad, entre ellas:

(i) Atender cualquier tipo de diligencias ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

incluidas aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como: Procuradurías, Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable composición, entre otras sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios;

(ii) Adelantar o participar en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales, pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad.

(iii) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio Colombiano, tales como: Juzgados, tribunales, cortes, Arbitramentos, Autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros, conforme a la ley, y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria;

(iv) Absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad.

(v) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública o privada, autoridad o entidad administrativa, organismo descentralizado de derecho público, de cualquier orden y naturaleza, dentro del territorio nacional, tales como gobernaciones, alcaldías, secretaria, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección, vigilancia y control, entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para constituir apoderados especiales, recibir, transigir, comprometer, desistir, allanarse y conciliar, con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la sociedad.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 766 Fecha: 2015/04/23
Procedencia: NOTARIA 11a., DE MEDELLÍN
Nombre Apoderado: LUIS GERARDO ROGRÍGUEZ CABALLERO
Identificación: 19268501
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2015/05/19 Libro: 5 Nro.: 177

Facultades del Apoderado:

Mediante el cual se le confiere poder general al señor Luis Gerardo Rodríguez Caballero identificado con la cédula 19.268.501, mediante la

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

cual se le confiere poder general para cumplir los deberes formales de representación de la sociedad en materia tributaria.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 1874 Fecha: 2015/10/02
Procedencia: NOTARIA 11a., DE MEDELLÍN
Nombre Apoderado: NORA EMMA MENESES SINZA
Identificación: 31999778
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2015/10/08 Libro: 5 Nro.: 346

Facultades del Apoderado:

Para que represente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo, iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad, entre ellas:

(i) Representar a la compañía en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales y en audiencias de pactos de cumplimiento, así como celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad.

(ii) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio Colombiano, tales como: Juzgados, Tribunales, Cortes, Arbitramentos, Autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros, conforme a la ley y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria.

(iii) Absolver interrogatorios de parte, con la facultad de confesar, así como absolver testimonios en los cuales sea citado al representante legal de la sociedad.

(iv) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para transigir, comprometer, desistir y conciliar.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 1874 Fecha: 2015/10/02
Procedencia: NOTARIA 11a., DE MEDELLIN
Nombre Apoderado: MARTHA ELENA DONADO VIVES

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Identificación: 22492897
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2015/10/08 Libro: 5 Nro.: 347

Facultades del Apoderado:

Para que represente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo, iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad, entre ellas:

(i) Representar a la compañía en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales y en audiencias de pactos de cumplimiento, así como celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad.

(ii) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio Colombiano, tales como: Juzgados, Tribunales, Cortes, Arbitramentos, Autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros, conforme a la ley y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria.

(iii) Absolver interrogatorios de parte, con la facultad de confesar, así como absolver testimonios en los cuales sea citado al representante legal de la sociedad.

(iv) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para transigir, comprometer, desistir y conciliar.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 2048 Fecha: 2015/10/13
Procedencia: NOTARIA SEGUNDA
Nombre Apoderado: HELGA CRISTINA CASTILLO CORREDOR
Identificación: 51994555
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2015/10/16 Libro: 5 Nro.: 351

Facultades del Apoderado:

Para que represente legalmente a la sociedad en cualquier asunto

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

extrajudicial, judicial y administrativo, iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad, entre ellas:

i) Atender cualquier tipo de diligencias ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, incluida aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como: Procuradurías, centro de conciliación, arbitraje y Amigable Composición, entre otras, sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios.

(ii) Adelantar o participar en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales, pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos, de cumplimiento en nombre de la sociedad.

(iii) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio Colombiano, tales como: Juzgados, Tribunales, Cortes, Arbitramentos, Autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros, conforme a la ley, y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria.

(iv) Absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad.

(v) Representar a la sociedad ante cualquier; entidad pública o privada, autoridad o entidad administrativa, organismo descentralizado de derecho público, de cualquier orden y naturaleza, dentro del territorio nacional, tales como: gobernaciones, alcaldías, secretarías, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección, vigilancia y control, entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para constituir apoderados especiales, recibir, transigir, comprometer, desistir y conciliar, con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la sociedad.

(vi) Conferir y revocar toda clase de poderes especiales dentro de los términos del presente mandato y a criterio del mandatario general.

(vii) Notificarse de autos admisorios de demanda o actuaciones administrativas, interponer recursos, recibir, desistir, conciliar, transigir y designar árbitros, o de acuerdo con las facultades propias

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

de representar a la sociedad para los fines indicados, propios e inherentes conforme, con los mandamientos legales.

(viii) Notificarse de las acciones de tutela, dar respuesta a las mismas, presentar informes y pruebas solicitadas por el juez de tutela, acreditar el cumplimiento de los fallos en caso de ser necesario y presentar impugnaciones contra estos.

(ix) La apoderada podrá sustituir, total o parcialmente el presente poder, pudiendo revocar tales sustituciones, en cualquier momento.}

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 2128 Fecha: 2015/10/23
Procedencia: NOTARÍA 2 DE MEDELLÍN
Nombre Apoderado: LUISA FERNANDA CARDONA NAVARRO
Identificación: 43589845
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2015/10/30 Libro: 5 Nro.: 363

Facultades del Apoderado:

Para que en cumplimiento de las circulares y normas cambiarias firmen las declaraciones de cambio e informes que se originen en todas las actividades del comercio internacional de UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA para dar así cumplimiento al régimen cambiario.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 2128 Fecha: 2015/10/23
Procedencia: NOTARÍA 2 DE MEDELLÍN
Nombre Apoderado: LUIS GERARDO RODRIGUEZ CABALLERO
Identificación: 19268501
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2015/10/30 Libro: 5 Nro.: 364

Facultades del Apoderado:

Para que en cumplimiento de las circulares y normas cambiarias firmen las declaraciones de cambio e informes que se originen en todas las actividades del comercio internacional de UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA para dar así cumplimiento al régimen cambiario.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 3.058 Fecha: 2015/11/05
Procedencia: NOTARIA 22a., DE MEDELLIN
Nombre Apoderado: RICHARD JAVIER URUETA CANO
Identificación: 9147945
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2015/11/18 Libro: 5 Nro.: 387

Facultades del Apoderado:

1.Representen a la sociedad ante los órganos de administración de las propiedades horizontales.

2.Representante a la sociedad ante cualquier entidad municipal, autoridad o entidad administrativa y empresas de energía de cada municipio del territorio colombiano, con facultades para:

(i)Efectuar la correspondiente solicitud de autorizaciones, conceptos, permisos y licencias que se requieran para la instalación de equipos de telecomunicaciones, así mismo para todos los proyectos de expansión o construcción de los servicios de comunicaciones que adelante la compañía en los municipios del territorio colombiano, así como gestionar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria para ello.

(ii)Realizar los trámites correspondientes para la solicitud, de los servicios de energía que requieran las estaciones y equipos de telecomunicaciones de la sociedad.

(iii)Notificarse de las actuaciones administrativas o de cualquier actuación emitida por los Entes señalados o autorizar a terceros para que se notifiquen de las mismas, siempre que se relacionen con las solicitudes de licencias y permisos para el despliegue

(iv)Dar respuesta a las solicitudes o requerimientos que las entidades referidas expidan, relacionado con las autorizaciones, permisos y licencias ya mencionadas.

SEGUNDO: El presente poder se entenderá aceptado por el simple ejercicio de las facultades aquí conferidas.

TERCERO: Al tenor de lo dispuesto en las normas procesales civiles, el presente tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

pública por quien ejerza en su momento la representación legal de la entidad.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 3.058 Fecha: 2015/11/05
Procedencia: NOTARIA 22a., DE MEDELLIN
Nombre Apoderado: ROBERTO ENRIQUE MORDECAI FERNANDEZ
Identificación: 73197603
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2015/11/18 Libro: 5 Nro.: 385

Facultades del Apoderado:

1.Representen a la sociedad ante los órganos de administración de las propiedades horizontales.

2.Representante a la sociedad ante cualquier entidad municipal, autoridad o entidad administrativa y empresas de energía de cada municipio del territorio colombiano, con facultades para:

(i)Efectuar la correspondiente solicitud de autorizaciones, conceptos, permisos y licencias que se requieran para la instalación de equipos de telecomunicaciones, así mismo para todos los proyectos de expansión o construcción de los servicios de comunicaciones que adelante la compañía en los municipios del territorio colombiano, así como gestionar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria para ello.

