

Escrito de Contestación de la Demanda Radicación No. 2020-00265 00

□5□

□

RG

Rafael Lopez Garay <rafael.lopezgaray@telefonica.com>

Mié 09/06/2021 17:00

□
□
□
□
□
□

Para:

- Juzgado 10 Civil Municipal - Atlántico - Barranquilla

CC:

- 'alvaroamellarrieta@hotmail.com'

pruebas Documentales contestacion de demanda promovida por Kalusin KIKO SA.pdf
2 MB

contestacion demanda kalusin kiko sa.pdf
643 KB

2 archivos adjuntos (3 MB)Descargar todoGuardar todo en OneDrive - Consejo Superior de la
Judicatura

Doctora

MONICA PATRICIA VALVERDE SOLANO

JUZGADO DECIMO CIVIL MUNICIPAL ORAL DE BARRANQUILLA

CALLE 40 # 44-80 Piso 7°

cmun10ba@cendoj.ramajudicial.gov.co

Referencia: Verbal Menor Cuantía

Radicación No. 2020-00265 00

Demandante: KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A.

Demandado: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC

ASUNTO: Escrito de Contestación de la Demanda.

RAFAEL ALFONSO LOPEZ GARAY, mayor de edad, identificado al pie de mi correspondiente firma, obrando en mi calidad de apoderado judicial de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** conforme al poder que reposa en el expediente, comedidamente acudo ante su Despacho, presento escrito de contestación de demanda en los siguientes términos descritos en archivo adjunto.

Agradezco confirmar el recibo de esta información.

Cordialmente

Doctora
MONICA PATRICIA VALVERDE SOLANO
JUZGADO DECIMO CIVIL MUNICIPAL ORAL DE BARRANQUILLA
CALLE 40 # 44-80 Piso 7°
cmun10ba@cendoj.ramajudicial.gov.co

Referencia: Verbal Menor Cuantía
Radicación No. 2020-00265 00

Demandante: KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A.
Demandado: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC

Asunto: Contestación de Demanda

RAFAEL ALFONSO LOPEZ GARAY, mayor de edad, identificado al pie de mi firma, actuando en mi calidad de apoderado judicial de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC** de conformidad con el poder que en su oportunidad se anexó al plenario, a usted muy respetuosamente a fin de Contestar Demanda en los siguientes términos:

I. SE PROCEDE A DAR RESPUESTA A LOS HECHOS EN EL MISMO ORDEN DESCRITO EN LA DEMANDA.

Hecho Primero: La demandante afirma:

“PRIMERO: Que mi representada, KICO S.A. era suscriptor y/o usuario de varias líneas telefónicas, entre éstas la 3442107, la cual contaba con el servicio de larga distancia asociada a dicha cuenta, y solicitó su cancelación mediante envío de correos electrónicos en enero 27 de 2010 y luego en febrero 22 del año 2010, siguiendo instrucciones de envíos de dichos correos, impartidas en reunión presencial en la instalaciones de KICO S.A. con el entonces director comercial de la demandada Sr. Hugo Serrano en compañía de la ejecutiva comercial asignada a la cuenta de KICO .S.A. como cliente de la demandada, Sra. Yarlin Eljach, ya que la cancelación de esta línea 3442107 y otras, eran parte de la negociación para adquirir de la demandada un nuevo plan de servicio mediante nueva planta telefónica con líneas incluidas, más modernas, para ese entonces. La evidencia muestra quedando cancelada la línea 3442107 efectivamente el 3 de marzo de 2010, según confirmación vía correo electrónico de la cuenta clientesopr.empresas@telefonica.com.co. el 16 de enero de 2020, como también mediante correo electrónico de la cuenta asesor.negocios29.telecom@telefonica.com enviado por el Sr. Carlos Andres Urrego Mancilla, el 4 de marzo de 2010.”

Al hecho Primero respondo: Es parcialmente Cierto, debido que la hoy demandante, suscribió dos contratos para la prestación de servicios de telecomunicaciones entre ellos el contrato No. 02987-2006 con obligaciones para cada una de las partes; con cargo al cliente hoy demandante se establece trámite para retirar o adicionar líneas telefónicas en forma posterior a su suscripción, como se explicara a detalle en el acápite de excepciones.

Por otro lado, no existe evidencia alguna que permita concluir modificaciones en los acuerdos u obligaciones contractuales para retiro de líneas, más allá de los correos electrónicos que afirma haber remitido el demandante para la cancelación de algunas líneas; por tanto no solo estamos en presencia de un proceso por controversias contractuales, sino que además la carga de la prueba en demostrar debido agotamiento del procedimiento para cancelación de líneas suscritas en virtud del contrato, es del demandante lo que deberá realizar.

Hecho Segundo: La demandante afirma:

“La cancelación de las mencionadas líneas telefónicas obedeció a un proceso de actualización de la compañía, donde ya no eran requeridas tantas líneas telefónicas y las llamadas que recibiera la empresa se canalizarían a través de una línea única o PBX conocido como E1-Piloto.”

Al hecho Segundo respondo: No me consta, por tanto, deberá ser demostrado en el proceso, habida cuenta que, de la lectura de los correos de fechas 27 de enero y 22 de febrero de 2010 respectivamente, que se acompañan con la demanda, no es posible llegar a las conclusiones descritas en este numeral, por lo que así deberá demostrarlo

Hecho Tercero: La demandante afirma:

“A pesar de la cancelación del servicio y dentro de las líneas que continuaron vigentes, cuyo cobro llegaba o hacía parte de un mismo paquete, nos siguieron incluyendo el cobro de la línea 3442107, siendo imposible para la empresa advertir este hecho porque cada factura era cancelada en la medida que iban llegando, junto con las facturas de otras líneas vigentes.”

Al hecho Tercero respondo: No es cierto, e incurrir la demandante en varias imprecisiones, por un resulta claro que la discrepancia por la que hoy demanda la Empresa Kalusin KIKO SA, se origina en el marco de un contrato, la solicitud de cancelación a la que hace alusión la demandante no especifica de forma clara, que tipo de servicios deben ser cancelados lo que tiene absoluta relevancia debido a que de acuerdo con los servicios contratados en los mencionados contratos, la demandante adquirió entre otros los servicios de Voz corporativa que consistía en una bolsa de minutos de Voz corporativa, lo que era absolutamente diferente al servicio de línea básica asociado con una línea telefónica; por tanto no es cierto que se continuara facturando o cobrando un servicios cancelado, pues la línea “3442107”, estaba incluida por disposiciones contractuales, en estos servicios de *Voz corporativa o bolsa de minutos de voz corporativa*, servicio que la demandante no solicitó cancelar; servicio que para efectos de facturación estaba asociado con una línea o cuenta corporativa, como ocurrió en este caso.

Hecho Cuarto. La demandante afirma:

“El pasado mes de enero de 2020, mediante comunicación escrita dirigida a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., KICO S.A. solicitó la cancelación de las líneas activas, siendo advertida con dicha solicitud, que durante más de 9 años en la facturación recibida se incluyó como cobro por servicios asociados a la línea 3442107, la cual se reitera, se encontraba cancelada desde el 3 de marzo de 2010, según confirmación vía correo electrónico de la cuenta clientesopr.empresas@telefonica.com.co el 16 de enero de 2020”.

Al hecho Cuarto respondo: No es cierto de la forma como lo plantea la actora, en principio de la carta o solicitud a la que hace referencia, no es posible concluir que fue solo hasta allí que se percatara de la supuesta facturación indebida, pasando según ella inadvertida revisión de facturación por más de 10 años; por otro lado sobre el correo de fecha 3 de marzo de 2010 que afirma se da respuesta a su solicitud de cancelación, claramente se relaciona que se ha tramitado de acuerdo con su solicitud, incluso relacionan cuadro de líneas en las que se encuentra la “3442107”, con saldos a la fecha, finalmente relacionan otros aspectos sobre modificación de servicios sobre otras líneas que no guardan relación con la objeto de este proceso, por tanto, deberá demostrar en el proceso las supuestas circunstancias a las que aduce; adicionalmente deberá soportar porque tuvieron que pasar mas de 10 años para finalmente advertir revisión de una facturación.

Hecho Quinto. La demandante afirma.

“Ante esta situación, se realizó una llamada de prueba desde un celular a dicho número telefónico, obteniendo como respuesta, un mensaje automático escrito en la pantalla del celular que dice “el número no es válido” y también se llamó a este número 3442107 desde un teléfono fijo, obteniendo como respuesta el sonido de un teléfono cuando está fuera de servicio. Inmediatamente se le notificó de esta anomalía, a la entonces ejecutiva comercial de la demandada asignada a KICO S.A. Sra. Dolly Vargas, quien procedió a llamar desde su teléfono fijo y nos confirmó escuchar el sonido como fuera de servicio de dicha línea.”

Al hecho Quinto, respondo: No me consta y deberá probarse, debido a que del sustento probatorio que acompaña la demanda, no existe ningún medio que permita corroborar tales afirmaciones; no obstante lo anterior y sin que ello implique adhesión alguna con la tesis de la actora, resultaría muy lógico que no fuera posible la comunicación por medio de la línea “3442107”, debido a que la misma fue cancelada por solicitud de la hoy demandante; por ello no sería posible recibir o hacer llamadas a través de ella; ahora bien cosa absolutamente distinta es que esta línea, se encontrara asociada solo para efectos de facturación con el servicio de bolsa de minutos de voz corporativa o plan de voz corporativa, mismo que fue facturado en la cuenta corporativa **890101509-0001** esta referencia de facturación es la que aparece relacionada en las facturas acompañadas con la demanda, pero no

corresponde a cargos básicos de línea básica como erradamente afirma la demandante, por tanto no le asiste razón en sus argumentos.

Hecho Sexto. La demandante afirma:

“Dicha información motivó a revisar los archivos de la compañía, encontrando efectivamente solicitudes de cancelación de la línea en el mes enero 2010 y febrero de 2010, como también jvbvhv. pero a pesar de ello, el cargo fijo por dicha línea telefónica 3442107 y sus servicios asociados fue cobrado mediante envío de factura mensual, desde marzo de 2010 hasta enero de 2020, mes de ultima factura pagada por KICO S.A”

Al hecho Sexto, respondo: No me consta y deberá ser probado en el proceso; en principio no resulta claro del relato de la demandante y su material probatorio, la existencia de reclamaciones o solicitudes en el espacio de los 10 años por lo que hoy demanda; adicionalmente incurre en imprecisiones al pretender equiparar un supuesto cargo fijo con otro tipo de servicios, cuando afirma “...y sus servicios asociados”, debido a que estos servicios son absolutamente distintos; por otro lado le otorga a esas solicitudes de cancelación de líneas alcances no contemplados en ellas, incluso no se entiende que quiso decir con la expresión “como también jvbvhv”, por ello al igual que el resto de sus afirmaciones deberá ser probadas.

Hecho Séptimo. La demandante afirma:

“¿Cómo se explica entonces que MOVISTAR haya seguido cobrando por una línea cancelada, sin haber efectivamente prestado el servicio?”

Al hecho Séptimo respondo: No es un hecho es una apreciación subjetiva de la demandante, no obstante no es cierto que se haya cobrado por un servicio que no fue prestado, porque una cosa es la cancelación de una línea que denota la cancelación del servicio de línea básica, pero otra cosa muy diferente es la continuidad en la prestación de todos los demás servicios de telecomunicaciones contratados y solicitado por la demandante, sobre los cuales no existe evidencia de haber pedido su terminación, los cuales se prestaron de acuerdo con las obligaciones contractuales suscritas.

Hecho Octavo. La demandante afirma:

“Movistar indujo a KICO S.A. en el error de pagarles todas las facturas enviadas mes a mes (117 en total) desde marzo de 2010 hasta la del periodo del mes de diciembre 2019 ya pagada el 14 de enero 2020, es decir, ya que obviamente, estas facturas eran recibidas porque, no obstante, la cancelación de la línea continuaba la relación comercial entre las partes, pues KICO S.A. seguía utilizando los servicios ofrecidos por MOVISTAR”

Al hecho Octavo respondo: No es un hecho sino una apreciación subjetiva de la actora desprovista por demás de todo sustento probatorio; en principio no es cierto que mi defendida haya inducido al error a la demandante, esa relación comercial a la que se refiere, justamente se soporta en el marco de acuerdos contractuales debidamente suscrito por ella con mi defendida, con obligaciones claras y definidas, así como también la prestación de diversos servicios de telecomunicaciones como la misma

demandante afirma, entre ellos, la bolsa de minutos corporativa o plan de voz corporativa, que es absolutamente distinto a cargos básicos de línea básica o servicio de línea básica que fue cancelado por solicitud de la demandante.

Hecho Noveno. La demandante afirma:

“El pago de no lo debido pues era una obligación ya extinguida, ha generado un detrimento patrimonial a KICO S.A. \$45.676.444, sin indexación; dinero que deberá ser reintegrado por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.”

Al hecho Noveno respondo: No es un hecho sino una apreciación subjetiva de la actora desprovista por demás de todo sustento probatorio; en principio al igual que el hecho anterior, no es cierto que se haya configurado un cobro de lo no debido, por la potísima razón de que no se configuran ninguno de los elementos requeridos por la jurisprudencia para llegar a esa conclusión, adicionalmente debe ser demostrado por la demandante el supuesto detrimento al que hace alusión, pues de las facturas relacionadas solo se concluye obligaciones derivadas de acuerdos contractuales entre la demandante y mi defendida por la prestación de servicios solicitados por aquella; por tanto de haber existido alguna posibilidad de reclamación por esta facturación de servicios públicos estos habrían prescrito después de 10 años como la demandante intenta en este caso.

Hecho Decimo. La demandante afirma:

“La demandada fue convocada a audiencia de conciliación ante el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Barranquilla el cual resultó fallido.”

Al hecho Decimo respondo: Es Cierto.

II. EN CUANTO A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA REALIZAMOS PRONUNCIAMIENTO EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS.

Me opongo integralmente a todas y cada una de las pretensiones de la demanda, por carecer de fundamento fáctico y jurídico, tal y como se demostrará a través del proceso y como resultado de las excepciones que se proponen.

En su orden nos referimos a cada una de ellas, así:

A la pretensión primera: Me opongo a esa pretensión de condena por carecer de fundamento fáctico y jurídico, tal y como se demostrará a través del proceso y como resultado de las excepciones que se proponen.

Además, me opongo a ella, por los siguientes argumentos: no existe configuración de los elementos de enriquecimiento sin causa pretendido por la demandante, no existe ningún cobro que pueda ser catalogado como de lo no debido.