(ii)Realizar los trámites correspondientes para la solicitud, de los servicios de energía que requieran las estaciones y equipos de telecomunicaciones de la sociedad.

(iii)Notificarse de las actuaciones administrativas o de cualquier actuación emitida por los Entes señalados o autorizar a terceros para que se notifiquen de las mismas, siempre que se relacionen con las solicitudes de licencias y permisos para el despliegue

(iv)Dar respuesta a las solicitudes o requerimientos que las entidades referidas expidan, relacionado con las autorizaciones, permisos y licencias ya mencionadas.

SEGUNDO: El presente poder se entenderá aceptado por el simple ejercicio de las facultades aquí conferidas.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

TERCERO: Al tenor de lo dispuesto en las normas procesales civiles, el presente tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública por quien ejerza en su momento la representación legal de la entidad.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 3.058 Fecha: 2015/11/05
Procedencia: NOTARIA 22a., DE MEDELLIN
Nombre Apoderado: HECTOR JAIME GONZALEZ TASCÓN
Identificación: 14888953
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2015/11/18 Libro: 5 Nro.: 386

Facultades del Apoderado:

1.Representen a la sociedad ante los órganos de administración de las propiedades horizontales.

2.Representante a la sociedad ante cualquier entidad municipal, autoridad o entidad administrativa y empresas de energía de cada municipio del territorio colombiano, con facultades para:

(i)Efectuar la correspondiente solicitud de autorizaciones, conceptos, permisos y licencias que se requieran para la instalación de equipos de telecomunicaciones, así mismo para todos los proyectos de expansión o construcción de los servicios de comunicaciones que adelante la compañía en los municipios del territorio colombiano, así como gestionar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria para ello.

(ii)Realizar los trámites correspondientes para la solicitud, de los servicios de energía que requieran las estaciones y equipos de telecomunicaciones de la sociedad.

(iii)Notificarse de las actuaciones administrativas o de cualquier actuación emitida por los Entes señalados o autorizar a terceros para que se notifiquen de las mismas, siempre que se relacionen con las solicitudes de licencias y permisos para el despliegue

(iv)Dar respuesta a las solicitudes o requerimientos que las entidades referidas expidan, relacionado con las autorizaciones, permisos y licencias ya mencionadas.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

SEGUNDO: El presente poder se entenderá aceptado por el simple ejercicio de las facultades aquí conferidas.

TERCERO: Al tenor de lo dispuesto en las normas procesales civiles, el presente tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública por quien ejerza en su momento la representación legal de la entidad.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 596 Fecha: 2016/03/14
Procedencia: NOTARIA 29, DE MEDELLÍN
Nombre Apoderado: BLANCA HELENA ALZATE PUERTA
Identificación: 43573239
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2016/03/29 Libro: 5 Nro.: 84

Facultades del Apoderado:

Para que en cumplimiento de las circulares y normas cambiarias firmen las declaraciones de cambio e informes que se originen en todas las actividades del comercio internacional de la Sociedad. para dar así cumplimiento al régimen cambiario.

Ante los Ministerios de Comercio, Industria y Turismo y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial; la Superintendencia de Industria y comercio, la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), en los asuntos relacionados con el régimen aduanero y cambiario; Policía Antinarcóticos en todo lo referente a la exportaciones y reexportaciones de bienes; los puertos, muelles, depósito aduaneros, terminales aéreas de carga, agentes de carga, navieros y de contenedores, transportadores de carga; y en general, y de manera especial ante las autoridades y entidades públicas y privadas; en lo relativo al comercio internacional, para lo referente al manejo de los cargamentos.

Que dentro de las facultades que se otorga al trabajador, está la de allanamiento expreso inclusive por la totalidad de los cargos que fueron violatorios de las normas cambiarias y sean objeto de formulación por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales que llegaren proferirse dentro de cualquiera de la actuaciones administrativas adelantadas por esta entidad, en especial la mencionadas en el artículo 21 del Decreto 1092 de 1996 y demás normas concordantes

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 5052 Fecha: 2016/07/22 DE LA NOTARÍA 18 DE MEDELLÍN
Procedencia: EL REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: SAMUEL AUGUSTO ESCOBAR BELTRAN
Identificación: 72345789
Clase de Poder: GENERAL

Inscripción: 2016/08/05 Libro: 5 Nro.: 277

Facultades del Apoderado:

para que en nombre y represenación de la sociedad ejecute los siguientes actos:

a) Represente a la sociedad, ante las distintas autoridades administrativas y judiciales, en todo el país y a todos los niveles, exclusivamente en asuntos de naturaleza penal, comprendiendo entre estas de manera enunciativas, entidades u organismos vinculados o adscritos, juzgados, tribunales y cortes, especial mención de la Fiscalía General de la Nación, entidades u organismos que cumplen funciones de Policía Judicial, Contraloría Distrital o la contraloría General de la Nación y en general todo tipo de organismos públicos en donde se tramiten o conozcan de procesos en materia penal, en todas aquellas actuaciones en las cuales la sociedad, tenga que intervenir o sea parte. Lo anterior conlleva la facultad para presentar denuncias, constituirse en parte civil, promover el incidente de reparación, impulsar y promover los procesos penales desde su inicio hasta su terminación; notificarse, solicitar, practicar y aportar pruebas, interponer recursos; asistir a sus empleados en testimonios, versiones libres, indagatorias o audiencias de formulación de cargos; contestar requerimientos; descorrer traslados; y todas aquellas facultades inherentes al presente mandato que sean necesarios para la debida defensa y reparación de los intereses de la sociedad.

b) Representar a la sociedad, en todas las audiencias de conciliación judicial y extrajudicial, que se lleven á cabo con ocasión a hechos o actos de naturaleza penal, ante las autoridades jurisdiccionales y centros de conciliación con expresa facultad para conciliar.

c) El apoderado general queda investido de las facultades contenidas en

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

el artículo 118 del Código de Procedimiento Penal, para la defensa de la sociedad, las cuales se extienden a las de conciliar, desistir, transigir, sustituir y designar apoderado suplente: El mandatario deberá tener en cuenta que para el desarrollo de las facultades conferidas a través de este poder deberá ceñirse en todo momento a la Ley, los reglamentos ya las instrucciones que le imparta la sociedad. El apoderado deberá informar mensualmente a la compañía sobre las actividades que realice en virtud del presente mandato y las actuaciones surtidas en los procesos en los cuales actué como; mandatario de la sociedad. El Ejercicio de las facultades que por este mandato se confiere, conlleva a las responsabilidades propias de los mandatarios.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 2777 Fecha: 2016/10/06 DE LA NOTARIA 17a., DE MEDELLIN
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: CARLOS SANTIAGO OSPINA VANEGAS
Identificación: 71610420
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2016/10/18 Libro: 5 Nro.: 371

Facultades del Apoderado:

Para que, dentro del marco de las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias e internas aplicables a la sociedad, podrá realizar las siguientes actividades:

i) Suscribir, modificar y dar por terminados los contratos y de administración de personal a nombre de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., así como firmar los actos, contratos y demás actuaciones relacionadas con ellos.

ii) Realizar las siguientes actuaciones: recibir notificaciones de las citaciones administrativas ante el Ministerio de Trabajo y constituir apoderados especiales mediante el otorgamiento del respectivo poder al abogado que deba atender la actuación administrativa, asistir a las audiencias de conciliación ante las autoridades administrativas, confesar con los términos del Código de Procedimiento Civil, así como también para absolver los interrogatorios de parte a los cuales sea citado el Representante Legal de la sociedad en los procesos laborales ordinarios y especiales en los cuales sea parte la sociedad UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

iii) Aceptar y cancelar hipotecas, prendas y cualquier garantía constituida a favor de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y para la celebración de todo tipo de contrato o acuerdo que deba suscribirse para respaldar las obligaciones contraídas con ocasión de préstamos otorgados por la Empresa a sus empleados.

iv) Suscribir las modificaciones que se realicen al Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía, así como cualquier adición o documento relacionado que deba ser elaborado.

v) Suscribir convenios, pactos y acuerdos colectivos que celebre la compañía, así como sus modificaciones o adiciones.

vi) Atender los requerimientos y solicitudes por parte de cualquier autoridad administrativa, relacionada con actuaciones de carácter laboral. Así mismo, en desarrollo de esta facultad podrá constituir apoderados especiales para tales efectos.

El presente poder general tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública por quien ejerza en su momento la representación legal de la entidad.

Modificada por:

Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 1933 Fecha: 2018/08/01

Inscripción: 2018/08/22 Libro: 5 Nro.: 175

Para realizar los siguientes actos:

i) Suscribir, modificar y dar por terminados los contratos y de administración de personal a nombre de la sociedad, así como firmar los actos, contratos y demás actuaciones relacionadas con ellos.

ii) Realizar las siguientes actuaciones: recibir notificaciones de las citaciones administrativas ante el Ministerio de Trabajo y constituir apoderados especiales mediante el otorgamiento del respectivo poder al abogado que deba atender la actuación administrativa, asistir a las audiencias de conciliación ante las autoridades administrativas, confesar con los términos del Código de Procedimiento Civil, así como también para absolver los interrogatorios de parte a los cuales sea citado el representante legal de la sociedad en los procesos laborales ordinarios y especiales en los cuales sea parte la sociedad.

iii) Aceptar y cancelar hipotecas, prendas y cualquier garantía

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

constituida a favor de la sociedad Aceptar y cancelar hipotecas, prendas y cualquier garantía constituida a favor de o acuerdo que deba suscribirse para respaldar las obligaciones contraídas con ocasión de préstamos otorgados por la empresa a sus empleados. iv) Suscribir las modificaciones que se realicen al Reglamento Interno de Trabajo de la compañía, así como cualquier adición o documento relacionado que deba se elaborado.

v) Suscribir convenios, pactos y acuerdos colectivos que celebre la compañía, así como sus modificaciones o adiciones.

vi) Atender los requerimientos y solicitudes por parte de cualquier autoridad administrativa, relacionada con actuaciones de carácter laboral. Así mismo, en desarrollo de esta facultad podrá constituir apoderados especiales para tales efectos.

vii) Otorgar poderes especiales para constituir y cancelar hipotecas, prendas y cualquier garantía a favor de la sociedad. El presente poder se entenderá aceptado por el simple ejercicio de Las facultades en él conferidas. El presente poder tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública por quien ejerza en su momento la representación legal de la entidad.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 2372 Fecha: 2017/06/28, DE LA NOTARÍA 6 DE MEDELLIN.
Procedencia: APODERADO
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2017/07/17 Libro: 5 Nro.: 192

Nombre Apoderado: Ana María Ceballos Vargas
Identificación: 1088242997

Nombre Apoderado: Alex Javier Pereira Camargo
Identificación: 79575650

Nombre Apoderado: Juliana Salazar Isaza
Identificación: 43877152

Facultades de los Apoderados:

Para que en nombre y representación de la sociedad ejecuten los siguientes actos jurídicos o encargos dentro del territorio de la República de Colombia: para que represente legalmente a la sociedad en

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo de carácter laboral, iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad, entre ellas:

(i) Atender cualquier tipo de diligencias laborales ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, incluidas aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como procuradurías, centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, entre otras, sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios, previo concepto favorable del comité de Conciliación.

(ii) Adelantar o participar en las audiencias de conciliación judiciales o extrajudiciales, pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad.

(iii) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio Colombiano, tales como: Juzgados, Tribunales, Cortes, Arbitramentos, Autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros, conforme a la ley, y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria.

(iv) Absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad.

(v) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública o privada, autoridad o entidad administrativa, organismo descentralizado de derecho público, de cualquier orden y naturaleza, dentro del territorio nacional, tales como: gobernaciones, alcaldías, secretarías, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección, vigilancia y control, entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para constituir apoderados especiales recibir, transigir, comprometer, desistir y conciliar, previo concepto favorable del Comité de Conciliación, con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la sociedad.

SEGUNDO: Al tenor de lo dispuesto en las normas procesales civiles, el presente poder tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante



Fecha de expedición: 04/01/2022 - 9:09:13 AM

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

escritura pública por quien ejerza en su momento la representación legal de la entidad.

TERCERO: Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del Código Civil.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 1951 Fecha: 2017/07/04
Notaria: 7 DE MEDELLIN
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Inscripción: 2017/07/18 Libro: 5 Nro.: 193

Nombre Apoderado: JUAN CARLOS CARDONA ACEVEDO
Identificación: 71315773
Clase de Poder: GENERAL

Nombre Apoderado: ROGER HERNAN VARGAS MARIN
Identificación: 9725112
Clase de Poder: GENERAL

Facultades del Apoderado:

1. Representen a la sociedad ante los órganos de administración de propiedades horizontales.

2. Representen a la sociedad ante cualquier entidad municipal, autoridad o entidad administrativa y empresas de energía de cada municipio del territorio colombiano, con facultades generales para: Efectuar la correspondiente solicitud de autorizaciones, conceptos, permisos y licencias que se requieran para la instalación de equipos de telecomunicaciones, así mismo para todos los proyectos de expansión o construcción de los servicios de comunicaciones que adelante la compañía en los municipios del territorio colombiano, así como gestionar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria para ello.

(ii) Realizar los trámites correspondientes para la solicitud de los servicios de energía que requieran las estaciones y equipos de telecomunicaciones de la sociedad.

(iii) Notificarse de las actuaciones administrativas o de cualquier actuación emitida por los Entes señalados o autorizar a terceros para

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

que se notifiquen de las mismas siempre que se relacionen con las solicitudes de licencia y permisos para el despliegue.

(iv) Dar respuesta a las solicitudes o requerimientos que las entidades referidas expidan, relacionado con las autorizaciones, permisos y licencias ya mencionadas.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 2171 Fecha: 2017/07/10
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: ALBA LUISA ESMERAL BERRIO
Identificación: 22548479
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2017/08/08 Libro: 5 Nro.: 228

Facultades del Apoderado:

Para que en nombre y representación de la sociedad ejecute los siguientes actos jurídicos o encargos dentro del territorio de la república de Colombia:

a) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para transigir, comprometer, desistir y conciliar;

b) Conferir y revocar toda clase de poderes especiales dentro de los términos del presente mandato y a criterio del mandatario general;

c) Representar a la sociedad ante la Superintendencia de Industria y Comercio en las actuaciones administrativas y jurisdiccionales, notificarse de las mismas, responder solicitudes de información, presentar descargos, interponer recursos, desistir, conciliar y transigir, todo de acuerdo con las facultades propias de representar a la sociedad para los fines indicados.

d) Representar a la sociedad ante el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones y sus entidades adscritas, así como ante la Agencia Nacional del Espectro, el Fondo de tecnologías de la información y las Comunicaciones y la Autoridad Nacional de Televisión, en i) Las actuaciones administrativas y/o jurisdiccionales que allí se



Fecha de expedición: 04/01/2022 - 9:09:13 AM

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

adelanten, ii) en todo lo relacionado con solicitudes, modificaciones, renovaciones, prorrogas y cancelaciones de permisos para uso de espectro, iii) Notificarse de las citadas actuaciones o de cuagluier actuación emitida por los entes señalados o autorizar a terceros para que se notifiquen de las mismas, iv) Responder requerimientos, v) Llevar a cabo todos los trámites que sean necesarios para la adecuada representación de la sociedad.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 2.184 Fecha: 2017/11/16
NOTARIA: 10a. DE MEDELLIN
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: MONICA PATRICIA FORERO FORERO
Identificación: 40048178
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2017/11/28 Libro: 5 Nro.: 315

Facultades del Apoderado: Para que en nombre y representación de la sociedad ejecute los siguientes actos jurídicos o encargos debtro del territorio de la república de Colombia:

i) Responder solicitudes de información realizadas por la superintendencia de industria y comercio.

ii) Presentar descargos dentro de las investigaciones administrativas ante la superintendencia de industria.

iii) Conciliar prejudicialmente ante casas del consumidor, SIC, entre otras en materia de protección al consumidor y sustituir en otros empleados de la compañía la atención de las conciliaciones en materia de consumo de conformidad con el artículo 34 de la ley 640 de 2001; todas las cuáles deberán informarse al comité de conciliación.

iv) Podrá desistir, conciliar, allanarse y transigir en materia de consumidor y usuario, todo acuerdo con las facultades propias de representar a la sociedad para los fines indicados, propios e inherentes conforme con los mandamientos legales.