Por otro lado, el argumento central de la demandada, es un supuesto cobro por concepto cargos fijos o cargos de línea básica, no obstante en el acápite de pretensiones, relaciona cargos por larga distancia, lo que no solo no es lo mismo, sino que además como se explicó no fue solicitado cancelación del mismo, por tanto no existe ninguna aptitud que pueda ser considerada ni por acción ni por omisión como de responsabilidad alguna respecto de Colombia Telecomunicaciones SA ESP BIC.

A la pretensión segunda: Me opongo a esta pretensión debido a que, por sustracción de materia, al no proceder la anterior, tampoco ésta debe prosperar.

A la pretensión Tercera: Me opongo a esta pretensión debido a que, por sustracción de materia, al no proceder la anterior, tampoco ésta debe prosperar.

A la pretensión Cuarta: Me opongo a esta pretensión debido a que, por sustracción de materia, al no proceder la anterior, tampoco ésta debe prosperar.

No es claro y carece de todo soporte probatorio, porqué mi defendida tendría la obligación de devolver dineros a la hoy demandante, sobre todo, cuál sería el fundamento tanto factico como normativo, en el qué radicaría la supuesta ilegalidad de un eventual cobro, y no existe ninguna descripción de la responsabilidad de ella en tales hechos.

EXCEPCIONES DE MÉRITO

1. **INEXISTENCIA DE PRESUPUESTOS DE LA ACCION DE ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA RESPECTO DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP.**

De la lectura de los hechos y pretensiones, así como de las pruebas aportadas con la misma, se concluye que no le asiste razón a la demandante, debido a que el supuesto valor al que hace referencia no tiene la connotación de cobros por “cargos fijos o cargos de línea básica”, como erradamente afirma, por el contrario, se configuraron por conceptos absolutamente distintos, los cuales cuentan con perfecta legitimidad para ser exigidos como se sustenta.

Por tanto, contrario a afirmado por la actora, no se configura un enriquecimiento sin causa, como quiera que no están presentes ninguno de los elementos exigidos por la jurisprudencia para su adecuación.

Es de recordar que estos presupuestos o requisitos fueron decantados en jurisprudencia por parte de la Honorable Corte Suprema de Justicia en reiteradas oportunidades, siendo pacífica en concluir que, para la procedencia de esta acción, deben configurarse aspectos taxativos, los cuales deben estar presentes todos y cada uno de ellos so pena de declarar improcedente la mencionada acción.

(...) ¹Así lo reconoció la Corporación al consolidar su pensamiento sobre la materia cuando indicó que:

“El enriquecimiento sin causa estriba en el principio general de derecho de que nadie puede enriquecerse torticeramente a costa de otro.

“Cinco son los elementos constitutivos del enriquecimiento sin causa, sin cuya reunión no puede existir aquél, a saber:

“1º Que exista un enriquecimiento, es decir, que el obligado haya obtenido una ventaja patrimonial, la cual puede ser positiva o negativa. Esto es, no sólo en el sentido de adición de algo sino también en el de evitar el menoscabo de un patrimonio.

“2º Que haya un empobrecimiento correlativo, lo cual significa que la ventaja obtenida por el enriquecido haya costado algo al empobrecido, o sea que a expensas de éste se haya efectuado el enriquecimiento.

“Es necesario aclarar que la ventaja del enriquecido puede derivar de la desventaja del empobrecido, o, a la inversa, la desventaja de éste derivar de la ventaja de aquél.

“Lo común es que el cambio de la situación patrimonial se opere mediante una prestación dicha por el empobrecido al enriquecido, pero el enriquecimiento es susceptible de verificarse también por intermedio de otro patrimonio.

“El acontecimiento que produce el desplazamiento de un patrimonio a otro debe relacionar inmediatamente a los sujetos activo y pasivo de la pretensión de enriquecimiento, lo cual equivale a exigir que la circunstancia que origina la ganancia y la pérdida sea una y sea la misma.

“3º Para que el empobrecimiento sufrido por el demandante, como consecuencia del enriquecimiento del demandado, sea injusto, se requiere que el desequilibrio entre los dos patrimonios se haya producido sin causa jurídica.

“En el enriquecimiento torticero, causa y título son sinónimos, por cuyo motivo la ausencia de causa o falta de justificación en el enriquecimiento, se toma en el sentido de que la circunstancia que produjo el desplazamiento de un patrimonio a otro no haya sido generada por un contrato o un cuasi-contrato, un delito o un cuasi-delito, como tampoco por una disposición expresa de la ley.

“4º Para que sea legitimada en la causa la acción de in rem verso, se requiere que el demandante a fin de recuperar el bien, carezca de cualquiera otra acción originada por un contrato, un cuasi-contrato, un delito, un cuasi-delito, o de las que brotan de los derechos absolutos.

“Por lo tanto, carece igualmente de la acción de in rem verso el demandante que por su hecho o por su culpa perdió cualquiera de las otras vías de derecho. El debe sufrir las consecuencias de su imprudencia o negligencia

¹ CORTE SUPREMA DE JUSTICIA Sala de Casación Civil Magistrado ponente JESÚS VALL DE RUTÉN RUIZ Bogotá, D.C., diecinueve (19) de diciembre de dos mil doce (2012) Referencia: 54001-3103-006-1999-00280-01

“5º La acción de in rem verso no procede cuando con ella se pretende soslayar una disposición imperativa de la ley.

“El objeto del enriquecimiento sin causa es el de reparar un daño pero no el de indemnizarlo. Sobre la base del empobrecimiento sufrido por el demandante, no se puede condenar sino hasta la porción en que efectivamente se enriqueció el demandado” (Sent. Cas. Civ. de 19 de noviembre de 1936, G.J. 1918, p. 474).

El planteamiento jurisprudencial traído a colación ha perdurado a lo largo de los tiempos, siendo copiosa su aplicación en las decisiones de la Sala; es así como en reciente fecha, memorando el decurso de la institución, se expuso:

“Hay que precisar, a ese respecto, que la jurisprudencia fundacional de lo que hoy es el querer de la ley, se orientaba a corregir las situaciones en las cuales el patrimonio de un sujeto de derecho sufría mengua, mientras otro acrecía sus haberes en la misma medida, sin que existiera una razón que explicara esa alteración, caso en el cual se imponía al juez el deber de adoptar los correctivos necesarios en procura de que se restableciera la equidad.

“Justamente, acerca de esta materia, la Corte ha destacado que ‘el enriquecimiento sin causa, conforme lo tiene sentado la jurisprudencia, constituye una pretensión en sí misma considerada, que requiere su encausamiento por medio de una demanda que da origen al proceso jurisdiccional correspondiente.

*“...la... pretensión planteada en el recurso extraordinario relativa al enriquecimiento sin causa, tal y como ha sido estructurada por la jurisprudencia nacional e internacional, **reclama como uno de sus elementos definitorios e integradores, «que el demandante, a fin de recuperar el bien, carezca de cualquiera otra acción originada por un contrato, un cuasicontrato, un delito, un cuasidelito, o de las que brotan de los derechos absolutos. Por lo tanto, carece igualmente de la acción in rem verso el demandante que por su hecho o por su culpa perdió cualquiera de las otras vías de derecho. El deberá sufrir las consecuencias de su imprudencia o negligencia»**, doctrina ésta que no hace más que reiterar el anunciado carácter subsidiario de la acción de enriquecimiento sin causa -o injustificado-, no solamente con arraigo en la esfera patria, sino también en el Derecho Comparado, en general, como se acotó, en el que se tiene establecido que la acción en comento es un típico «remedio supletorio», a fuer de «extraordinario» y, en modo alguno, una vía paralela encaminada a suplir -o a subvertir- los recursos y los procedimientos fijados con antelación por el ordenamiento jurídico. Y mucho menos un camino expedito para corregir los errores o las omisiones en que incurrió el demandante con antelación, pues como lo realizó esta corporación hace un apreciable número de lustros, «...carece igualmente de la acción el demandante que por su hecho o por su culpa perdió cualquiera de las otras vías de derecho» (Sent. de Cas. del 1º de noviembre de 1918). **(negrillas y subrayado fuera de texto)***

“En este sentido, la doctrina ciertamente es elocuente. A este respecto, el Profesor LUIS JOSSEMAND, puntualizó que, a lo expresado «...hay que añadir que la acción de ‘in rem verso’ se rehusa también a quien perdió, por su culpa o por su hecho, otro medio de derecho; este deberá sufrir las consecuencias de su negligencia o de su imprudencia;... la acción de in rem verso, no pretende otra cosa que conjurar un hundimiento del orden jurídico que hubiera podido asegurarse bajo el égida de otra acción,...» (Derecho Civil, T. II, Vol. I, Edit. Bosch, Barcelona, 1.950, pág. 460)’ (Sent. Cas. Civ. de 10 de diciembre de 1999, Exp. No. 5294).

“Con posterioridad reiteró ‘...la más notable de las características de la acción de enriquecimiento incausado, cual es la de la subsidiariedad. Todo el mundo conoce que dicha acción se abre paso sólo en la medida en que no haya otro remedio que venga en pos del empobrecido. En otros términos, la vida de esta acción depende por entero de la ausencia de toda otra alternativa. Subsecuentemente, en el punto no es de recibo la coexistencia de acciones’ (Sent. Cas. Civ. de 11 de enero de 2000, Exp. No. 5208).

“Y más recientemente recalcó que ‘en jurisprudencia reiterada desde tiempo atrás ha sostenido esta Corporación que la acción de enriquecimiento sin causa tiene cabida siempre que se den ciertas condiciones, como lo señaló el mismo recurrente. Estas son: que se haya producido un enriquecimiento, un empobrecimiento correlativo, que ese enriquecimiento carezca de una causa justa y que no tenga el afectado ningún otro medio para obtener la satisfacción de su pretensión por cuanto la acción in rem verso tiene carácter subsidiario.

“...Por otra parte, esta Corporación ha sostenido que la acción in rem verso a que da origen el enriquecimiento injusto únicamente procede cuando el demandante carece de cualquier otra acción, dada su naturaleza subsidiaria o residual, sin que pueda impetrarse en los eventos en que, como en el caso en estudio, existe de por medio un contrato que sirve de título al desequilibrio patrimonial entre las partes.

“La Corte en relación con este tema ha dicho de tiempo atrás que «para que sea legitimada en la causa la acción in rem verso, se requiere que el demandante, a fin de recuperar el bien, carezca de cualquier otra acción originada por un contrato, un cuasicontrato, un delito, un cuasidelito, o las que brotan de los derechos absolutos», y que «...es preciso que el enriquecimiento no haya tenido ningún otro medio para obtener satisfacción, puesto que la acción de in rem verso tiene un carácter esencialmente subsidiario». (G.J. Tomo XLIV, pág. 474, XLV, pág. 29 y Sent.053 de 22 de febrero de 1991). En el mismo sentido se pronunció la Corte en sentencia 124 de 10 de diciembre de 1999’ (Sent. Cas. Civ. de 28 de agosto de 2001, Exp. No. 6673).

“También ha dicho ‘en cuanto al enriquecimiento injusto, fuente que es, como bien se sabe, de obligaciones, y que tiene lugar cuando independientemente de toda causa jurídica se presenta el desplazamiento o disminución de un patrimonio a expensas de otro, de largo tiempo atrás doctrina y jurisprudencia han determinado sus elementos integrantes, **cuales son el aumento de un patrimonio y un empobrecimiento correlativo, amén de la carencia de causa o fundamento jurídico que justifique tal desplazamiento patrimonial**, factores estos entre los cuales- y asunto es por cierto que salta a la vista-, es el último de los enunciados el que informa la figura y recoge el principio general de que nadie puede enriquecerse torticeramente a costa de los demás, a lo que ha de agregarse que para estos efectos debe entenderse por causa, no aquella a que se refiere el artículo 1524 del código civil, sino la preexistencia de una relación o vínculo jurídico entre el enriquecedor y el empobrecido que justifique el movimiento patrimonial. (Cas. 27 de marzo de 1939, XLVIII; 9 de junio de 1971; 26 de marzo de 1958). **(negritas y subrayado fuera de texto)**

“Por lo demás, a los elementos atrás enunciados han sido incorporadas aún otras dos condiciones, que más que componentes de la figura son requisitos para ejercer la acción a que da origen el fenómeno del enriquecimiento ilícito, como son: que ella no se intente contra disposición imperativa de la ley y que, dado su carácter netamente subsidiario, no se haya contado con otro medio para obtener satisfacción por la lesión injusta que le ha sido ocasionad’ (Sent. de Cas. de 21 de mayo de 2002, Exp. No. 7061).

“En el mismo sentido, es bueno recordar que ‘sobre la acción de enriquecimiento sin causa o actio in rem verso, de antaño la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado los requisitos que la estructuran, e invariablemente los ha considerado bajo la idea de que son acumulativos o concurrentes, y por lo tanto todos deben estar presentes para que esa acción pueda resultar exitosa. (negrillas y subrayado fuera de texto)

(...) Dicha jurisprudencia ha sido reiterada en múltiples oportunidades como dan cuenta, entre otras, la Gacetas Judiciales XLVIII Pág. 130, L Pág. 40 y LXXXI Pág. 731; y en el mismo sentido pero especialmente en torno al carácter subsidiario de la acción, más recientemente en la sentencia No. 124 de 10 de diciembre de 1999 y en la sentencia de 28 de agosto de 2001, expediente 6673’ (Sent. de Cas. de 7 de Junio de 2002, Exp. No. 7360).

“Todo para hacer hincapié en que ‘desde el año 1935 esta Corporación en forma coincidente ha dicho que los requisitos estructurales de la actio in rem verso son acumulativos, debiendo concurrir todos para el éxito de la acción y dentro de las exigencias está la de que el envilecimiento patrimonial del demandante, nacido del enriquecimiento del demandado sea injustificado, es decir, que la circunstancia que produjo el desplazamiento de un patrimonio a otro no tenga una causa jurídica y, además, que el demandante para recuperar su bien carezca de cualquier otra acción originada por las fuentes legales’ (Sent. de Cas. de 18 de julio de 2005, Exp. No. 1999-0335-01). (negrillas y subrayado fuera de texto)

En síntesis, la acerada jurisprudencia en materia de enriquecimiento sin causa exige, tanto en materia civil como mercantil, que un individuo obtenga una ventaja patrimonial; que como consecuencia de dicha ganancia exista un empobrecimiento de otro sujeto, esto es, que entre el enriquecimiento y la mengua haya correlación y correspondencia, es decir, que se observe un nexo de causalidad, que uno se deba a u origine en el otro; que el desplazamiento patrimonial se verifique sin causa jurídica que lo justifique, o lo que es igual, que la relación patrimonial no encuentre fundamento en la ley o en la autonomía privada; que el afectado no cuente con una acción diversa para remediar el desequilibrio; y, que, con el ejercicio de la acción no se pretenda soslayar una disposición legal imperativa. (negrillas y subrayado fuera de texto)

(...)