El presente poder general tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública por quién ejerza en su momento la representación legal de la entidad.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales, en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del Código Civil.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 260 Fecha: 2018/01/27, DE NOTARIA 19 DE MEDELLIN
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: ANDREA MARIA ORREGO RAMIREZ
Identificación: 43581512
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2018/04/06 Libro: 5 Nro.: 66

Facultades del Apoderado:

Para que represente legalmente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo, iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de las sociedad entre ellas:

(i) Atender cualquier tipo de diligencia ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, incluidas aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como: Procuradurías, centros de Conciliación Arbitraje y amigable composición, entre otras, sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios.

(ii) Adelantar o participar en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales; pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad;

(iii) Comparece ante cualquier despacho judicial dentro del territorio Colombiano, tales como ; Juzgados, tribunales, cortes, arbitramentos, Autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, ente otros, conforme a la ley, y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria.

(iv) Absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad;

(V) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública o privada, autoridad o entidad administrativa, organismo descentralizado de derecho público, de cualquier orden y naturaleza, dentro del territorio

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

nacional, tales como: gobernaciones, alcaldías, secretarías, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección, vigilancia y control, entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para constituir apoderados especiales, recibir, transigir, comprometer, desistir, allanarse y conciliar, con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la sociedad.

Al tenor de lo dispuesto en las normas procesales civiles, el presente poder tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública por quien ejerza en su momento la representación legal de la entidad.

Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales, en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del Código Civil.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 231
Fecha: 2018/03/07
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Notaría: No. 14a. DE MEDELLÍN
Nombre Apoderado: G&C ABOGADOS S.A.S.
Identificación: 901105603-1
Clase de Poder: GENERAL

Nombre Apoderado: ANDREA GAMBA JIMÉNEZ
Identificación: 52.805.812
Clase de Poder: GENERAL

Inscripción: 2018/04/10 Libro: 5 Nro.: 70

Facultades del Apoderado:

1. El otorgamiento de poder a G&G ABOGADOS S.A.S. se solicita sea en términos del artículo 75 del C.G.P., a fin de que pueda actuar en los procesos cualquier profesional del derecho inscrito en su certificado de existencia y representación.

2. ANDREA GAMBA JIMÉNEZ para que en nombre y representación de la sociedad ejecuten los siguientes actos jurídicos o encargos dentro del territorio de la República de Colombia.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Representar facultades para representar a la compañía ante la Superintendencia de Industria y Comercio en las acciones de protección al consumidor tramitadas como procesos verbales sumarios jurisdiccionales, notificarse, transigir, disponer del derecho en litigio, conciliar, allanarse, desistir, dirimir, interrogar, conainterrogar, ejecutar, solicitar documentación, renunciar, proponer incidentes, proponer nulidades, solicitar medidas cautelares, adelantar todo al trámite de este, interponer recursos y realizar las actuaciones posteriores que sean consecuencia de la sentencia, de conformidad con el artículo 77 del Código en General del Proceso.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 656 Fecha: 2018/04/10, DE LA NOTARÍA 9 DE MEDELLÍN
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2018/05/08 Libro: 5 Nro.: 89

Nombre Apoderado: HERNÁN VICENTE HERNÁNDEZ PATIÑO
Identificación: 15507784

Nombre Apoderado: JAIME ANDRÉS ECHANDIA ZULUAGA
Identificación: 73572220

Facultades de los Apoderados:

Para que:

1. Representen a la sociedad ante los órganos de administración de propiedades horizontales.

2. Represente a la sociedad ante cualquier entidad municipal, autoridad o entidad administrativa y empresas de, energía de cada municipio del territorio colombiano, con facultades generales para:

i) Efectuar la correspondiente solicitud de autorizaciones, conceptos, permisos y licencias que se requieran para la instalación de equipos de telecomunicaciones, así mismo para todos los proyectos de expansión o construcción de los servicios de comunicaciones que adelante la compañía en los municipios del territorio colombiano, así como gestionar

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

cualquier trámite y diligencia que sea necesaria para ello;

(ii) Realizar los trámites correspondientes para la solicitud de los servicios de energía que requieran; las estaciones y equipos de telecomunicaciones de la sociedad.

(iii) Notificarse de las actuaciones administrativas o de cualquier actuación emitida por los Entes señalados o autorizar a terceros para que se notifiquen de las mismas, siempre que se relacionen don las solicitudes de licencia y permisos para el despliegue;

(iv) Dar respuesta a las solicitudes o requerimientos que las entidades referidas expidan, relacionado con las autorizaciones, permisos y licencias ya mencionadas.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 1716 Fecha: 2018/10/03
DE LA NOTARIA 10 DE MEDELLIN
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: YOHANNA WILCHES DIMAS
Identificación: 52439767
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2018/10/23 Libro: 5 Nro.: 277

Facultades del Apoderado:

Para que en nombre y representación de la sociedad, realice los siguientes actos:

a) Suscriba y de por terminado los contratos laborales de la compañía de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos por la compañía para este tipo de contratos.

b) Acepte y cancele hipotecas, prendas y cualquier garantía constituida a favor de la sociedad y

c) Otorgar poderes especiales para constituir y cancelar hipotecas, prendas y cualquier garantía a favor de la sociedad.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 5295 Fecha: 2018/10/11
NOTARIA: 16 DE MEDELLIN

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: ROTHSTEIN MORRIS ALAN
Identificación: 1019027208
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2018/10/25 Libro: 5 Nro.: 279

Facultades del Apoderado:

Para que represente legalmente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo de carácter laboral, iniciado por o contra la sociedad con amplias facultades general para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad entre ellas:

i) Atender cualquier tipo de diligencias laborales ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, incluidas aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos tales como Procuradurías, Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, entre otras, sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios, previo concepto favorable del Comité de Conciliación.

ii) Adelantar o participar en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales, pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad.

iii) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio Colombiano tales como: Juzgados, Tribunales, Cortes, Arbitramentos, Autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros, conforma a la ley, y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria.

iv) Absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad.

v) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública o privada, autoridad o entidad administrativa, organismos descentralizado de derecho público, de cualquier orden y naturaleza, dentro del territorio nacional, tales como: gobernaciones, alcaldías, secretarías, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección, vigilancia y control, entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

constituir apoderados especiales, recibir, transigir, comprometer, desistir y conciliar, previo concepto favorable del comité de conciliación, con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la sociedad.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO

Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 2.327 Fecha: 2018/11/16 DE LA NOTARÍA 12a. DE MEDELLÍN

Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL

Nombre Apoderado: ERWIN ROBERTO DUNCAN BORJA

Identificación: 72253332

Clase de Poder: GENERAL

Inscripción: 2018/12/06 Libro: 5 Nro.: 311

Facultades del Apoderado:

Se confiere PODER GENERAL, amplio y suficiente, para que en nombre y representación de la sociedad, celebre todo tipo de contratos; nombre de la sociedad sin límite de cuantía. En este mismo sentido, el apoderado podrá firmar acuerdos de colaboración y actos como modificaciones, prórrogas, renovaciones, terminaciones y transacciones.

Asimismo, el apoderado podrá otorgar poderes especiales para tramitar y formalizar todas las gestiones que se requieran y sean necesarias a fin de que todos los negocios de importaciones o exportaciones de bienes ante autoridades administrativas y ante otras personas jurídicas o naturales para endosar documentos de transporte, dar respuesta a requerimientos aduaneros, remitir comunicaciones a la policía antinarcóticos, adelantar entre otros trámites administrativos de inscripción, actualización registró y demás solicitudes necesarias para el cumplimiento de los deberes sustanciales y formales ante las autoridades aduaneras.

El presente poder general tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública, por quien ejerza en su momento la representación legal de sociedad.

Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales, en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del código Civil.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 365 Fecha: 2019/03/08, DE LA NOTARIA 9 DE MEDELLIN
Procedencia: REP. LEGAL
Nombre Apoderado: LUCIA RIVERA SALAZAR
Identificación: 42076926
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2019/04/30 Libro: 5 Nro.: 97

Aclarado por:
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 584 Fecha: 2019/04/11, DE LA NOTARIA 9 DE MEDELLIN
Inscripción: 2019/04/30 Libro: 5 Nro.: 98

Facultades del Apoderado:

Para que represente a la sociedad ante los órganos de Administración de las propiedades horizontales y ante cualquier entidad municipal, autoridad o entidad administrativa y empresas de energía de cada municipio del territorio colombiano, con facultades para:

(i) Efectuar la correspondiente solicitud de autorizaciones, conceptos, permisos y licencias que se requieran para instalación de equipos de telecomunicaciones, así mismo para todos los proyectos de expansión o construcción de los servicios de comunicaciones que adelante la compañía en los municipios del territorio colombiano, así como gestionar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria para ello.

(ii) Realizar los trámites correspondientes para la solicitud de los servicios de energía que requieran las estaciones y equipos de telecomunicaciones de la sociedad.

(iii) Notificarse de las actuaciones administrativas o de cualquier actuación emitida por los entes señalados o autorizar a terceros para que se notifiquen de las mismas, siempre que se relaciones con las solicitudes de licencias y permisos para el despliegue.

(iv) Dar respuesta a las solicitudes o requerimientos que las entidades referidas expidan, relacionado con las autorizaciones, permisos y, licencias ya mencionadas.

El presente poder se entenderá aceptado por el simple ejercicio de las



Fecha de expedición: 04/01/2022 - 9:09:13 AM

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

facultades aquí conferidas.

Al tenor de lo dispuesto en las normas procesales civiles, el presente tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública por quien ejerza: en su momento la representación legal de la entidad.

Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales, en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del Código Civil.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 2373 Fecha: 2019/12/05
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Procedencia: NOTARÍA 12 DE MEDELLIN
Nombre Apoderado: CRISTIAN DAVID MORA MARTÍNEZ
Identificación: 1121895217
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2020/01/22 Libro: 5 Nro.: 13

Nombre Apoderado: LIZETH PAOLA VARON COLLAZOS
Identificación: 1032454549

Facultades del Apoderado:

Para que representen legalmente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo de carácter laboral, iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad, entre ellas:

(i) Atender cualquier tipo de diligencias laborales ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, incluidas aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos; tales como: Procuradurías, Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, entre otras, sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios, previo concepto favorable del Comité de Conciliación;

(ii) Adelantar o participar en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales, pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad;

(iii) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio Colombiano, tales como: Juzgados, Tribunales, Cortes, Arbitramentos,

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros, conforme a la ley y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria;

(iv) Absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad;

(v) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública o privada, autoridad o entidad administrativa, organismo descentralizado de derecho público, de cualquier orden y naturaleza, dentro del territorio nacional, tales como: gobernaciones, alcaldías, secretarías, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección, vigilancia y control, entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la Ley para constituir apoderados especiales, recibir, transigir, comprometer, desistir, allanarse y conciliar, previo-concepto favorable del Comité de Conciliación con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la sociedad.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 850
Fecha: 2020/07/03
Procedencia: NOTARIA 12a., DE MEDELLÍN
Nombre Apoderado: LUIS ALDO MARTIN
Identificación: C.E. 435845
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2020/09/04 Libro: V Nro.: 118

Facultades del Apoderado:

Para celebrar contratos de la Vicepresidencia de Negocio de Empresas y Gobierno y realizar todo tipo de actuaciones relacionadas con los mismos, tales como modificaciones, prorrogas, renovaciones, transacciones y terminaciones a nombre de la Sociedad. En este mismo sentido, el apoderado general podrá suscribir y presentar ofertas, incluyendo los documentos asociados a las mismas, celebrar y formalizar alianzas comerciales, acuerdos de colaboración. Adicionalmente, podrá firmar formatos de registro de proveedores, actas de inicio y liquidación, o cualquier otro documento relacionado con la ejecución de cualquier contrato de la Vicepresidencia de Negocio de Empresas y Gobierno, independientemente de la cuantía del mismo. Así mismo, el

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

apoderado podrá otorgar poderes especiales para presentar ofertas en procesos de contratación pública o privada y realizar las actuaciones relacionadas con dichos procesos, respecto a los negocios o materias a su cargo.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 1.021 Fecha: 2020/08/10
NOTARIA: 12 DE MEDELLIN
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: LUIS FERNANDO GOMEZ SALAZAR
Identificación: 80240725
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2020/10/09 Libro: 5 Nro.: 154

Facultades del Apoderado:

Para que en nombre y representación de la Sociedad ejecute los siguientes actos jurídicos o encargos dentro del territorio de la República de Colombia para que represente legalmente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo de carácter laboral iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad entre ellas:

(i) Atender cualquier tipo de diligencias laborales ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas laborales ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, incluidas aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como: Procuradurías, Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, entre otras, sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios, previo concepto favorable del Comité de Conciliación.

(ii) Adelantar o participar en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales, pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad.

(iii) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio Colombiano, tales como Juzgados Tribunales, Cortes, Arbitramentos, Autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros, conforme a la ley, y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

(iv) Absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad.

(v) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública o privada, autoridad o entidad administrativa, organismo descentralizado de derecho público, de cualquier orden y naturaleza, dentro del territorio nacional, tales como: gobernaciones, alcaldías, secretarías, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección, vigilancia y control entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, averiguación preliminar, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para constituir apoderados especiales, recibir, transigir, comprometer, notificarse, desistir, allanarse y conciliar, previo concepto favorable del Comité de Conciliación, con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la Sociedad.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA No: 1292
DE LA NOTARIA 12 DE MEDELLIN
Fecha: 2020/09/22
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: LIZBETH LUCELY ROBAYO PERDIGON
Identificación: 35196974
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2020/10/29 Libro: 5 Nro.: 167

Modificada por:
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 1054 Fecha: 2021/07/12
Inscripción: 2021/07/29 Libro: 5 Nro.: 152

Facultades del Apoderado:

Para firmar contratos y/o proforma de contrato negociado, licitaciones, pólizas, registro de proveedores, actos o documentos relacionados con agencias comerciales y demás formatos asociados con la Dirección Comercial Gobierno. Asimismo, el apoderado podrá otorgar poderes especiales para presentar licitaciones ofertas en procesos de contratación pública o privada y realizar las actuaciones relacionadas con dichos procesos, respecto a los negocios o materias a su cargo.

Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales,

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del Código Civil.

Firmar contratos y/o proforma de contrato negociado, licitaciones, pólizas, registro de proveedores actos o documentos relacionados con agencias comerciales y demás iformatos asociados con la Vicepresidencia de Empresas y Gobierno. Asimismo, el apoderado podrá otorgar poderes especiales para presentar licitaciones y ofertas en procesos de contratación pública o privada y realizar las actuaciones relacionadas con dichos procesos, respecto a los negocios o materias asu cargo.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA No.: 1418
DE LA NOTARIA 12 DE MEDELLIN
Fecha: 2020/10/08
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: JHON JAIME GOMEZ VELASQUEZ
Identificación: 71661382
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2020/10/30 Libro: 5 Nro.: 172

Modificada por:
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 1053 Fecha: 2021/07/12
Inscripción: 2021/07/29 Libro: 5 Nro.: 151

Facultades del Apoderado:

Para firmar contratos y/o proforma de contrato negociado, licitaciones, pólizas, registro de proveedores, actos o documentos relacionados con agencias comerciales y demás formatos asociados con la Dirección Comercial Corporativa. Asimismo, el apoderado podrá otorgar poderes especiales para presentar licitaciones ofertas en procesos de contratación pública o privada y realizar las actuaciones relacionadas con dichos procesos, respecto a los negocios o materias a su cargo.

Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales, en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del Código Civil.

Firmar contratos y/o proforma de contrato negociado, licitaciones, pólizas, registro de proveedores actos o documentos relacionados con agencias comerciales y demás formatos asociados con la Vicepresidencia de Empresas y Gobierno. Asimismo, el apoderado podrá otorgar poderes especiales para presentar licitaciones y ofertas en procesos de

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

contratación pública o privada y realizar las actuaciones relacionadas con dichos- procesos, respecto a los negocios o materias a su cargo.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA No.: 1419

DE LA NOTARIA 12 DE MEDELLIN
Fecha: 2020/10/08
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: SALVADOR ENRIQUE MARTINEZ CORONA
Identificación: C.E.401774
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2020/10/30 Libro: 5 Nro.: 171

Facultades del Apoderado:

Para firmar contratos y/o proforma de contrato negociado, licitaciones, pólizas, registro de proveedores, actos o documentos relacionados con agencias comerciales y demás formatos asociados con la Dirección Comercial Mediana y PYME. Asimismo, el apoderado podrá otorgar poderes especiales para presentar licitaciones ofertas en procesos de contratación pública o privada y realizar las actuaciones relacionadas con dichos procesos, respecto a los negocios o materias a su cargo.

Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales, en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del Código Civil.