Aterrizando los presupuestos de la acción en la jurisprudencia transcrita al caso que nos ocupa, resulta palmario que no están configurados ninguno de los elementos para su adecuación jurídica y fáctica a la presente acción, pues a la demandante, no le asiste ni razón en sus planteamientos, ni mucho menos existe derecho alguno que reclamar.

Por otro lado, de lo aportado al plenario como pruebas no es posible concluir de forma asertiva que la demandante haya tenido un empobrecimiento correlativo en su patrimonio debido a que los supuestos pagos que aduce haber realizado, fueron hechos por la prestación de un servicio distinto al que había solicitado cancelar.

Lo primero es de aclarar que la demandante suscribió con la demandada, contratos para la prestación de los servicios de telecomunicaciones así:

- **Contrato No. 02987-2006 anexos anexo No. 1 y 2.**
- **Copia del contrato No. VSN -14221-2009**

Lo primero es que, resulta claro que siempre ha existido una relación legal, reglamentada por acuerdo de voluntades en la que se obligaron recíprocamente tanto la empresa hoy demandante como Colombia Telecomunicaciones SA ESP BIC., con cargas definidas, por lo que, en principio en caso de discrepancia entre las partes, esta sería de naturaleza contractual, y no extracontractual como erradamente se afirma en la demanda.

Justamente por ello, cualquier controversia originada en estos contratos suscritos con mi defendida, por su naturaleza especial, como se expone en el acápite de excepciones previas, debe ser resuelta ante la justicia arbitral, empero en principio al referirnos a controversias derivadas de contratos, podríamos pensar que, se ventilarían en un escenario judicial, orientado a determinar incumplimiento por alguna de las partes, de acuerdo con las obligaciones correlativas suscritas por ellas.

Por lo que carece de fundamento jurídico la utilización de la acción de enriquecimiento son causa utilizada por la demandante, como quiera que esta es una acción tienen un carácter eminentemente Residual o de carácter residual, y del escrito de demanda y sus pruebas aportadas, no es posible concluir ni advertir, que la demandante haya agotado o intentado algún mecanismo diferente para la reclamación de su supuesto derecho.

Justamente de acuerdo con las obligaciones suscritas por las partes hoy demandante y demandada respectivamente, se establecían condiciones específicas para que el contratante de los servicios de telecomunicaciones, tramitara en debida forma inclusión o cancelación de líneas telefónicas con posterioridad a la suscripción del contrato; para lo cual la empresa contratante tenía la carga de diligenciar un documento denominado "Anexo No.1 Líneas Telefónicas" identificando el acuerdo de descuento a aplicar para la línea en cada caso, obviamente distinto al formato inicialmente suscrito con el contrato.

Contrato No. 02987-2006 (ver Pruebas documentales aportadas con la contestación)

| CONDICIONES |
|---|
| Las que a continuación se describen son las condiciones que regirán la solicitud de servicio de Larga Distancia Corporativo, entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP por una parte, y , el Cliente, por la otra: |

~~7. Si el Cliente desea inscribir una línea adicional o retirar una ya inscrita con posterioridad a la firma de la presente Solicitud, podrá hacerlo diligenciando el "Anexo No. 1 - Líneas Telefónicas", identificando el acuerdo de descuentos al cual desea inscribir cada línea y enviándolo a través de su Asesor Comercial ó directamente a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. al Grupo Administración de Ventas de la Vicepresidencia de Valor Agregado. Dicha novedad comenzará a regir a partir del séptimo (7) día hábil de su radicación y visto bueno en COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.~~

Este formato no solo no fue diligenciado por la demandante para la cancelación de líneas, lo que per se configura un incumplimiento contractual, sino que además esta carga justamente tiene como objeto

la especificación del servicio de telecomunicaciones que fue contratado y que sería objeto de cancelación o adición según el caso.

Lo anterior tienen relevancia, debido a que la demandante no especificó en forma clara en su solicitud de cancelación a la que alude en su hecho primero, que con la cancelación de las líneas telefónicas también se debía cancelar el servicio de Voz corporativa o bolsa de minutos de voz corporativa razón por la cual este servicio debidamente contratado, se asoció solo para efectos de facturación con la línea 3442107, incluso con la especificación de la cuenta corporativa **890101509-0001** justamente esta descripción de hizo en las facturas que justamente aporta la demandante; pero ello no significa que esta línea se encontrara activa justamente prueba de ello, es que la misma demandante afirma haber intentado llamar a esa línea en forma infructuosa.

Por tanto, no se continuó cobrando un concepto cancelado como erradamente afirma la demandante, debido a que, antes de la solicitud de cancelación de las líneas a las que se refiere la demanda, en la **Línea 3442107** además de los servicios básicos, se encontraban incluidos los servicios de Voz corporativa o bolsa de minutos de voz corporativa, servicio estos que no fueron objeto de la solicitud de la demandante, por ello los mismos se continuaron prestándose y para efectos de facturación se relaciono la línea 3442107, con la especificación de la cuenta corporativa **890101509-0001**.

Cabe mencionar además que en gracia de discusión sin que implique aceptación o confesión alguna, de haberse continuado cobrando el cargos fijos o básicos de la línea 3442107, este valor solo era en promedio para la época de poco menos de veintiséis mil novecientos pesos (\$26.900) por lo que no tampoco correspondería con los valores pretendidos por la demandante, en el hipotético caso de haberse causado.

Por otro lado, de las afirmaciones de la actora versus su sustento probatorio, no es posible concluir en forma clara ningún tipo de ventaja patrimonial por parte de mi defendida, por el contrario, se prestó en debida forma un servicio de telecomunicaciones solicitado, contratado en forma absolutamente libre por la demandante KALUSIN KIKO SA, y por los cuales este último se comprometió al pago de los servicios facturados.

Por ello, no se puede concluir en forma absolutamente a priori que haya existido algún empobrecimiento correlativo en el patrimonio de la demandante, su tesis es justamente carente de soporte probatorio en tal sentido, bajo esa óptica también se podría afirmar que gracias a los servicios de telecomunicaciones suministrado por mi defendida que se continuaron prestando por no haber sido solicitada su cancelación, la hoy demandante obtuvo ganancias en su negocio, incluso por el tiempo que aduce reclamar; empero solo por el dicho de la demandante, no es posible llegar en forma asertiva a esas conclusiones, por lo que no está demostrada ni probada con ningún medio de prueba, el supuesto empobrecimiento que afirma haber tenido, y menos aún que este, tenga alguna relación alguna ventaja patronal como la que afirma tuvo mi defendida.

Adicionalmente no existe prueba que ese supuesto empobrecimiento de la demandante, haya sido el producto de algún actuar considerado como injusto por parte de mi defendida, ni por acción ni mucho menos por omisión, recordemos que las obligaciones de las partes estaban claras y enmarcadas en

los contratos debidamente suscritos, por tanto los conceptos facturados obedecen a servicios de telecomunicaciones debidamente solicitados por la hoy demandante, servicios que fueron suministrados y utilizados por ella, colorario de lo anterior está el hecho que esta relación contractual de naturaleza comercial, duró por más de 10 años como ella misma lo afirma, por lo que en suma de factores no solo no existe ningún empobrecimiento por parte del demandante, sino que además tampoco existen elementos que indiquen la inexistencia de una causa jurídica, debido a que las obligaciones de pago en contraprestación por unos servicios prestados a ella, estaban más que claros en los contratos suscritos.

Justamente ante la existencia de estos contratos debidamente suscritos por las partes, llama la atención como la demandante no agotó ningún otro mecanismo sea judicial o extrajudicial para reclamar el incumplimiento contractual que a su juicio se configuró, Maxime cuando este tipo de acción es de naturaleza eminentemente subsidiaria, y por tanto se acude a ella, cuando no cuenta el demandante con otro mecanismo para lograr su objetivo.

Por tanto al estar esta relación enmarcada en un contrato, no existe prueba siquiera sumaria, de que la demandante haya intentado verbigracia trámite judicial por incumplimiento de contrato, o trámite administrativo de carácter jurisdiccional ante la superintendencia de industria y comercio, si considerada que existía vulneración de derechos en el marco del contrato suscrito por ella, por tanto al no existir prueba del agotamiento de cualquiera de estos mecanismos ante de intentar esta acción, torna en improcedente la misma, toda vez que ese es un requisito sine qua non o presupuesto de esta acción para su legitimación en la causa, por ello debe ser considerada improcedente y por sustracción de materia, declarar improcedencia de las pretensiones bajo esta figura.

Lo que nos lleva a otra reflexión en la adecuación de la acción según la tesis de la actora, no es posible utilizar esta acción cuando es el mismo demandante pretende el pago de un supuesto cobro que aduce haberse causado por poco más de 10 años, recordemos que según el principio jurídico “nadie puede alegar en su beneficio su propia culpa” por tanto no solo han caducado las acciones de reclamación por facturación de servicios de telecomunicaciones después de haber transcurrido más de 10 años en su causación como afirma en su demanda, sino que además resulta inverosímil, como es que la demandante no se percató de un supuesto pago indebido después de 10 años, por ello resulta inadmisibile que pretenda cargar a mi defendida, las consecuencias de su imprudencia o negligencia en la revisión de facturación de los servicios de telecomunicaciones por ella contratados, sin contar los efectos tributarios que estas inobservancias genera a nivel empresarial.

Por lo que en conclusión, con que falte por lo menos unos de los elementos de esta acción, la misma no está llamada a prosperar y por tanto deben ser denegadas las pretensiones de la demanda a la óptica de esta acción de in rem verso, Maxime cuando en este caso no se configuran ninguno de los elementos de ella, por el contrario los conceptos facturados a la demandante se causaron en virtud del contrato suscrito por ella, al que no se hace alusión en la demanda.

En consecuencia, esta excepción está llamada a prosperar.

2. INEXISTENCIA DEL DERECHO RECLAMADO

En el presente caso, no le asiste razón en ninguno de los planteamientos que hace la actora, no se ha configurado ningún tipo de cobro indebido bajo ningún punto de vista, por tanto, desde ya solicito sean negadas sus pretensiones.

La demandante no solicitó la cancelación en forma específica, de los servicios de telecomunicaciones contratados por ella, contentivos de Voz corporativa o plan bolsa de minutos de voz corporativa, servicio independiente y diferente al servicio de línea básica al que solicitó cancelar cuando hizo la petición sobre cancelación de las líneas telefónicas entre ellas la línea 3442107.

Línea que, según consultas en los archivos de la compañía, fue efectivamente cancelada en marzo de 2010, justo con servicio de línea básica o cargos básicos, como se evidencia en el siguiente pantallazo.

| Codigo Cliente | Codigo Cuenta | Numero de Linea | Nombre Cliente | Numero de Identificación | Fecha Inicio Vigencia | Fecha Fin Vigencia |
|----------------|---------------|-----------------|-------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 987336200 | 967892300 | 53442107 | KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A | 309843 | 24/07/1995 12:00:00 a.m. | 03/03/2010 12:00:00 a.m. |

Una cosa absolutamente distinta es que la facturación del servicio de Voz corporativa o bolsa de minutos del plan de voz corporativa haya estado asociada para efecto de facturación con la línea 3442107, lo anterior debido a que en dentro de la facturación de servicios, se asocian a una línea telefónica de esta manera lograr la identificación del cliente en sistema al que se le presta el servicio.

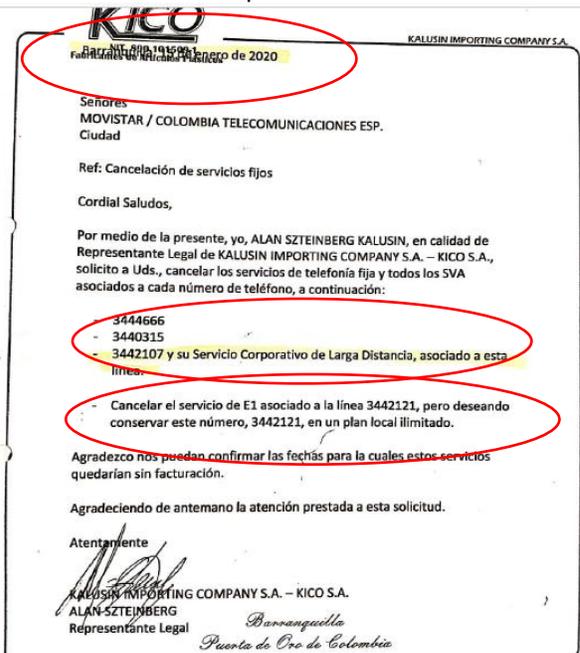
Por tanto, al cancelar un servicio por solicitud del cliente, pero continuar con la prestación de otros que también fueron debidamente contratados y solicitados, nada opta que aparezca relacionada la línea 3442107 en la factura, pero solo para efecto de poder facturar servicios aún vigentes, como lo fue de Voz corporativa o bolsa de minutos del plan de voz corporativa.

Por ello, aparecía en las facturas que se anexan con la demanda, referencia a esta línea incluso en la cuenta No. **890101509-0001**, la cual identificaba plan de voz corporativa que era facturado en dicha cuenta.

La demandante no solicitó en los correos electrónicos de fechas 27 de enero y 22 de febrero de 2010 respectivamente, que se cancelara el servicio de Voz corporativa o plan bolsa de minutos de voz corporativa que también había sido debidamente solicitado y contratado por ella en su oportunidad, por ello se procede con la cancelación de las líneas entre ella la **3442107**, es decir que ya no podría realizar o recibir llamadas en ella y se dejó de facturar el servicio de línea básica, el cual tenía para aquella época un valor aproximado de veintiséis mil novecientos pesos (**\$26.900**) cifra que en el hipotético caso de haber seguido facturándose, tampoco correspondería con el valor pretendido por la actora.

De manera que, el concepto facturado correspondió a un servicio que no había sido objeto de cancelación por la demandante; **pues solo solicita la cancelación de todos los servicios asociados con la línea 3442107 hasta febrero de 2020, solo hasta esta fecha es que pide se cancelen todos los servicios prestado por mi defendida con cargo a esta línea.**

Incluso continua solicitando servicios adicionales con cago a otra línea, por ello llama la atención como todas estas aclaraciones que hizo solo hasta febrero de 2020, no las realizó en los correos electrónicos del 2010, en especial cuando para tales fines, por disposición contractual, se estableció la posibilidad de que al solicitar la cancelación de líneas debían llenarse un formato incluyendo aclaraciones o salvedades, mismas que no son posible advertirse de los contratos de 2010 a los que hace referencia, cabe agregar además que mi defendida no podía cancelar de forma unilateral y sin anuencia del cliente o contratante, la prestación de un servicio de telecomunicaciones debidamente suscrito dado que incurriría en un incumplimiento contractual.



KICO
KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A.
Barranquilla, febrero de 2020

Señores
MOVISTAR / COLOMBIA TELECOMUNICACIONES ESP.
Ciudad

Ref: Cancelación de servicios fijos

Cordial Saludos,

Por medio de la presente, yo, ALAN SZTEINBERG KALUSIN, en calidad de Representante Legal de KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. – KICO S.A., solicito a Uds., cancelar los servicios de telefonía fija y todos los SVA asociados a cada número de teléfono, a continuación:

- 3444666
- 3440315
- 3442107 y su Servicio Corporativo de Larga Distancia, asociado a esta línea.
- Cancelar el servicio de E1 asociado a la línea 3442121, pero deseando conservar este número, 3442121, en un plan local ilimitado.

Agradezco nos puedan confirmar las fechas para la cuales estos servicios quedarían sin facturación.

Agradeciendo de antemano la atención prestada a esta solicitud.

Atentamente
Alan Szteinberg Kalusin
ALAN SZTEINBERG
Representante Legal
Barranquilla
Puerto de Oro de Colombia

En consecuencia, al no solicitar en forma expresa la cancelación de un servicio debidamente contratado y solicitado por la empresa demandante mi defendida no podía hacerlo en forma automática, de allí que solo hasta febrero de 2020 se gestiona la cancelación de los asociados con la línea 3442107.

Por lo que en conclusión no le asiste razón a la demandante en sus pretensiones porque no hay configuración de ningún cobro indebido, por el contrario, la facturación obedece a servicios debidamente contratados y solicitados por ella.

En consecuencia, esta excepción está llamada a prosperar.

3. INEXISTENCIA O AUSENCIA DE DAÑO

En el presente caso no existe una identificación clara del supuesto daño caudado a la demandante, así como tampoco medios de prueba acompañados con su escrito de demanda, que así puedan indicarlo, más allá de la exhibición de unas facturas que no prueban nada distinto a la existencia de un vínculo contractual de tipo comercial, para el suministro de unos servicios de telecomunicaciones por los cuales existía una obligación de pago por el solicitante de los mismos.

Por tanto, no existe claridad de ningún tipo, sobre el supuesto empobrecimiento de la demandante la correlativa ventaja patronal que aparentemente obtuvo mi defendida y mucho menos que el mismo haya generado algún tipo de daño con causalidad directa entre aquellos elementos.

Recordemos que en esta acción utilizada por la actora, no existe una obligación de indemnización² por parte de causante por el detrimento patrimonial sufrido, sino una reparación por el daño causado, empero para ello se requiere una demostración del mismo, lo que no ocurre en este caso; de allí la necesidad en la demostración de la causación de este, existiendo en quien promueve esta acción la carga de la prueba respecto de este elemento, lo que de los elementos de prueba aportados no es posible advertirlo.

Por el contrario, se enfatiza en que los valores y conceptos facturados a la hoy demandante obedecieron a servicios debidamente solicitados por ella en su oportunidad, los cuales no fueron objeto de cancelación por cuanto sus correos de enero y febrero de 2010 respectivamente, no señalaban en forma clara y expresa, esa intención, por tanto al tener varios servicios contratados, debió ser asertivo y preciso frente a cuales solicitaba su terminación, lo que al parecer solo realizó hasta febrero de 2020, fecha en la cual se gestiona su solicitud de acuerdo con lo pretendido por ella.

| CONDICIONES |
|---|
| Las que a continuación se describen son las condiciones que regirán la solicitud de servicio de Larga Distancia Corporativo, entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP por una parte, y , el Cliente, por la otra: |
| 1. El consumo facturado corresponde al tráfico de LDN, LDI, LE y 01800 Nacional e Internacional cursado a través de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.; los cargos fijos, de consumo local y de otros operadores seguirán siendo facturados por el respectivo operador de telefonía local. |

Por tanto estos cargos fijos fueron cancelados con la línea 3442107, sin embargo era claro para las partes contratantes que el resto de servicios no formaban parte de dicha cancelación, de allí que llama la atención la aptitud de la demandante en no tener la debida diligencia en la revisión de los servicios que aún se suministraban, por lo que no es de recibo su argumento de pretender cargar a mi defendida responsabilidad por un enriquecimiento indebido inexistente por mas de 10 años, Maxime en una empresa que de acuerdo con su objeto social, se dedicaba entre otro a toda clase de negocios jurídicos actos y contratos de bienes tanto muebles como inmuebles, lo que per se denota una obligación

² Sentencia de Casación Civil de 19 de noviembre de 1936, G.J. 1918, p. 474.

intrínseca de verificación constante al detalle en cada una de estas gestiones, lo que nos lleva a la siguiente excepción.

En consecuencia, esta excepción está llamada a prosperar.

4. CULPA DE LA ACTORA EN LA PRODUCCIÓN DEL PERJUICIO RECLAMADO.

De la revisión y adecuación de los elementos de esta acción al caso que nos ocupa, llama la atención que la demandante afirma y cito *“siendo imposible para la empresa advertir este hecho porque cada factura era cancelada en la medida que iban llegando, junto con las facturas de otras líneas vigentes”*, esto refiriéndose a la razón para a su juicio continuar pagando un servicio que a su juicio no debía hacerlo, durante más de 10 años.

De lo anterior conviene realizar las siguientes reflexiones, sin que ello pueda ser considerado con adhesión alguna a la tesis de la actora o confesión de ningún tipo; en donde exactamente radicó la circunstancia de imposibilidad a la que aduce estaba sometida, que fue lo impidió en forma absolutamente insuperable que no pudiera revisar sus propias facturas, y lo mas curioso es que esto ocurrió según ella por mas de 10 años, tiempo en el cual no existe evidencia probatoria de haber agotado ningún tipo de acción o mecanismo orientado a la reclamación de sus supuestos derechos vulnerados.

De la lectura del objeto social en el certificado de existencia y representación legal de la empresa, acompañado con la demanda, se infiere que el aspecto de facturación es uno de los más importantes y casi que medular en el desarrollo de sus negocios, por tanto la revisión de todas ellas incluyendo las expedidas por mi defendida constituyen una actividad que demanda mucha diligencia y cuidado; por tanto no es entendible como por todo ese tiempo, no pudo realizar una correcta verificación de las facturas de los servicios de telecomunicaciones, solicitados y contratados por ella, como para que ahora venga alegar una supuestas inducciones a error, o imposibilidades de percatarse de un supuesto error, y lo mas importante, pretenda en su beneficio alegar su propia culpa.

Como lo establece el contrato suscrito por ella.

10. El Cliente se hace responsable del pago de la facturación emitida por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., por concepto de todos los cargos por consumo de los servicios solicitados mediante este documento generados, por las líneas telefónicas inscritas bajo el presente Acuerdo de Servicio y el "Anexo No.1 - Líneas Telefónicas" entregados con posterioridad. Las facturas incluirán los impuestos correspondientes.

14. El Cliente como usuario de los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada, declara conocer las normas legales vigentes aplicables, la Ley 142 de 1994, los contratos de condiciones uniformes para la prestación de servicios de TPBCL, TPBCLD, TPBCLDI, TPBCLC así como las condiciones consignadas en el presente documento.

Por tanto no es de recibo el argumento según el cual, mi defendida fue quien indujo a error a la demandante, cuando por el contrario era su obligación la revisión y posterior pago de la facturación,

por otro lado, sobre normas aplicables a esos acuerdos realizados, encontramos que también caducó la oportunidad para reclamar estas facturas si en su oportunidad tenía algún tipo de inconformidad que repito no puede interpretarse como reconociendo alguno a las pretensiones de la actora, por la potísima razón de que nunca le asistió ese derecho, no obstante de haberle asistido este ya caducó y prescribió lo que nos lleva a la siguiente excepción.

En conclusión, las pretensiones de la demanda no están llamadas a prosperar en especial, porque fue la misma demandante la que asintió las obligaciones derivadas de el contrato suscrito y por los cuales venía pagando sin inconveniente alguno, no obstante, si consideró que lo pagado no correspondía a lo acordado previamente con mi defendida, así debió expresarlo y realizar las reclamaciones respectivas en su oportunidad no 10 años después.

En consecuencia, esta excepción está llamada a prosperar.

5. OBJECCIÓN DE LA CUANTÍA ESTIMADA POR EL DEMANDANTE

Me permito manifestar al Despacho que, sin perjuicio expresado en el Recurso de Reposición contra el auto admisorio de la demanda, resuelto en su oportunidad por el Despacho, resulta claro y evidente la ineptitud de la demanda por falta de requisitos formales por la inexistencia del juramento estimatorio exigido en el artículo 206 del Código General del Proceso, me opongo desde ya a la estimación de perjuicios hecha en la Demanda y su posterior subsanación teniendo en cuenta lo siguiente:

Si bien en contra del auto admisorio de la demanda se interpuso como se advirtió recurso de reposición para que se subsanara ésta en cuanto a la estimación de los perjuicios reclamados, al no cumplir con los requisitos de ley, el mismo fue negado por su Despacho por considerar que el mismo estaba ajustado a previsiones legales y por tanto se difiere de tal interpretación; me permito manifestar que me opongo a la estimación de perjuicios hecha en la demanda teniendo en cuenta:

Nunca es claro porque no debieron ser facturados los conceptos a los que alude adicionalmente no relaciona pruebas idóneas claras y fehacientes que demuestren que el supuesto daño pretendido por ella fue causado.

Es requisito de la estimación de perjuicios que se establezca clara y concretamente en qué consisten los perjuicios, por qué conceptos o actos se originaron, la valoración específica de cada uno de ellos y su cuantificación.

En la demanda, no se precisó de manera alguna en qué consiste el perjuicio causado, porque debe mi defendida ser obligado a su pago, y menos el fundamento legal para su cobro, la fuente de tal obligación.

Objeción a la estimación del valor de las pretensiones:

Por otra parte, me permito objetar formalmente la estimación del valor de las pretensiones planteadas en la demanda, por cuanto, esa estimación no podrá ser tomada como prueba del valor de las pretensiones y en consecuencia, le corresponderá al convocante probar el valor real de las mismas.

Como ya se anotó es requisito de la estimación de perjuicios que se establezca en forma clara y concreta en qué consisten los perjuicios, la razón de ser y demostración de sus conceptos o actos se generaron, la valoración específica de cada uno de ellos y su cuantificación.

En el presente caso, el demandante se limitó únicamente a indicar en su demanda, por concepto de daño, una suma de dinero por concepto de afectación a perjuicios que no está debidamente soportada ni justificada.

6. EXCEPCIÓN DE DECLARATORIA OFICIOSA CONTENIDA EN EL ARTÍCULO 282 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO

En cualquier tipo de proceso, cuando el juez halle probados los hechos que constituyen una excepción deberá reconocerla oficiosamente en la sentencia, salvo las de prescripción, compensación y nulidad relativa, que deberán alegarse en la contestación de la demanda.

Cuando no se proponga oportunamente la excepción de prescripción extintiva, se entenderá renunciada.

Si el juez encuentra probada una excepción que conduzca a rechazar todas las pretensiones de la demanda, debe abstenerse de examinar las restantes. En este caso si el superior considera infundada aquella excepción resolverá sobre las otras, aunque quien la alegó no haya apelado de la sentencia.

MEDIOS DE PRUEBA

Solicito respetuosamente decretar, practicar y tener como pruebas las siguientes, todas conducentes y pertinentes para defender los intereses de mi poderdante:

(i) DOCUMENTALES

Solicito se tenga como tales las siguientes:

- Copia del contrato No. 02987-2006 suscrito por la demandante y mi defendida respectivamente, además de los anexos anexo No. 1 y 2 del mismo.

- Copia del contrato No. VSN -14221-2009 suscrito por la demandante y mi defendida respectivamente, para el suministro integral de servicios de telecomunicaciones

(II) INTERROGATORIO DE PARTE:

Solicito al Despacho declarar interrogatorio que formularé en la audiencia inicial al representante legal de la sociedad KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A., en fecha y hora señalada para tal audiencia en curso del trámite procesal establecido por este Despacho.

(iii) **Testimoniales** Sírvase citar a las siguientes personas cuyo testimonio resulta determinante, útil a los fines del proceso, pertinente y conducente:

- **JAIR VILLAMIL MONTOYA**, en su calidad de jefe segmento empresarial de Colombia Telecomunicaciones SA ESP BIC., el cual podrá ampliar y explicar características y conceptos facturados al demandante producto de los acuerdos contractuales suscritos.

NOTIFICACIONES

Mi presentada y el suscrito apoderado recibiremos notificaciones en la Secretaría del Despacho o en la calle 73 No. 38b-30 de la ciudad de Barranquilla y en el correo electrónico

rafael.lopezgaray@telefonica.com y en notificacionesjudiciales@telefonica.com

Atentamente,



RAFAEL ALFONSO LOPEZ GARAY

C.C. No. 3.839.677 T.P. No.
179.220 del C.S. de la J.