Aclarado por:
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 1589 Fecha: 2020/11/11
Inscripción: 2020/12/07 Libro: 5 Nro.: 217

En cuanto al nombre del apoderado, siendo el correcto SALVADOR ENRIQUE MARTINEZ CORONA.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 1317 Fecha: 2020/09/25
Notaría: 12 DE MEDELLIN
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: JANETH AIDA MARTIN HERRERA
Identificación: 20586022
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2020/11/18 Libro: 5 Nro.: 195

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Facultades del Apoderado:

Para que represente legalmente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo, iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad, entre ellas.

(i) Atender cualquier tipo de diligencias ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, incluidas aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como: Procuradurías, Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, entre otras, sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios.

(ii) Adelantar o participar en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales, pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad.

(iii) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio Colombiano, tales como: Juzgados, Tribunales, Cortes, Arbitramentos, Autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros, conforme a la ley, y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria.

(iv) Absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad.

(v) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública o privada, autoridad o entidad administrativa, organismo descentralizado de derecho público, de cualquier orden y naturaleza, dentro del territorio nacional, tales como: gobernaciones, alcaldías, secretarías, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección, vigilancia y control, entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para constituir apoderados especiales, recibir, transigir, comprometer, desistir, allanarse y conciliar, con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la sociedad.

SEGUNDO: Al tenor de lo dispuesto en las normas procesales civiles, el presente poder tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante



Fecha de expedición: 04/01/2022 - 9:09:13 AM

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

escritura pública por quien ejerza en su momento la, representación legal de la entidad.

TERCERO: Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales, en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del Código Civil.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 766 Fecha: 2021/06/03
DE LA NOTARÍA 12a. DE MEDELLÍN
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: JUAN CAMILO RAMIREZ TOBON
Identificación: 72251446
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2021/06/22 Libro: 5 Nro.: 126

Modificada por:
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 1055 Fecha: 2021/07/12
Inscripción: 2021/07/29 Libro: 5 Nro.: 153

Facultades del Apoderado:

Para firmar contratos y/o proforma de contrato negociado, licitaciones, pólizas, registro de proveedores actos o documentos relacionados con agencias comerciales y demás formatos asociados con la Dirección Comercial Mediana y PYME. Asimismo, el apoderado podrá otorgar poderes especiales para presentar licitaciones y ofertas en procesos de contratación pública o privada y realizar las actuaciones relacionadas con dichos procesos, respecto a los negocios o materias a su cargo.

Firmar contratos y/o proforma de contrato negociado, licitaciones, pólizas, registro de proveedores actos o documentos relacionados con agencias comerciales y demás formatos asociados con la Vicepresidencia de Empresas y Gobierno. Asimismo, el apoderado podrá otorgar poderes especiales para presentar licitaciones y ofertas en procesos de contratación pública o privada y realizar las actuaciones relacionadas con dichos procesos, respecto a los negocios o materias a su cargo.

Acto: PODER OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 474 Fecha: 2021/05/04
DE LA NOTARÍA 12a. DE MEDELLÍN
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Nombre Apoderado: JAVIER EDUARDO VASQUEZ DEL MERCADO BENSIMOL
Identificación: C.E. 376808
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2021/06/24 Libro: V Nro.: 129

Facultades del Apoderado:

Para celebrar contratos y suscribir cualquier tipo de documento asociado a las agencias comerciales, contratos con retailers, acuerdos de colaboración, alianzas, contratos con proveedores de contenido y programación nacionales e internacionales y en general de los canales del negocio hogares, además de documentos tales como modificaciones, prorrogas, renovaciones, transacciones y terminaciones a nombre de la sociedad.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 2011 Fecha: 2021/11/16 DE LA NOTARÍA 12 DE MEDELLÍN
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Clase de Poder: GENERAL
Inscripción: 2021/12/14 Libro: 5 Nro.: 242

Nombre Apoderado: CARLOS HUMBERTO RAMÍREZ MONTOYA
Identificación: 79908808

Nombre Apoderado: MIGUEL ANDRÉS ORTEGA DAZA
Identificación: 80179148

Facultades del Apoderado:

Se otorga PODER GENERAL, AMPLIO Y SUFICIENTE a los señores, para cumplir los deberes formales de representación de la sociedad en materia tributaria.

Acto: PODER_OTORGAMIENTO
Documento: ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 2181 Fecha: 2021/12/09 DE LA NOTARÍA 12 DE MEDELLÍN
Procedencia: REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado: MAURICIO BETANCOURT HOYOS
Identificación: 79779318

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Clase de Poder: GENERAL

Inscripción: 2021/12/27 Libro: 5 Nro.: 270

Facultades del Apoderado:

Se otorga PODER GENERAL, AMPLIO Y SUFICIENTE, para firmar todos los documentos derivados de los procesos de contratación donde la oferta a presentar sea inferior a 20.000 SMMLV así como para firmar contratos de la Vicepresidente de Negocio de Empresas y Gobierno hasta por una cuantía de 2.000 SMMLV, al igual que los documentos modificatorios, adiciones, prorrogas, suspensiones, reinicio, actas de liquidación, etc, que se deriven del mismo. El apoderado también podrá firmar licitaciones, pólizas, registro de proveedores actos o documentos relacionados con agencias comerciales y demás formatos asociados con la Vicepresidencia. Asimismo, el apoderado podrá otorgar poderes especiales para presentar licitaciones y ofertas en procesos de contratación pública o privada y realizar las actuaciones relacionadas con dichos procesos, respecto a los negocios o materias a su cargo como la Vicepresidencia.

Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales, en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del Código Civil.

REFORMAS DE ESTATUTOS

Que dicha Sociedad ha sido reformada por los siguientes documentos:

Tipo documento	Número	Fecha	Origen	Insc.	Fecha	Libro
Escritura	567	28/03/2007	Not.10 MED	3732	29/03/2007	IX
Escritura	1560	23/07/2007	Not.25 MED	8939	25/07/2007	IX
Escritura	1560	23/07/2007	Not.25 MED	8941	25/07/2007	IX
Escritura	1585	22/12/2008	Not.Unica Sabaneta	17055	26/12/2008	IX
Escritura	1210	12/05/2010	Not.23 MED	7463	14/05/2010	IX
Escritura	1013	19/06/2012	Not.13 MED	11244	19/06/2012	IX
Escritura	6300	26/11/2012	Not.25 MED	21006	26/11/2012	IX
Escritura	933	16/04/2013	Not.23 MED	7469	24/04/2013	IX
Escritura	2916	11/06/2013	Not.18 MED	10703	13/06/2013	IX
Escritura	2471	14/08/2014	Not.26 MED	15575	14/08/2014	IX
Escritura	1222	14/08/2014	Not.Unica Sabaneta	15579	14/08/2014	IX

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Escritura	318	11/02/2016	Not.1 MED	3587	24/02/2016	IX
Escritura	1416	12/09/2016	Not.10 MED	21305	19/09/2016	IX
Escritura	4588	23/12/2016	Not.25 MED	30109	30/12/2016	IX

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

SITUACIÓN(ES) DE CONTROL / GRUPO EMPRESARIAL

GRUPO EMPRESARIAL

GRUPO EMPRESARIAL CONJUNTO MILLICOM SPAIN S.L., PEAK RECORD .L., PEAK FIVE S.L., GLOBAL ALBION S.L. Y GLOBAL LOCRONAN S.L.

MATRIZ: MILLICOM SPAIN S.L.

DOMICILIO: MADRID - ESPAÑOLA

ACTIVIDAD: TENENCIA DE TITULOS Y ACCIONES EN OTRAS COMPAÑIAS

CONFIGURACION: PRIVADO DE DICIEMBRE 26 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 25615 31/12/2014

MODIFICACION: PRIVADO DE JULIO 26 DE 2017

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18619 27/07/2017

MATRIZ: PEAK RECORD S.L.

DOMICILIO: MADRID - ESPAÑOLA

ACTIVIDAD: PRESTACION DE SERVICIOS DE GESTION Y ADMINISTRACION, ASI COMO LA ADMINISTRACION DE VALORES REPRESENTATIVOS DE LOS FONDOS PROPIOS DE ENTIDADES NO RESIDENTES EN TERRITORIO

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

ESPAÑOL.

CONFIGURACION: PRIVADO DE DICIEMBRE 26 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 25615 31/12/2014

MODIFICACION: PRIVADO DE JULIO 26 DE 2017

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18619 27/07/2017

MATRIZ: PEAK FIVE S.L.

DOMICILIO: MADRID - ESPAÑOLA

ACTIVIDAD: PRESTACION DE SERVICIOS DE GESTION Y ADMINISTRACION,
ASÍ COMO LA ADMINISTRACION DE VALORES REPRESENTATIVOS DE LOS
FONDOS PROPIOS DE ENTIDADES NO RESIDENTES EN TERRITORIO ESPAÑOL

CONFIGURACION: PRIVADO DE DICIEMBRE 26 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 25615 31/12/2014

MODIFICACION: PRIVADO DE JULIO 26 DE 2017

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18619 27/07/2017

MATRIZ: GLOBAL ALBION S.L

DOMICILIO: MADRID - ESPAÑOLA

ACTIVIDAD: ADQUISICION, ADMINISTRACION Y GESTION DE PATRIMONIO
MOBILIARIO, CARTERA DE VALORES E INVERSIONES

CONFIGURACION: PRIVADO DE DICIEMBRE 26 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 25615 31/12/2014

MODIFICACION: PRIVADO DE JULIO 26 DE 2017

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18619 27/07/2017

MATRIZ: GLOBAL LOCRONAN S.L.

DOMICILIO: MADRID - ESPAÑOLA

ACTIVIDAD: ADQUISICION, ADMINISTRACION Y GESTION DE PATRIMONIO
MOBILIARIO, CARTERA DE VALORES E INVERSIONES

CONFIGURACION: PRIVADO DE DICIEMBRE 26 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 25615 31/12/2014

MODIFICACION: PRIVADO DE JULIO 26 DE 2017

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18619 27/07/2017

CONTROLA DIRECTAMENTE A:

365172 04 UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

SIGLA: UNE TELCO

DOMICILIO: MEDELLÍN - COLOMBIANA

Subordinada

PRESUPUESTO: ARTICULO 261-NUMERAL 1 DEL CODIGO DE COMERCIO: .

ACTIVIDAD: PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CONFIGURACION: PRIVADO DE DICIEMBRE 26 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 25615 31/12/2014

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

CONTROLA INDIRECTAMENTE A:

220459-04 EDATEL S.A. a través de 365172-04 UNE EPM
TELECOMUNICACIONES S.A.

SIGLA: EDATEL

DOMICILIO: MEDELLÍN - COLOMBIANA

Subordinada

PRESUPUESTO: ARTICULO 261-NUMERAL 1 DEL CODIGO DE COMERCIO: .

ACTIVIDAD: PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION

CONFIGURACION: PRIVADO DE DICIEMBRE 26 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 25615 31/12/2014

CINCO TELECOM CORPORATION a través de 365172-04 UNE EPM
TELECOMUNICACIONES S.A.

DOMICILIO: LA FLORIDA - ESTADOUNIDENSE

Filial

PRESUPUESTO: ARTICULO 261-NUMERAL 1 DEL CODIGO DE COMERCIO: UNE

EPM COMUNICACIONES S.A. ES PROPIETARIO DE MAS DEL 50% DE LAS

ACCIONES DE LA COMPAÑÍA

ACTIVIDAD: LA VENTA Y DISTRIBUCION DE SERVICIOS DE

TELECOMUNICACIONES

CONFIGURACION: DOCUMENTO PRIVADO DE DICIEMBRE 26 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 25615 31/12/2014

COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P a través de 365172-04 UNE EPM
TELECOMUNICACIONES S.A.

DOMICILIO: SANTA FE DE BOGOTA - COLOMBIANA

Subordinada

PRESUPUESTO: ARTICULO 261-NUMERAL 1 DEL CODIGO DE COMERCIO: .

ACTIVIDAD: PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (CM)

CONFIGURACION: PRIVADO DE DICIEMBRE 26 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 25615 31/12/2014

ORBITEL SERVICIOS INTERNACIONALES S.A. E.S.P. a través de
365172-04 UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

DOMICILIO: RIONEGRO - COLOMBIANA

Subordinada

PRESUPUESTO: ARTICULO 261-NUMERAL 1 DEL CODIGO DE COMERCIO: .

ACTIVIDAD: PROCESAMIENTO DE DATOS, ALOJAMIENTO (HOSTING) Y
ACTIVIDADES RELACIONADAS (OSI)

CONFIGURACION: PRIVADO DE DICIEMBRE 26 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 25615 31/12/2014

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

SITUACION DE CONTROL

SITUACION DE CONTROL CONJUNTO MILLICOM SPAIN S.L., PEAK RECORD S.L., PEAK FIVE S.L., GLOBAL ALBION S.L. Y GLOBAL LOCRONAN S.L.

MATRIZ: MILLICOM SPAIN S.L.

DOMICILIO: MADRID - ESPAÑOLA

ACTIVIDAD: LA TENENCIA DE TITULOS Y ACCIONES EN OTRAS COMPAÑÍAS.

CONFIGURACION: PRIVADO DE SEPTIEMBRE 15 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 30/09/2014

MODIFICACION: PRIVADO DE JULIO 26 DE 2017

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 27/07/2017

MATRIZ: PEAK RECORD S.L.

DOMICILIO: MADRID - ESPAÑOLA

ACTIVIDAD: LA PRESTACION DE SERVICIOS DE GESTION Y ADMINISTRACION, ASI COMO LA ADMINISTRACION DE VALORES REPRESENTATIVOS DE LOS FONDOS PROPIOS DE ENTIDADES NO RESIDENTES EN TERRITORIO ESPAÑOL ("PR")

CONFIGURACION: PRIVADO DE SEPTIEMBRE 15 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 30/09/2014

MODIFICACION: PRIVADO DE JULIO 26 DE 2017

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 27/07/2017

MATRIZ: PEAK FIVE S.L.

DOMICILIO: MADRID - ESPAÑOLA

ACTIVIDAD: PRESTACION DE SERVICIOS DE GESTION Y ADMINISTRACION, ASI COMO LA ADMINISTRACION DE VALORES REPRESENTATIVOS DE LOS FONDOS PROPIOS DE ENTIDADES NO RESIDENTES EN TERRITORIO ESPAÑOL ("PF")

CONFIGURACION: PRIVADO DE SEPTIEMBRE 15 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 30/09/2014

MODIFICACION: PRIVADO DE JULIO 26 DE 2017

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 27/07/2017

MATRIZ: GLOBAL ALBION S.L

DOMICILIO: MADRID - ESPAÑOLA

ACTIVIDAD: LA ADQUISICION, ADMINISTRACION Y GESTION DE PATRIMONIO MOBILIARIO, CARTERA DE VALORES E INVERSIONES ("GA").

CONFIGURACION: PRIVADO DE SEPTIEMBRE 15 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 30/09/2014

MODIFICACION: PRIVADO DE JULIO 26 DE 2017

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 27/07/2017

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

MATRIZ: GLOBAL LOCRONAN S.L.
DOMICILIO: MADRID - ESPAÑOLA
ACTIVIDAD: LA ADQUISICION, ADMINISTRACION Y GESTION DE PATRIMONIO MOBILIARIO, CARTERA DE VALORES E INVERSIONES ("GL").
CONFIGURACION: PRIVADO DE SEPTIEMBRE 15 DE 2014
DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 30/09/2014
MODIFICACION: PRIVADO DE JULIO 26 DE 2017
DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 27/07/2017

CONTROLA DIRECTAMENTE A:

365172 04 UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
SIGLA: UNE TELCO
DOMICILIO: MEDELLÍN - COLOMBIANA
Filial
PRESUPUESTO: ARTICULO 261-NUMERAL 1 DEL CODIGO DE COMERCIO: .
ACTIVIDAD: LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
CONFIGURACION: PRIVADO DE SEPTIEMBRE 15 DE 2014
DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 30/09/2014

CONTROLA INDIRECTAMENTE A:

220459-04 EDATEL S.A. a través de 365172-04 UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
SIGLA: EDATEL
DOMICILIO: MEDELLÍN - COLOMBIANA
Subsidiaria
PRESUPUESTO: ARTICULO 261-NUMERAL 1 DEL CODIGO DE COMERCIO: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. ES PROPIETARIO DE MAS DEL 50% DE LAS ACCIONES DE LA COMPAÑÍA
ACTIVIDAD: PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.
CONFIGURACION: PRIVADO DEL 20 DE OCTUBRE DE 2006
DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 11545 30/10/2006
MODIFICACION: PRIVADO DE SEPTIEMBRE 15 DE 2014
DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 30/09/2014

CINCO TELECOM CORPORATION a través de 365172-04 UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
DOMICILIO: LA FLORIDA - ESTADOUNIDENSE
Subsidiaria
PRESUPUESTO: ARTICULO 261-NUMERAL 1 DEL CODIGO DE COMERCIO: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. ES PROPIETARIO DE MAS DEL 50% DE

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

LAS ACCIONES DE LA COMPAÑÍA

ACTIVIDAD: LA VENTA Y DISTRIBUCION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

CONFIGURACION: DOCUMENTO PRIVADO DE MAYO 13 DE 2008

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 6442 15/05/2008

MODIFICACION: DOCUMENTO COMUNICACIÓN DE SEPTIEMBRE 15 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 30/09/2014

COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P a través de 365172-04 UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

DOMICILIO: SANTA FE DE BOGOTA - COLOMBIANA

Filial

PRESUPUESTO: ARTICULO 261-NUMERAL 1 DEL CODIGO DE COMERCIO: .