ACUERDO PRESTACION DE SERVICIO DE LARGA DISTANCIA CORPORATIVO
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.



telecom

ACUERDO No. VPC0-02987-2006

INFORMACION GENERAL

REGIONAL Norte. CIUDAD DE FIRMA Barranquilla
 RAZON SOCIAL: Kalusin Importing Company S.A
 (Como aparece en Certificado de Cámara de Comercio)
 NIT: 890.101.309-1 SIGLA O NOMBRE COMERCIAL Kico S.A.
 DIRECCION Via 40 #69-19 CIUDAD Barranquilla DPTO. Atlántico
 NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: Jose Moises Szttemberg C.C. 832.243
 NOMBRE DEL CONTACTO CLIENTE: Vidal Gouveia CARGO Director financiero
 TELEFONO: 3442121 FAX: 3442121 E-MAIL Kico@netotel.net.co
 DIRECCION CASA MATRIZ: Via 40 #69-19 CIUDAD Barranquilla
 WEB SITE: _____ TIPO DE EMPRESA (Pública, Privada, Mixta): _____
 ACTIVIDAD ECONOMICA (CODIGO CIIU): 2529 GRUPO ECONOMICO / ASOCIACION - AGREMIACION: _____

ESPACIO EXCLUSIVO PARA COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

ACUERDOS SELECCIONADOS POR EL CLIENTE:

ACUERDO DESCUENTOS ACUERDO PV ACUERDO REGIONAL

INFORMACION DEL ACUERDO DE DESCUENTOS

Acuerdo de Descuentos: Primera Vez: Cambio de Acuerdo: Fecha: _____

DESCUENTO ESTABLECIDO

| RANGOS DE FACTURACION | LDN | | | LDI Destino Especial | LDI RESTO PAISES | 8000 Nacional | 8000 Internal | RANGOS DE FACTURACION | Local Extendida |
|-----------------------|---------|---------|---------|----------------------|------------------|---------------|---------------|-----------------------|-----------------|
| | Banda A | Banda B | Banda C | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

CONSUMO POTENCIAL LD

\$ _____ / Mes

LDI Destinos Especiales

| | |
|----------|-------|
| Dest 1 : | _____ |
| Dest 2 : | _____ |
| Dest 3 : | _____ |
| Dest 4 : | _____ |

CONSUMO POTENCIAL LOCAL EXTENDIDA

\$ _____ / Mes

FIRMAS SUScriptor Y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

FIRMA ASESOR: [Signature]
 NOMBRE: Carolina Zolwaga R
 CODIGO: 703
 COORDINADOR: Hugo Jerrazo
 Vo.Bo.: _____

FIRMA CLIENTE: [Signature]
 NOMBRE: Jose Moises Szttemberg
 C.C.: 832243
 CARGO: Director

5223

FI-CRM-242

173 OCT 2006

CONDICIONES

* Las que a continuación se describen son las condiciones que regirán la solicitud de servicio de Larga Distancia Corporativo, entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP por una parte, y, el Cliente, por la otra:

1. El consumo facturado corresponde al tráfico de LDN, LDI, LE y 01800 Nacional e Internacional cursado a través de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.; los cargos fijos, de consumo local y de otros operadores seguirán siendo facturados por el respectivo operador de telefonía local.
2. Mensualmente, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. verificará el consumo generado por la totalidad de las líneas telefónicas inscritas por el Cliente, para verificar que se ajuste con el Acuerdo de Larga Distancia otorgado.
3. Los descuentos de los Acuerdos de Larga Distancia aplican sobre las tarifas plenas vigentes de LDN, LDI, LE y 01800 Nacional e Internacional de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., para la totalidad de los tráficos cursados en cualquier horario o día. No se aplicarán descuentos sobre las promociones, ni sobre el tráfico cursado a través de operadora, ni entre ciudades con tarifa especial menor a la Banda A.
4. La tarifa resultante después de la aplicación de los descuentos para los diferentes servicios, en ningún caso será inferior a la Tarifa Piso de LDN.
5. No aplican promociones masivas.
6. La aplicación de los Acuerdos de Larga Distancia, para el cliente, regirán a partir del séptimo (7) día hábil de la radicación y visto bueno de la Solicitud en COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
7. Si el Cliente desea inscribir una línea adicional o retirar una ya inscrita con posterioridad a la firma de la presente Solicitud, podrá hacerlo diligenciando el "Anexo No. 1 - Líneas Telefónicas", identificando el acuerdo de descuentos al cual desea inscribir cada línea y enviándolo a través de su Asesor Comercial ó directamente a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. al Grupo Administración de Ventas de la Vicepresidencia de Valor Agregado. Dicha novedad comenzará a regir a partir del séptimo (7) día hábil de su radicación y visto bueno en COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
8. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado la prestación de este servicio avisando a la otra a más tardar dentro de los quince (15) días anteriores al vencimiento del corte del ciclo de facturación correspondiente. El aviso de terminación por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. se hará a la dirección registrada por el cliente, el Cliente podrá dar por terminado la prestación de este servicio, avisando por escrito a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. a través de su Asesor Comercial ó directamente al Grupo Administración de Ventas de la Vicepresidencia de Valor Agregado.
9. El Cliente acepta y reconoce que únicamente hará uso de los servicios de LDN, LDI, LE y 01800 para satisfacer sus necesidades de comunicación y no podrá revender el servicio a terceros so pena de las sanciones pertinentes.
10. El Cliente se hace responsable del pago de la facturación emitida por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., por concepto de todos los cargos por consumo de los servicios solicitados mediante este documento generados, por las líneas telefónicas inscritas bajo el presente Acuerdo de Servicio y el "Anexo No.1 - Líneas Telefónicas" entregados con posterioridad. Las facturas incluirán los impuestos correspondientes.
11. El Cliente deberá cancelar oportunamente la factura y en caso de mora o simple retardo del pago de las facturas respectivas o parte de una de ellas, generará la aplicación de los respectivos costos financieros y de los intereses de mora y costos de cobranza que fueren procedentes.
12. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. se reserva el derecho a dejar sin efecto los descuentos convenidos en el evento que el Cliente incurra en mora de pagar dos o más facturas.
13. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. se exime de toda responsabilidad en caso de presentarse fallas en el servicio o cumplimiento de lo estipulado en este Acuerdo de Servicio atribuíbles al operador de telefonía local.
14. El Cliente como usuario de los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada, declara conocer las normas legales vigentes aplicables, la Ley 142 de 1994, los contratos de condiciones uniformes para la prestación de servicios de TPBCL, TPBCLD, TPBCLDI, TPBCLCE así como las condiciones consignadas en el presente documento.
15. Las tarifas y descuentos no aplican para llamadas internacionales hechas en Banda V. Es decir, llamadas cuyo origen y destino sean localidades cercanas a la frontera de Colombia y a los países limítrofes. Para mayor información sobre las localidades específicas que incluye la Banda V, consulte su asesor, o llame al 190

En constancia se firma en la ciudad de _____ a los _____

FIRMA CLIENTE **KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A.**

FIRMA: X

NOMBRE:

C.C.

CARGO:

Adjuntar Certificado de Existencia y Representación legal del Cliente

Verbo 11-Apr-2002

ANEXO No.1 - LINEAS TELEFONICAS

ACUERDO DE SERVICIO No. _____



INFORMACION GENERAL

RAZON SOCIAL Kaluzim Importing Company S.A NIT: 890.101.509-1 FECHA DE FIRMA: _____
 (Como aparece en Certificado de Cámara de Comercio)

MODALIDAD DE FACTURACION : DIRECTA / OPERADOR LOCAL

FACTURACION DIRECTA FACTURACION OPERADOR LOCAL INACTIVACION DEL ACUERDO
 FACTURAR A NOMBRE DE: Kaluzim Importing Company S.A TELEFONO: 3442121 FAX: 3443633

LINEAS TELEFONICAS INCLUIDAS EN EL ACUERDO

| Número Telefónico | Envío de la Factura | | Novedad | |
|-------------------|---------------------|-----------|---------|---|
| | Ciudad | Depto | A | R |
| 53440430 | Barranquilla | Atlántico | | |
| 53444523 | | | | |
| 53442280 | | | | |
| 53444945 | | | | |
| 53444281 | | | | |
| 53442121 | | | | |
| 53443633 | | | | |
| 53442524 | | | | |
| 53607000 | | | | |
| 53442850 | | | | |
| 53444616 | | | | |
| 53443632 | | | | |
| 53443629 | | | | |
| 53442246 | | | | |
| 53441780 | | | | |
| 53683232 | | | | |
| 53441535 | | | | |
| 53440315 | | | | |
| 53442107 | | | | |

NOTA: Después de diez (10) líneas, se debe continuar en otro formulario.

FIRMA DEL CLIENTE: [Signature]
 NOMBRE: _____
 C.C.: _____

FIRMA ASESOR: [Signature]
 NOMBRE ASESOR: Carolina Schweig R
 CODIGO: 703 Vo. Bo. Coord.: _____

ANEXO No. 2

PLAN ESPEJO LARGA DISTANCIA

INFORMACION DEL CLIENTE

KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. ACUERDO No. _____
 CLIENTE _____
 NIT 890-101-809-11 FECHA: ____/____/____
DD MM AA

Ref. Plan Espejo 1000 DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO
 Línea sobre la que se factura el servicio: 53440430

| C.F.M. | Vir. Min. Nat./LE | Vir. Min. Nat./LE Adicional | Vir. Min. Int. | Vir. Min. Int. Adicional |
|--------------|-------------------|-----------------------------|----------------|--------------------------|
| \$ 190.000 = | \$ 173 | \$ 173 | \$ 540 | \$ 540 |

Acuerdo Volumen Larga Distancia Nacional: Primera Vez: Cambio de Acuerdo:

CONDICIONES ESPECÍFICAS

- El cargo fijo se cobra mensualmente aunque los minutos no sean consumidos
- Las tarifas definidas en un acuerdo de Cargo Fijo aplican para las llamadas hacia todos los destinos nacionales, internacionales y de local extendida que no tengan restricciones a través de discado directo y por operadores.
- La activación del plan aplica desde el 1er día del mes siguiente a la fecha de la solicitud, tanto para líneas que estén actualmente en un plan de descuentos con Telecom como para clientes nuevos, siempre y cuando los datos entregados por el cliente y el asesor estén completos y correctos y la venta sea reportada tres días (03) hábiles antes del cierre.
- La INSCRIPCIÓN de líneas al acuerdo de Cargo Fijo, prevalece sobre cualquier otro acuerdo anteriormente pactado con el cliente y sobre cualquier promoción, incluidos telecombos.
- Los acuerdos de Cargo Fijo serán facturados a través de Facturación Directa únicamente
- Se aplica una misma tarifa preferencial tanto para destinos nacionales como para los destinos de local extendida.
- Los minutos adicionales se cobran según el valor estipulado en el plan.
- Valores no incluyen IVA
- Consulta de saldo en pesos, llamando a la línea gratuita 018000940099 donde le informaran al cliente los consumos efectuados de 48 horas antes de realizar la consulta.
- Permanencia mínima de seis (06) meses con renovación automática por períodos iguales. Si el cliente decide retirarse antes de cumplir el tiempo de permanencia mínima, deberá cancelar a Telecom el 100% del valor de un cargo fijo del plan contratado. Si el retiro se realiza después de cumplido el tiempo de permanencia mínima, el cliente deberá comunicar por escrito este evento. Para todos los casos el retiro del plan se hará efectivo el día 1° del siguiente mes de realizada la solicitud.

RESTRICCIONES

- Las tarifas no aplican para los siguientes servicios:
- Llamadas a líneas 018000 nacional ni 01800 internacional
 - Servicios Premium, GigaCompartel, llamadas satelitales nacionales e internacionales
 - Servicio por operadores y promociones
 - Llamadas de pago revertido
 - No aplican promociones sobre las tarifas especiales definidas para los Acuerdos Regionales.
 - Las tarifas y descuentos no aplican para llamadas internacionales hechas en Banda V. Es decir, llamadas cuyo origen y destino sean localidades cercanas a la frontera de Colombia y a los países limítrofes. Para mayor información sobre las localidades específicas que incluye la Banda V, consulte su asesor o llame al 190.

NOTA: No se aceptan arrendamientos
KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A.

[Firma]
 FIRMA CLIENTE
 NOMBRE: Jose Maria S. Tenberg
 C.C.: 83224318/quevedo
 CARGO: Gerente

[Firma]
 FIRMA ASESOR
 NOMBRE: Carolina Zubizarra
 CÓDIGO: 703
 COORDINADOR: Hugo Serrano

REPUBLICA DE COLOMBIA
CEDULA DE CIUDADANIA No. 832,243
DE: Berranquilla (Atl.)
APELLIDOS: SZTEINBERG KATZ
NOMBRES: José Moisés
NACIDO: 12 Dic 1935 - Berranquilla
ESTATURA: 1-75
SEÑALES: Ninguna
FECHA: Expi 27 May 98 - Expi 10 Jul 71



RICARDO JORDAN JURETA
REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

INDICE



CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.

KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A.-----
NIT: 890.101.509-1.

EL SUSCRITO SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA,

C E R T I F I C A

Que por Escritura Pública No. 448 del 02 de Junio de 1933, otorgada en la Notaria Tercera de Barranquilla, cuyo extracto notarial se registró en esta Cámara de Comercio, el 02 de Junio de 1933 bajo el No. 458 del libro respectivo, fue constituida la sociedad-----
colectiva denominada "KALUSIN IMPORTING COMPANY".-----

C E R T I F I C A

Que por Escritura Pública No. 2.832 del 15 de Octubre de 1971, otorgada en la Notaria Tercera de Barranquilla, cuyo extracto notarial se registró en esta Cámara de Comercio, el 20 de Octubre de 1971 bajo el No. 26.640 del libro respectivo, la sociedad antes mencionada-----
se transformo en sociedad de responsabilidad limitada a "KALUSIN IMPORTING COMPANY LIMITADA "KICO"-----

C E R T I F I C A

Que por Escritura Pública No. 1.735 del 10 de Julio de 1995, otorgada en la Notaria 3a. de Barranquilla, inscrito(as) en esta Cámara de Comercio, el 17 de Julio de 1995 bajo el No. 59.719 del libro respectivo, la sociedad antes mencionada-----
se transformo en sociedad anonima denominada KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A./-----

C E R T I F I C A

Que dicha sociedad ha sido reformada por las siguientes escrituras y/o documentos privados:

| Numero | aaaa/mm/dd | Notaria | No. Insc o Reg | aaaa/mm/dd |
|--------|------------|------------------------------|----------------|------------|
| 516 | 1935/05/10 | Notaria 3a. de Barranquilla. | 804 | 1935/05/11 |
| 1.537 | 1937/11/25 | Notaria 3a. de Barranquilla. | 1.380 | 1937/11/30 |
| 681 | 1937/11/25 | Notaria 3a. de Barranquilla. | 2.490 | 1941/05/19 |
| 329 | 1946/02/11 | Notaria 3a. de Barranquilla. | 4.185 | 1946/02/16 |
| 229 | 1951/02/10 | Notaria 3a. de Barranquilla. | 6.873 | 1951/02/15 |
| 1.823 | 1951/11/15 | Notaria 3a. de Barranquilla. | 7.300 | 1951/11/20 |
| 182 | 1954/01/28 | Notaria 3a. de Barranquilla. | 8.385 | 1954/02/05 |
| 440 | 1954/02/26 | Notaria 3a. de Barranquilla. | 8.452 | 1954/05/15 |
| 2.594 | 1954/12/31 | Notaria 3a. de Barranquilla. | 8.887 | 1955/01/12 |
| 264 | 1955/02/15 | Notaria 3a. de Barranquilla. | 8.954 | 1955/02/25 |

***** CONTINUA *****

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.

KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A.

NIT: 890.101.509-1.

| | | | | | |
|-------|------------|-----------------|------------------|---------|------------|
| 1.211 | 1957/05/29 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 10.204 | 1957/06/03 |
| 2.689 | 1957/11/29 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 10.560 | 1957/12/06 |
| 200 | 1960/01/28 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 12.160 | 1960/02/03 |
| 498 | 1960/02/26 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 12.237 | 1960/02/09 |
| 269 | 1961/02/18 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 12.902 | 1961/02/27 |
| 2.516 | 1961/11/08 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 13.442 | 1961/11/12 |
| 162 | 1962/01/31 | Notaria 1a. | de Barranquilla. | 13.621 | 1962/02/05 |
| 115 | 1964/01/25 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 15.290 | 1964/02/04 |
| 601 | 1964/03/31 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 15.554 | 1964/04/20 |
| 1.654 | 1962/08/12 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 16.100 | 1964/08/26 |
| 839 | 1966/05/15 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 18.758 | 1966/05/24 |
| 1.022 | 1966/05/24 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 18.802 | 1966/06/01 |
| 1.334 | 1966/05/24 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 22.078 | 1968/07/01 |
| 54 | 1969/01/20 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 22.978 | 1969/01/25 |
| 1.031 | 1969/05/16 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 24.458 | 1969/05/29 |
| 2.275 | 1971/08/27 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 26.547 | 1971/09/08 |
| 2.786 | 1971/10/11 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 26.535 | 1971/10/20 |
| 2.832 | 1971/10/15 | Notaria Tercera | de Barranquil | 26.640 | 1971/10/20 |
| 915 | 1972/05/03 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 470 | 1972/06/28 |
| 912 | 1975/05/15 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 4.256 | 1975/05/21 |
| 3.177 | 1973/12/21 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 4.274 | 1975/06/02 |
| 3.178 | 1973/12/21 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 4.275 | 1975/06/02 |
| 3.369 | 1974/12/16 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 4.276 | 1975/06/02 |
| 2.671 | 1975/12/11 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 5.064 | 1975/12/29 |
| 2.670 | 1975/12/11 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 5.065 | 1975/12/29 |
| 2.735 | 1975/12/18 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 5.097 | 1975/12/31 |
| 2.710 | 1975/12/17 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 5.099 | 1975/12/31 |
| 983 | 1976/06/19 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 6.001 | 1976/07/08 |
| 419 | 1976/03/26 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 6.008 | 1976/07/08 |
| 1.215 | 1976/07/26 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 6.118 | 1976/08/13 |
| 1.462 | 1976/08/23 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 6.182 | 1976/09/14 |
| 1.464 | 1976/08/23 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 6.183 | 1976/09/14 |
| 1.463 | 1976/08/23 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 6.184 | 1976/09/14 |
| 1.461 | 1976/08/23 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 6.185 | 1976/09/14 |
| 485 | 1979/03/21 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 9.727 | 1979/03/26 |
| 1.574 | 1980/07/25 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 11.890 | 1980/08/05 |
| 48 | 1982/01/19 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 156 | 1982/02/17 |
| 49 | 1982/01/19 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 157 | 1982/02/17 |
| 50 | 1982/01/19 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 158 | 1982/02/17 |
| 51 | 1982/01/19 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 159 | 1982/02/17 |
| 52 | 1982/01/19 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 160 | 1982/02/17 |
| 53 | 1982/01/19 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 161 | 1982/02/17 |
| 590 | 1982/04/05 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 14.847 | 1982/04/23 |
| 1.672 | 1982/08/19 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 15.620 | 1982/09/23 |
| 2.390 | 1983/11/02 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 17.843 | 1983/11/14 |
| 163 | 1984/02/07 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 18.572 | 1984/03/14 |
| 2.584 | 1988/12/14 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 32.005 | 1988/12/22 |
| 1.134 | 1991/05/22 | Notaria 3a. | de Barranquilla. | 41.294 | 1991/06/14 |
| 1.735 | 1995/07/10 | Notaria 3a. | de Barranquilla | 59.719 | 1995/07/17 |
| 1.735 | 1995/07/10 | Notaria 3a. | de Barranquilla | 59.720 | 1995/07/17 |
| 2.838 | 1996/10/21 | Notaria 3a. | de Barranquilla | 66.514 | 1996/11/01 |
| 3.017 | 1997/10/25 | Notaria 3a. | de Barranquilla | 72.433 | 1997/11/13 |
| 366 | 2006/04/11 | Notaria 4 a. | de Barranquilla | 124.475 | 2006/05/26 |

***** CONTINUA *****



***** Pag. 2
CAMARA DE COMERCIO
DE BARRANQUILLA
10*****

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.
KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A.-----
NIT: 890.101.509-1.

C E R T I F I C A

Que de acuerdo con la(s) escritura(s) arriba citada(s), la sociedad se rige por las siguientes disposiciones:

DENOMINACION O RAZON SOCIAL:
KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A.-----
SIGLA: KICO S.A..
DOMICILIO PRINCIPAL: Barranquilla.
NIT No: 890.101.509-1.
MATRICULA MERCANTIL: 6.142.

C E R T I F I C A

Direccion para notificaciones judiciales:
VIA 40 # 69-19.
De la ciudad de Barranquilla.

C E R T I F I C A

DURACION: El término de duración de la sociedad se fijó hasta el 10 de Julio de 2045.

C E R T I F I C A

OBJETO SOCIAL: El objeto de esta sociedad sera: A) El objeto de la sociedad lo constituye la fabricacion, exportacion, importacion, distribucion, compra y venta de articulos y productos plasticos en todas sus clases y formas, materias primas para producirlos, representacion de unos y otros, importacion, exportacion y representacion de maquinarias afines a la industria de material plastico.- B) La inversion en bienes inmuebles urbanos o rurales y la administracion de los mismos por si o por interpuesta persona.- C) La inversion en acciones, cuotas o partes de interes en sociedades de cualquier naturaleza.- D) La representacion de casas nacionales y extranjeras y particularmente aquellas dedicadas a la industria de los plasticos en general.- E) En general la celebracion de actos o contratos sobre bienes muebles o inmuebles que se relacionen con el objeto social arriba enunciado.-----

C E R T I F I C A

| CAPITAL Autorizado | Nro Acciones | Valor Acción |
|--------------------|--------------|--------------|
| *****500.000.000 | *****500.000 | *****1.000 |

***** CONTINUA *****

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.

KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A.-----
NIT: 890.101.509-1.

Suscrito

*****164.460.000 *****164.460 *****1.000

Pagado

*****164.460.000 *****164.460 *****1.000

C E R T I F I C A

ADMINISTRACION: La compania tiene los siguientes organos principales A) Asamblea General de Accionistas; B) Junta Directiva; y, C) Presidencia.- Son funciones de la Junta Directiva, entre otras, las siguientes: Establecer dependencias o agencias, dentro o fuera del pais; La Junta Directiva tendra atribuciones suficientes para ordenar que se ejecuten o celebren cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y para tomar determinaciones necesarias en orden a que la sociedad cumpla sus fines. Las demas funciones que senalen los estatutos o las que naturalmente les correspondan.- El gobierno y administracion de la compania estara a cargo del Presidente de la compania. El Presidente es un representante legal de la compania, en juicio y fuera de juicio. En las faltas absolutas, accidentales o temporales del Presidente sera reemplazado en su orden, por un Suplente Primero, un Suplente Segundo y un Suplente Tercero.- Son funciones de la Presidencia, entre otras, las siguientes: Constituir los apoderados judiciales y extrajudiciales que juzgue necesario para representar a la compania y delegarles las facultades que a bien tengan; Celebrar los contratos que tiendan a llenar los fines sociales; Cumplir las demas funciones que le asigne la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva y las que por la naturaleza de su cargo le correspondan.-----

C E R T I F I C A

Que según Acta No. 82 del 01 de Febrero de 2006 correspondiente a la Asamblea de Accionistas en Barranquilla, de la sociedad:
KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A.-----
cuya parte pertinente se inscribió en esta Cámara de Comercio, el 26 de Mayo de 2006 bajo el No. 124.476 del libro respectivo, fueron hechos los siguientes nombramientos:

CLASE: JUNTA DIRECTIVA

Principales

| | |
|--------------------------------|--------------------|
| 1. Szteinberg Katz Jose Moises | CC.*****832.243 |
| 2. Szteinberg Kalusin Alan | CC.*****8.745.488 |
| 3. Eisenband de Eidelman Lotty | CC.*****22.381.993 |

Suplentes

| | |
|--------------------------------------|--------------------|
| 1. Szteinberg de Mandelbaum Francine | CC.*****32.652.248 |
| 2. Eidelman de Szteinberg Monica | CC.*****32.608.846 |
| 3. Eidelman Eisenband Sabrina | CC.*****32.734.970 |

C E R T I F I C A

Que por Escritura Pública No. 1.735 del 10 de Julio de 1995,

***** CONTINUA *****



CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.

KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A.-----
NIT: 890.101.509-1.

otorgada en la Notaria 3a. de Barranquilla cuya parte pertinente se inscribió en esta Cámara de Comercio, el 17 de Julio de 1995 bajo el No. 59.718 del libro respectivo, fueron hechos los siguientes nombramientos:

| Cargo/Nombre | Identificación |
|---|-------------------|
| Presidente. Szteinberg Katz Jose Moises ✓ | CC.*****832.243 |
| 1o. Suplente del Presidente. Szteinberg Kalusin Alan ✓ | CC.*****8.745.486 |

C E R T I F I C A

Que según Acta No. 82 del 01 de Febrero de 2006 correspondiente a la Asamblea de Accionistas en Barranquilla, de la sociedad: KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A. cuya parte pertinente se inscribió en esta Cámara de Comercio, el 31 de Julio de 2006 bajo el No. 125.699 del libro respectivo, fueron hechos los siguientes nombramientos:

| Cargo/Nombre | Identificación |
|---|--------------------|
| 2o. Suplente del Presidente. Szteinberg de Mandelbaum Francine | CC.*****32.652.248 |
| 3o. Suplente del Presidente. Eisenband de Eidelman Lotty | CC.*****22.381.993 |

C E R T I F I C A

Que según Acta No. 71 del 26 de Marzo de 1999 correspondiente a la Asamblea de Accionistas en Barranquilla, de la sociedad: KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A. cuya parte pertinente se inscribió en esta Cámara de Comercio, el 08 de Abril de 1999 bajo el No. 80.322 del libro respectivo, fueron hechos los siguientes nombramientos:

| Cargo/Nombre | Identificación |
|---|---------------------|
| Revisor Fiscal Ppal. ALFREDO ROJAS Y ASOCIADOS | Ni.*****800.114.065 |

C E R T I F I C A

Que por Documento Privado del 06 de Mayo de 1999, otorgado en Barranquilla Por ALFREDO ROJAS Y ASOCIADOS, inscrito en esta Cámara de Comercio, el 25 de Mayo de 1999 bajo el Nro 81.212 del libro respectivo, fueron hechos los siguientes nombramientos:

| Cargo/Nombre | Identificación |
|---|-------------------|
| Revisor Fiscal. (Delegado) Rojas Mordecay Alfredo | CC.*****8.720.951 |

***** CONTINUA *****

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.

KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A.-----
NIT: 890.101.509-1.

C E R T I F I C A

Que por documento privado de fecha de 24 de Febrero de 2006, inscrito en esta Camara de Comercio el dia 14 de Marzo de 2006 bajo el No. 106 del libro respectivo, consta la noticia de la Celebracion del Acuerdo de Reestructuracion de la sociedad KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A., con sus acreedores.-----

C E R T I F I C A

Que por documento privado de fecha 16 de Octubre del 2.002, suscrito por el promotor CARLOS ENRIQUE PARAMO SAMPER C.C.8.673.519., inscrito en esta camara de comercio el dia 17 de Octubre del 2.002, bajo el No.***17 del libro respectivo, consta la noticia de la celebracion del acuerdo de reestructuracion de de la sociedad KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A., la cual fue votado positivo con un porcentaje del 62.3452%, de acuerdo con el articulo 31 de la Ley 550 de 1.999.-----

C E R T I F I C A

Que por Aviso del 15 de Mayo de 2001, otorgada en la Superintendencia de Sociedades cuya parte pertinente se inscribió en esta Cámara de Comercio, el 18 de Mayo de 2001 bajo el No. 333 del libro respectivo,-----
Consta que la sociedad KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A. domiciliada en la ciudad de Barranquilla con dirección de notificación judicial en la Via 40 numero 69 - 19, con identificación tributaria 890.101.509, quien se encontraba adelantando un concordato se le ACEPTO la promoción de un acuerdo de reestructuración, en los términos y con las formalidades previstas en la Ley 550 del 3 de diciembre de 1.999, artículo 65, mediante oficio 410-19528. Que se designo como promotor al señor CARLOS ENRIQUE PARAMO SAMPER, identificado con la cedula de ciudadanía numero 8.673.519, residente en la -----
carrera 52 numero 74-56 oficina 903 de la ciudad de Barranquilla.---

C E R T I F I C A

Que por Aviso del 07 de Sep/bre de 2001, otorgada en Ciudad de Barranquilla por promotor cuya parte pertinente se inscribió en esta Cámara de Comercio, el 10 de Sep/bre de 2001 bajo el No. 364 del libro respectivo,-----
Consta que CARLOS ENRIQUE PARAMO SAMPER, Promotor de KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A., convoca a los acreedores de la sociedad a la reunion de determinacion de derecho al voto, la cual se efectuara en las oficinas de la Superintendencia de Sociedades Regional Atlantico Carrera 57 No. 79-10 el dia 12 de Septiembre del 2001 a las 10:00 A:M:-----

C E R T I F I C A

Que por Aviso del 10 de Febrero de 2006, -----

***** CONTINUA *****



CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.
KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A.-----
NIT: 890.101.509-1.

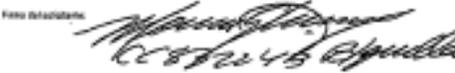
otorgada en Barranquilla por el promotor -----
cuya parte pertinente se inscribió en esta Cámara de Comercio, el ----
13 de Febrero de 2006 bajo el No. 105 del libro respectivo, . -----
convoca: A todos los acreedores de la sociedad KALUSIN IMPORTING --
COMPANY S.A. a una reunion el dia viernes 17 de febrero a las dos --
(2) p.m., en las instalaciones de la Superintendencia de Sociedades --
ubicada en la Carrera 57 No.79 - 10, con el fin de efectuar la -----
determinacion de los derechos de votos y acreencias de los -----
acreedores para efectos de proceder a la modificacion del acuerdo a --
la luz del Art. 29 paragrafo 3ro. de la Ley 550 del 99. -----

C E R T I F I C A

Que en esta Cámara de Comercio no aparecen inscripciones posteriores de documentos referentes a reforma, disolución, liquidación o nombramientos de representantes legales de la expresada sociedad.

C E R T I F I C A

Que su última Renovación fue el: 16 de Marzo de 2006.
La información sobre embargos de establecimiento se suministra en Certificados de Matrícula, la de contratos sujetos a registro, en Certificados Especiales.