ACTIVIDAD: PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CONFIGURACION: PRIVADO DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 25615 31/12/2014

ORBITEL SERVICIOS INTERNACIONALES S.A. E.S.P. a través de 365172-04 UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

DOMICILIO: RIONEGRO - COLOMBIANA

Filial

PRESUPUESTO: ARTICULO 261-NUMERAL 1 DEL CODIGO DE COMERCIO: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. POSEE EL 99.99% DE LAS ACCIONES

ACTIVIDAD: PROCESAMIENTO DE DATOS, ALOJAMIENTO (HOSTING) Y ACTIVIDADES RELACIONADAS

CONFIGURACION: DOCUMENTO PRIVADO DE MAYO 13 DE 2008

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 6442 15/05/2008

MODIFICACION: DOCUMENTO COMUNICACIÓN DE SEPTIEMBRE 15 DE 2014

DATOS INSCRIPCION: Libro 9 Nro. 18602 30/09/2014

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal código CIIU: 6110

Actividad secundaria código CIIU: 6190

Otras actividades código CIIU: 6209, 6311

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

A nombre de la persona jurídica figuran matriculados en esta Cámara de Comercio los siguientes establecimientos de comercio/sucursales o agencias:

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Nombre: EPM TELECOMUNICACIONES
Matrícula No.: 21-420826-02
Fecha de Matrícula: 24 de Enero de 2006
Ultimo año renovado: 2021
Categoría: Establecimiento-Principal
Dirección: Carrera 16 11 A SUR 100
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA

ACTO: INSCRIPCION DEMANDA ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO

DOCUMENTO: OFICIO NRO.: 335. 2015-00543-00 FECHA: 2016/02/19
RADICADO: 76-001-31-03-008-2015-00543-00
PROCEDENCIA: JUZGADO OCTAVO CIVIL DEL CIRCUITO DE CALI
PROCESO: VERBAL DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL
DEMANDANTE: JOSE ANCIZAR BELTRAN
DEMANDADO: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
BIEN: ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO: EPM TELECOMUNICACIONES
MATRÍCULA: 21-420826-02
DIRECCIÓN: CARRERA 16 11 A SUR 100 MEDELLÍN
INSCRIPCIÓN: 2016/03/01 LIBRO: 8 NRO.: 515

Nombre: TIENDA MIGUEL DE AGUINAGA
Matrícula No.: 21-657211-02
Fecha de Matrícula: 23 de Abril de 2018
Ultimo año renovado: 2021
Categoría: Establecimiento-Principal
Dirección: Carrera 52 53 35
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLADA DE LOS ANTERIORES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO O DE AQUELLOS MATRICULADOS EN UNA JURISDICCIÓN DIFERENTE A LA DEL PROPIETARIO, DEBERÁ SOLICITAR EL CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN WWW.RUES.ORG.CO.

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

SE RECOMIENDA VERIFICAR EL PORTAL WWW.GARANTIASMOBILIARIAS.COM.CO DONDE PUEDEN OBRAR INSCRIPCIONES ADICIONALES RELATIVAS A GARANTIAS MOBILIARIAS, CONTRATOS QUE GARANTICEN OBLIGACIONES O LIMITACIONES DE LA PROPIEDAD.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

TAMAÑO DE EMPRESA

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Grande.

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria \$2,606,600,000,000.00

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU: 6110

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

Este certificado cuenta con plena validez jurídica según lo dispuesto en la ley 527 de 1999. En él se incorporan tanto la firma mecánica que es una representación gráfica de la firma del Secretario de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, como la firma digital y la respectiva estampa cronológica, las cuales podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos PDF.

Si usted expidió el certificado a través de la plataforma virtual, puede imprimirlo con la certeza de que fue expedido por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. La persona o entidad a la que usted le va a entregar el certificado puede verificar su contenido, hasta cuatro (4) veces durante 60 días calendario contados a partir del momento de su expedición, ingresando a www.certificadoscamara.com y digitando el código de verificación que se encuentra en el encabezado del presente documento. El certificado a validar corresponde a la imagen y contenido del certificado creado en el momento en que se generó en las taquillas o

Recibo No.: 0022157758

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: chvbabrhlmkalEul

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

a través de la plataforma virtual de la Cámara.



SANDRA MILENA MONTES PALACIO
DIRECTORA DE REGISTROS PÚBLICOS

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL PRINCIPAL DE LA COMPAÑIA
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
NIT: 900.092.385-9**

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. Con base en lo anterior, no puede exigírsele al contador Público que actué como Revisor Fiscal que el ejercicio de su actividad se realice con fundamento en consideraciones que no tienen sustento en los principios, normas y procedimientos que tanto internacionalmente como nacionalmente determinan su actuación profesional. De conformidad con el artículo 10 la materia- objeto de la función de certificación propia de Revisor Fiscal la constituye información que puede ser extraída de los libros contables o del sistema contable del ente auditado, es decir de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
2. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificaciones es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.
3. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.
4. Teniendo en cuenta la solicitud del 03 de diciembre de 2021 formulada por la Administración de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., se solicita a la revisoría fiscal emitir una certificación donde se indique la distribución de la composición accionaria de la compañía.
5. Teniendo en cuenta lo anterior, he obtenido de la Gerencia de la Compañía las manifestaciones y la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos que he considerado procedentes en aplicación de las *Normas Internacionales de Auditoría de Información Financiera aceptadas en Colombia*.

De acuerdo con las anteriores consideraciones, expedimos la certificación solicitada por la administración:

CERTIFICA QUE:

1. La auditoría de los estados financieros de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. para la vigencia fiscal de 2021, se encuentra en proceso que concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2022.
2. Para los efectos de esta certificación, he obtenido de la Compañía, la información y las manifestaciones que he considerado necesarias y he seguido los procedimientos aconsejados por las Normas de Aseguramiento de Información aceptadas en Colombia.
3. De acuerdo con la revisión de la documentación suministrados por la administración de la Compañía, de acuerdo con el libro de accionistas de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., al 03 de diciembre de 2021, la composición accionaria se encuentra distribuida de la siguiente manera:

ACCIONISTAS	NIT	No. ACCIONES(*)	TIPO DE ACCIONES	% SOBRE TOTAL(**)	CAPITAL
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	890.904.996-1	4.223.309	Acciones clase A	50,000000%	30.150.529,49
		3	Acciones clase B		
Millicom Spain S.L.	CIF B-85166072	4.222.467		49,99%	30.144.497,98
Peak Record S.L.	CIF B-86822145	211		0,00%	1.506,34
Peak Five S.L.	CIF B-86822228	211		0,00%	1.506,34
Global Albion S.L.	CIF B-86817251	211		0,00%	1.506,34
Global Locronan S.L.	CIF B-86817244	211		0,00%	1.506,34
Instituto de Deportes y Recreación - INDER	800.194.096-0		Acciones clase A		
		1		0,00%	7,14
TOTAL ACCIONES		8.446.624		100,00%	60.301.059,97

(*) El valor nominal de cada acción es de \$7.139072249.

(**) La composición accionaria es 50.000012% pública y 49.999988% privada.

- Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de revisoría fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a esta certificación se limita únicamente a la revisión realizada del libro de accionistas que me ha sido suministrada por la UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

La presente certificación se expide en la ciudad de Bogotá D.C., a los siete (07) días del mes de diciembre del año 2021, con destino a **quien interese**.


Sebastián Franco Castaño
 Revisor Fiscal Principal
 Tarjeta profesional No 246337-T
 Designado por Deloitte & Touche Ltda.