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
|  | | Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal | | 001 | |
| Espécimen escaneado por el CIAT | | | 3. Constante 02 | | |
|  | | | 4. Número de Documento  (415)7707212484(0002)0014022975599 9 | | |
| 5. Número de Identificación Tributaria (NIT) | | 6. CIU | | 10. Administradora | |
| 0 0 0 1 2 1 0 0 9 | | 2 | | 14. Rústica asociada | |
| IDENTIFICACION | | | | | |
| 24. Tipo de contribuyente Persona jurídica | | 25. Tipo de documento | | 26. Número de identificación | |
| 27. Fecha expedición | | 28. Lugar de expedición País | | 29. Departamento | |
| 30. Ciudad/Municipio | | 31. Puntos de venta | | 32. Dirección de venta | |
| 33. Primer nombre | | 34. Último nombre | | 35. Razón social KALLUM IMPORTING COMPANY S.A. | |
| 36. Nombre comercial KALLUM IMPORTING COMPANY S.A. | | 37. NIT | | 38. CUIT 000 S.A. | |
| UBICACION | | | | | |
| 39. País COLOMBIA | | 40. Departamento Atlántico | | 41. Ciudad/Municipio Baranquilla | |
| 42. Dirección VIA 40 | | 43. Correo electrónico NICO@METROTEL.NET.CO | | 44. Teléfono fijo 2 9 5 3 4 4 2 3 2 1 | |
| 45. Teléfono 2 3 6 0 7 0 0 0 | | | | | |
| ACTIVIDAD ECONOMICA | | | | | |
| Actividad principal | | Actividad secundaria | | Otras actividades | |
| 46. Código 2 5 2 9 | | 47. Fecha inicio actividad 1999 06 02 | | 48. Código 1 2 | |
| 49. Fecha fin actividad | | 50. Código | | 51. Código | |
| 52. Código | | 53. Código | | 54. Código | |
| Responsabilidades | | | | | |
| 55. Código: 0 5 0 7 0 9 1 0 1 1 3 1 4 | | | | | |
| 56. Seguro sobre la renta y complementarios del 10. Un sujeto aduanero | | 57. Retención en la fuente a título de renta | | 58. Verjas régimen común | |
| 59. Retención en la fuente en el impuesto sobre | | 60. Gran contribuyente | | 61. Informante de asociada | |
| Usuarios aduaneros | | | Exportadores | | |
| 62. Código: 2 2 2 9 | | | 63. País | | |
| 64. Tipo | | | 65. Tipo | | |
| 66. Fecha | | | 67. Fecha | | |
| 68. RFC | | | 69. RFC | | |
| Para uso exclusivo de la DIAN | | | | | |
| 70. Anunciante | | 71. No. de Folio | | 72. Fecha: 2006 11 30 | |
| La información contenida en el formulario, será responsabilidad del quien lo suscribe y en consecuencia comprometerá su patrimonio a la realidad por el gravamen, cualquier falsedad en sus datos podrá ser sancionada. Artículo 15 Decreto 2686 del 21 de Agosto de 2004. | | | En presencia de las verificaciones que le CIAT realiza. Firma del funcionario autorizado: | | |
| Firma del declarante:  | | | 73. Nombre: TAYS NUÑEZ VERGARA 74. Cargo: CARGO  | | |

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CELEBRADO ENTRE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Y KALUSIN IMPORTING COMPANY KICO S.A.

| CONTRATO No. VSN - 14221-2008 | |
|---|--|
| 1. CLIENTE (INFORMACIÓN): | |
| Nombre: | KALUSIN IMPORTING COMPANY KICO S.A. Nit: 890.101.509-1 |
| Representante Legal: | ALAN SZTEINBERG KALUSIN Representante Legal C.C: 8.745.488 |
| Dirección de comunicaciones o notificaciones: | VIA 40 # 68B-57 BARRANQUILLA - ATLANTICO - COLOMBIA |
| 2. OPERADOR (INFORMACIÓN): | |
| Nombre: | COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Nit. 830.122.566-1 |
| Representante (Apoderado Especial): | Juan Vicente Martin Fontelles VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS Cedula de Extranjería : No. E341586 |
| Dirección de comunicaciones o notificaciones: | Transversal 60 (Av Suba) No 114 A -55 Tel.: (57) 1 5935399 Bogotá D.C. |

CONSIDERACIONES

- A)** Las Partes debidamente identificadas como aparecen en los numerales **1** y **2** del cuadro de información del contrato, quienes en adelante y para todos los efectos se llamarán el **CLIENTE** y el **OPERADOR**, respectivamente, han decidido celebrar el presente contrato, cada una motivada directamente en su objeto, en la forma que pasa a precisarse.
- B)** **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** tiene como objeto social principal la organización, operación, prestación y explotación de las actividades y los servicios de telecomunicaciones, tales como telefonía pública básica conmutada local, local extendida y de larga distancia nacional e internacional, servicios móviles, portadores, teleservicios, telemáticos, de valor agregado, servicios satelitales en sus diferentes modalidades, servicios de televisión en todas sus modalidades incluyendo televisión por cable, servicios de difusión, tecnologías inalámbricas, vídeo, servicios de alojamiento de aplicaciones informáticas, servicios de data center, servicios de operación de redes privadas de telecomunicaciones y operaciones totales de sistemas de información y cualquier otro servicio calificado como de telecomunicaciones, comunicaciones e información (TIC), incluidas sus actividades complementarias y suplementarias, dentro del territorio nacional y en el exterior y en conexión con el exterior, empleando para ello bienes, activos y derechos propios o ejerciendo el uso y goce sobre bienes, activos y derechos de terceros.
- C)** El **CLIENTE** manifiesta su interés en suscribir un contrato mediante el cual el **OPERADOR** le prestará Servicios de Telecomunicaciones, para satisfacer sus necesidades, a través de la Red del **OPERADOR**.

Clausula 1a.- DEFINICIONES: Las palabras del presente Contrato y sus anexos se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de los mismos en lengua castellana; las que hayan sido definidas en las leyes, se tomarán en el sentido que éstas les dan, si, de acuerdo con las reglas de interpretación de los contratos, aparece que debe dárseles ese sentido; las que sean propias de una ciencia u oficio se tomarán en el sentido que les den los peritos en aquella o éste si, de acuerdo con las reglas de interpretación de los contratos, aparece que debe dárseles ese sentido; y para efectos del presente Contrato se tendrán en cuenta, además de las reglas dichas, las siguientes definiciones especiales.

- 1.1.- Servicios de Telecomunicaciones:** Es el conjunto de servicios definidos por las normas legales vigentes o aquellas que las sustituyan o modifiquen y para cuya prestación esté legalmente habilitado el **OPERADOR**.
- 1.2.- Contrato:** Es el presente contrato a partir del cual se establecen las condiciones que regirán las relaciones comerciales entre las Partes, en virtud de las cuales el **OPERADOR** le prestará los Servicios de Telecomunicaciones al **CLIENTE**.

- 1.3.- Anexo (s): Es (son) el(los) Anexos(s) que rige(n) las obligaciones específicas respecto de los Servicio de Telecomunicaciones que le preste el **OPERADOR** al **CLIENTE**, los cuales se suscribirán de tiempo en tiempo de conformidad con las necesidades del **CLIENTE**.
- 1.4.- Orden de Servicio: Es el documento mediante el cual se hacen las solicitudes de servicio por parte del **CLIENTE** al **OPERADOR**, en desarrollo del (los) Anexos(s) que se establezcan entre las Partes. Este documento hace parte integrante del Contrato.
- 1.5.- Paquete de Servicios: Es el conjunto de dos o más servicios de telecomunicaciones que el **OPERADOR** presta al **CLIENTE** por medio de un Paquete de Servicios asociado a un beneficio tarifario, ya sea mediante cargo fijo mensual o por descuentos tarifarios. El **OPERADOR** determinará los eventos en que dicho beneficio tarifario sea aplicable.

Cláusula 2a.- OBJETO: El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de Telecomunicaciones por parte del **OPERADOR** al **CLIENTE**, de conformidad con las condiciones establecidas en este Contrato, en los Anexos, las Ordenes de Servicio, demás documentos y las normas legales vigentes.

Cláusula 3a.- OBLIGACIONES: Las Partes entienden y declaran que la suscripción del presente Contrato es la base de su relación comercial a partir de la cual el **OPERADOR** le prestará los Servicios de Telecomunicaciones al **CLIENTE**, por lo que la suscripción del mismo los obliga a su ejecución de buena fe exenta de culpa.

3.1.- El OPERADOR se obliga a:

- 3.1.1.- Instalar y mantener en buen estado de funcionamiento el servicio que se contrata por el **CLIENTE** para su efectiva prestación.
- 3.1.2.- Solucionar los cortes o interferencias que se presenten durante la prestación del servicio en el menor tiempo posible de conformidad con lo establecido en los respectivos Anexos.
- 3.1.3.- Atender oportunamente los requerimientos del **CLIENTE** para lograr la prestación del servicio.
- 3.1.4.- Responder en caso de que se presenten fallas que afecten la prestación del servicio por causas imputables al **OPERADOR**. Si la falla es imputable al **CLIENTE**, éste deberá pagar los costos de reparación de la falla, en caso de que ésta sea solucionada por el **OPERADOR**.
- 3.1.5.- Las demás que se deriven del presente Contrato y de las normas legales vigentes.

3.2.- El CLIENTE se obliga a:

- 3.2.1.-** Hacer uso del servicio prestado por el **OPERADOR**, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato, el (los) Anexos y de acuerdo con las licencias pertinentes, las normas legales vigentes aplicables a los servicios de telecomunicaciones.
 - 3.2.2.-** Pagar al **OPERADOR** los valores determinados en el Contrato y las órdenes de Servicio.
 - 3.2.3.-** Responder por el uso y recibo de la información que transmite. El **OPERADOR** no responderá por el acceso de terceros, ni por los fraudes o actos indebidos que puedan cometerse con la información que recibe y transmite el **CLIENTE** por medio del servicio que le presta el **OPERADOR**.
 - 3.2.4.-** Responder y ejercer todas las acciones necesarias en caso de que existan bienes instalados por el **OPERADOR** para que no sean objeto de embargos o secuestros, resultantes de cualquier proceso judicial o extrajudicial en contra del **CLIENTE**. En este evento, el **CLIENTE** avisará al **OPERADOR** dentro de las veinticuatro horas (24) siguientes al conocimiento de cualquier medida judicial que pueda derivar en embargo y secuestro de los bienes y de cualquier acción u omisión que pueda perturbar la tenencia y propiedad de dichos bienes. Si el **CLIENTE** no cumpliere con estas obligaciones dentro de los treinta (30) días siguientes al conocimiento de cualquier medida judicial, pagará al **OPERADOR** el valor comercial de los bienes de propiedad del **OPERADOR** que sean objeto de tales medidas o cuya tenencia o propiedad se vea afectada.
 - 3.2.5.-** El servicio que prestará el **OPERADOR** es para el uso exclusivo del **CLIENTE**. En el evento de que el **CLIENTE** cambie la modalidad y revenda servicios de telecomunicaciones soportados en las redes de telecomunicaciones del **OPERADOR**, el **CLIENTE** deberá avisar dicha circunstancia al **OPERADOR**. Será responsabilidad exclusiva del **CLIENTE** el acceso a toda clase de información obtenible a través de ese servicio, inclusive la de contenido no apto para menores de edad, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 679 de agosto de 2001. Así mismo sólo podrá cursar servicios de larga distancia mediante autorización expresa de alguno de los operadores de larga distancia legalmente habilitados.
 - 3.2.6.-** Cumplir con las obligaciones y deberes establecidos en el Contrato, sus anexos, las Órdenes de Servicio y demás documentos que hagan parte integrante del Contrato.
 - 3.2.7.-** El **CLIENTE** se obliga a no trasladar los bienes entregados a título de comodato o arriendo por el **OPERADOR**, sin su previa autorización.
 - 3.2.8.-** Las demás que se deriven del presente Contrato y de las normas legales vigentes.
- 3.3.-** A la fecha de la firma del presente Contrato, el **CLIENTE** autoriza al **OPERADOR** para que adelante las consultas que sean necesarias en las bases o bancos de datos propios o de centrales de riesgo, con el objeto de establecer su perfil de pago. El **CLIENTE** autoriza al **OPERADOR** para que haga las consultas o los reportes pertinentes a las centrales de riesgos cuando quiera que el primero incurra en mora en el pago de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, todo de conformidad con el contenido del formato de autorización para consulta y reporte a centrales de riesgo.

Cláusula 4a.- TÉRMINO DE DURACIÓN: El presente Contrato es de duración indefinida el cual estará vigente desde su perfeccionamiento y hasta que finalice el término de duración de las Órdenes de Servicios que incorpore el último de los servicios que haya solicitado el **CLIENTE** en desarrollo del presente contrato. Cualquiera de las partes podrá terminarlo, mediante documento escrito, con una antelación no menor a treinta (30) días calendario, siempre y cuando no existan obligaciones derivadas de los Anexos.

PARAGRAFO: Los servicios tendrán la duración inicialmente pactada para los mismos ya sea en este documento o en la Orden de Servicios. Los Servicios se entenderán prorrogados automáticamente en los términos inicialmente pactados. En caso de que el **CLIENTE** decida no prorrogar los servicios, deberá informar mediante comunicación escrita al **OPERADOR** con una antelación no inferior a 30 días calendario.

Cláusula 5a.- VALOR: El valor del presente Contrato corresponderá a la suma del(o los) valor(es) resultantes de las diferentes Órdenes de Servicio derivadas del mismo.

PARÁGRAFO 1: Los valores pactados en las Órdenes de Servicio podrán ser revisados por mutuo acuerdo entre las Partes, de conformidad con las condiciones del mercado que para ese momento sean aplicables con las mismas características técnicas, comerciales y de servicio.

PARÁGRAFO 2: Los servicios adicionales se regirán por lo establecido en el Contrato, los Anexos y las condiciones de las Órdenes de Servicio respectivas. Las Órdenes de Servicio serán facturadas y por lo tanto deberán ser pagadas por el **CLIENTE**.

PARÁGRAFO 3: De presentarse solicitudes adicionales de servicios por parte del **CLIENTE** éstas se entenderán adicionadas mediante las respectivas Órdenes de Servicio.

PARAGRAFO 4: Cuando al cliente se le realice una oferta conjunta de servicios de telecomunicaciones por parte del Operador y éste en virtud de la misma solicite la prestación de varios servicios, se hará beneficiario de unos descuentos especiales. No obstante, estos descuentos especiales están sujetos a la permanencia de todos los productos inicialmente solicitados, el retiro de uno o varios de los servicios solicitados conjuntamente conlleva la pérdida total o proporcional del descuento, según sea el caso. No obstante la oferta conjunta de los servicios, cada servicio se rige por el anexo de servicio correspondiente.

Cláusula 6a.- FORMA DE PAGO: El valor del presente Contrato se pagará durante su vigencia de conformidad con lo que aquí se establece: Los pagos mensuales se pagarán previa presentación de la factura por parte del **OPERADOR** dentro del mes siguiente a la prestación del servicio y en los lugares que éste le indique. Sin embargo, en caso de no recepción de las facturas dicho evento no exime al **CLIENTE** de la obligación de pagarlas, debiendo éste solicitar una copia de la misma al **OPERADOR**.

PARÁGRAFO 1: El **CLIENTE** suscribirá un Acta de Recibo a Satisfacción dentro de los cinco (5) días siguientes a la instalación y prueba del servicio. A partir de la suscripción del Acta de Recibo a Satisfacción el **OPERADOR** iniciará la facturación del servicio. No obstante en caso de que el **CLIENTE** no suscriba dicha Acta al vencimiento del término establecido en esta cláusula, el **OPERADOR** facturará el servicio a partir de dicha fecha.

PARÁGRAFO 2: En caso de que se llegaren a pactar tarifas en dólares de los Estados Unidos de América, la factura se liquidará con el valor de la TRM del último día del mes de los cargos facturados.

PARÁGRAFO 3: Cuando el **CLIENTE** no efectúe oportunamente el pago de alguna factura en la fecha indicada en el mismo documento, éste deberá pagar el valor no pagado más los intereses de mora causados sobre dicho valor, calculados a la tasa máxima moratoria certificada por la Superintendencia Financiera para ese mes, los cuales serán cobrados en la siguiente factura.

PARÁGRAFO 4: La facturación, se realizará con la especificación necesaria para que se identifique el servicio contratado. Si contados cinco (5) días a partir de la recepción de la factura, el **CLIENTE** no realiza por escrito observaciones a ésta, la misma se entenderá aceptada. Para todos los efectos legales se entiende que la factura presta mérito ejecutivo.

Cláusula 7a.- Suministro e instalación del servicio

El suministro del servicio está sujeto a la disponibilidad técnica del mismo. En el evento en que el **OPERADOR** no cuente con la disponibilidad para la prestación del servicio el presente Contrato y sus anexos se darán por terminado.

7.1.- Obras Civiles

Es responsabilidad del **CLIENTE** proveer las adecuaciones ambientales y eléctricas necesarias para la instalación de los equipos de comunicaciones requeridos para la prestación del servicio. En el caso que **OPERADOR** suministre las obras civiles por solicitud del **CLIENTE**, el costo de dichas obras será asumido por el **CLIENTE**.

7.2.- Acometidas Internas

Es responsabilidad del **CLIENTE** proveer las Acometidas Internas desde los puntos de conexión física del predio en la sede del **CLIENTE** (poste, caja mural, strip general del edificio, conjunto o centro empresarial) y el destino final de la conectividad suministrada (centro de cómputo, piso, bodega o etc). El valor del cargo fijo mensual de los canales de datos terrestres e Internet dedicado incluye la instalación de una acometida interna estándar.

La acometida Interna estándar equivale a un costo máximo que será definido por EL OPERADOR e informado al CLIENTE, si el costo de la acometida interna de EL CLIENTE, supera el valor definido POR EL OPERADOR, deberá EL CLIENTE asumir el excedente el cual será cobrado en la facturación como un cargo adicional al cargo de conexión.

En el evento en que El CLIENTE no requiera la acometida interna estándar ello no implica descuento alguno sobre el cargo mensual definido para estos canales.

7.3.- Equipos

El CLIENTE deberá comunicar a la dependencia que el OPERADOR indique, por lo menos con quince (15) días de anticipación toda modificación en la configuración interna de sus sistemas de comunicaciones relacionados con el servicio prestado, así como el cambio de equipos y modificaciones técnicas que puedan afectar de forma directa o indirecta la correcta prestación del servicio por parte del OPERADOR. Estas modificaciones serán aceptadas, siempre y cuando respeten las normas internacionales.

En caso de que OPERADOR suministre solución de equipos de enrutamiento u otros adicionales a los equipos terminales necesarios para la conexión del servicio de acuerdo con la solicitud del CLIENTE, se hará de conformidad con los servicios contratados.

7.3.1.- Comodato:

En caso de que los equipos sean entregados en calidad de Comodato por parte del OPERADOR, se hará de conformidad con lo previsto en el Código Civil y demás disposiciones que reglamenten, modifiquen o adicionen.

EL CLIENTE se obliga a cumplir con las demás obligaciones propias de los comodatarios de acuerdo con las disposiciones legales y en especial las establecidas en el artículo 2203 del Código Civil.

En caso de contravención a lo dispuesto en este numeral, el OPERADOR podrá exigir la reparación de todo perjuicio y la restitución inmediata de los bienes entregados en comodato.

De la restitución habrá que dejarse constancia escrita, en acta suscrita por las partes contratantes, debiendo dejarse constancia de la calidad y condición de los bienes restituidos.

7.3.2.- Arrendamiento:

En caso de que los equipos sean entregados a título de Arrendamiento por parte del **OPERADOR** se hará de conformidad con lo previsto en el Código Civil y demás disposiciones que reglamenten, modifiquen o adicionen.

En caso de contravención a lo dispuesto en este numeral, podrá el **OPERADOR** exigir la reparación de todo perjuicio y la restitución inmediata de los bienes entregados en arriendo.

De la restitución habrá que dejarse constancia escrita, en acta suscrita por las partes contratantes, debiendo dejarse constancia de la calidad y condición de los bienes restituidos.

7.4.- Elementos o equipos que no son parte esencial de la conexión del servicio:

Los elementos que no se incluyen como parte del servicio son aquellos necesarios en el sitio del **CLIENTE** quien los deberá suministrar en caso de que sea requerido como: Enrutadores, switches, bridges, hubs, UPS, reguladores y otros equipos que no conformen directamente la solución, tales como racks, adecuaciones eléctricas, y los respectivos, torres, pararrayos, sistemas de respaldo eléctrico (UPS's), aire acondicionado, sistema de tierras, sistema de incendios, control de humedad y las obras civiles de mampostería o que impliquen adecuaciones de sitio, bandejas para rack y pared, tubería, cableado, canaletas y cajas de empalme. Estos elementos podrán ser cotizados por el **OPERADOR** en forma independiente en cada caso.

7.4.1.- Por parte del CLIENTE

El **CLIENTE** es responsable de suministrar la infraestructura necesaria, para la instalación de los equipos y bienes requeridos en la solución de último kilómetro con el objeto de garantizar la buena prestación del servicio.

7.4.1.1. Infraestructura Física:

- Espacio en gabinetes para instalación de bandejas donde se alojarán los equipos de comunicaciones.
- Suministro de aire acondicionado o refrigeración para mantener la temperatura constante del salón donde están ubicados los equipos. Se requiere una temperatura ambiente máxima de **veinticuatro (24) grados centígrados**.

7.4.1.2. Infraestructura Eléctrica:

- Suministro de energía AC Regulada e ininterrumpida o energía DC con su correspondiente rectificador/conversor asociado. El suministro de energía debe llegar hasta el lugar en el cual se van a instalar los diferentes equipos y ésta será suministrada a través de una protección sobre tensiones y sobre corrientes (breaker) exclusiva para dichos equipos.

- Se debe proveer un barraje de tierra en el salón de equipos el cual estará conectado a un sistema de tierra independiente al del pararrayos con resistividad menor a cinco ohmios o de un nivel adecuado para la protección de los equipos.

7.4.1.3. Últimos Kilómetros (Por favor escoja la o las opciones que se adecuen a la solución ofrecida al Cliente y borre las opciones no escogidas).

Un último kilómetro es la solución local desde el último nodo del **OPERADOR** hasta la sede del **CLIENTE** antes de los equipos de aplicación del mismo como routers, hubs, switches, etc. Los últimos kilómetros se especifican en la Orden de Servicio.

El **CLIENTE** deberá suministrar al **OPERADOR** los siguientes elementos de acuerdo con el tipo de último kilómetro definido para cada solución.

7.4.1.3.1. Opción 1: Último kilómetro Cobre + MODEM banda base o DTU o MODEM xDSL

- Strip telefónico con pares disponibles en la red interna, debidamente protegidos y con la calidad necesaria para la prestación de un óptimo servicio.
- Los equipos interconectados a la solución de último kilómetro deberán permitir la configuración de los parámetros de señalización (de línea y de registro), temporización y sincronización (reloj externo) que permitan la interoperatividad con la Central de conmutación del **OPERADOR**.
- El **CLIENTE** se hace responsable del suministro de los cables de interconexión desde el Módem banda base o DTU o MODEM xDSL hasta su equipo de enrutamiento o procesamiento, siempre que este no haya sido suministrado por el **OPERADOR**.
- Los equipos suministrados deben satisfacer las normas internacionales adoptadas por la **UIT-T**, por ejemplo **G-703**, sistema de señalización **MFC-R2**, etc.

7.4.1.3.2. Opción 2: Último kilómetro Fibra + MODEM óptico o terminal de fibra o ADM

- Es responsabilidad del **CLIENTE** el garantizar la disponibilidad de ductería en el sitio de instalación, así como los permisos al personal del **OPERADOR** encargado de realizar la instalación.
- En caso contrario, el **OPERADOR** suministrará la ductería usando sus contratistas de instalación y ésta será facturada adicionalmente y pagada por el **CLIENTE**. En el caso de requerirse, será responsabilidad del **CLIENTE** obtener los permisos necesarios ante la Administración de la Propiedad Horizontal para el tendido de los ductos.
- El **CLIENTE** se hace responsable del suministro de los cables de interconexión desde el Módem óptico o terminal de fibra o ADM hasta su equipo de enrutamiento o procesamiento, siempre que este no haya sido suministrado por el **OPERADOR**.

7.4.1.3.3.Opción 3: Ultimo kilómetro vía Radio enlace + equipo de Radio

- Es responsabilidad del **CLIENTE** el garantizar la disponibilidad de ductería en el sitio de instalación, así como los permisos al personal de **OPERADOR** encargado de realizar la instalación.
- En caso contrario, el **OPERADOR** suministrará la ductería usando sus contratistas de instalación y será facturada adicionalmente al **CLIENTE**. En el caso de requerirse, será responsabilidad del **CLIENTE** obtener los permisos necesarios ante la Administración de la Propiedad Horizontal para el tendido de los ductos.
- El **CLIENTE** será responsable de tramitar el permiso ante la Administración de la Propiedad Horizontal para la instalación de antenas en balcones, techos o terrazas. Deberá marcar claramente el lugar exacto para la fijación de los soportes o mástiles requeridos para la instalación de las antenas.
- El **CLIENTE** se hace responsable del suministro de los cables de interconexión desde el Radio hasta su equipo de enrutamiento o procesamiento, siempre que éste no haya sido suministrado por el **OPERADOR**.

7.4.1.3.4.Opción 4: Soluciones Satelitales

- El **CLIENTE** será responsable de tramitar el permiso ante la Administración de la Propiedad Horizontal para la instalación de antenas satelitales en torres, techos, balcones, techos o terrazas. Deberá marcar claramente el lugar exacto para la fijación de los soportes o mástiles requeridos para la instalación de las antenas satelitales.
- Es responsabilidad del **CLIENTE** el garantizar la disponibilidad de ductería necesaria en el sitio de instalación, así como los permisos al personal del **OPERADOR** encargado de realizar la instalación.
- En caso contrario, el **OPERADOR** suministrará los recursos que se requieran usando sus contratistas de instalación y luego estos serán facturados adicionalmente al cliente. En el caso de requerirse, será responsabilidad del **CLIENTE** obtener los permisos necesarios ante la Administración de la Propiedad Horizontal para el tendido de los ductos.
- El **CLIENTE** se hace responsable de la interconexión de su red local y los equipos que sean necesarios para la misma, así como el cableado que se requiera desde la antena satelital hasta la red local del cliente o hasta su equipo de enrutamiento si se requiere, y si éste no es suministrado por el **OPERADOR**.

7.4.2.- Por parte del Operador

Éste será el encargado de suministrar la infraestructura que se requiera para la correcta instalación de los equipos y su adecuado funcionamiento.

7.4.2.1. Infraestructura Física

El **OPERADOR** se hace responsable de la ubicación de los elementos necesarios para la solución de último kilómetro de acuerdo con su composición en sus instalaciones, así como de las protecciones necesarias y del ambiente adecuado para un buen funcionamiento de los equipos.

7.4.2.2. Infraestructura Eléctrica:

El **OPERADOR** proporcionará la infraestructura requerida para cada una de las soluciones, en el lado que le corresponde.

7.4.2.3. Infraestructura de Conectividad:

El **OPERADOR** proporcionará la infraestructura requerida para cada una de las soluciones.

En caso de que el **OPERADOR** instale equipos al **CLIENTE**, aquel los podrá entregar ya sea en calidad de Comodato o de Arrendamiento, según sea el caso, por lo cual el **CLIENTE** se obliga frente a los mismos, en los términos establecidos en el Código Civil.

7.5.- Especificaciones y normas técnicas:

Las Partes del Acuerdo de Servicio se comprometen a cumplir, en desarrollo del mismo, con los reglamentos establecidos en los planes, normas, definiciones y estándares del **Ministerio de Comunicaciones** que sean aplicables y, en su defecto, con la normalización, definiciones y estándares de la **Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)**, **Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE)**, **Internet Engineering Task Force (IETF)** y demás organismos internacionales competentes, de los cuales forma parte Colombia en virtud de tratados o convenios internacionales.

7.6.- Pruebas:

- Pruebas de disponibilidad y calidad extremo a extremo a nivel de la interfaz acordada, sin incluir los equipos terminales del **CLIENTE**, con monitoreo de 15 minutos por 24 horas.
- Pruebas de BER de 24 horas para canales nacionales e internacionales "clear channel", en el caso de que la solución conste de canales Frame Relay, IP o en cualquier otro protocolo, el **OPERADOR** correrá pruebas extremo a extremo con el fin de determinar la calidad medida en Paquetes (PER).
- Pruebas de conmutación, incluyendo los equipos terminales del Cliente. Las pruebas de conmutación se entenderán como satisfactorias cuando se compruebe el correcto establecimiento de una llamada entrante y saliente, hacia y desde el equipo terminal del Cliente y de acuerdo a la señalización requerida (R2 o RDSI). Las pruebas de conmutación solo puede efectuarse cuando el Cliente tenga instalado el equipo terminal.

- Con el fin de garantizar la intercomunicación con la central telefónica del Operador, si se comprueba que las pruebas fallan por la versión de software instalada en el equipo terminal del Cliente, éste se comprometerá a actualizar este equipo con la última versión de software.

7.7.- Operación y Mantenimiento

7.7.1.- Generalidades:

El concepto de operación y mantenimiento de redes de Telecomunicaciones involucra dos aspectos importantes:

Operación: Básicamente tiene que ver con programación de la red, mediciones de tráfico o anchos de banda, mediciones para diagnóstico y optimización de la red y gestión de la misma, al igual que el estudio de las tendencias y datos que permitan realizar optimizaciones de la red o superárselas al **CLIENTE**.

Mantenimiento: Reúne al mantenimiento preventivo que se realiza periódicamente, basado en rutinas y procedimientos preestablecidos, al mantenimiento correctivo que consiste en la reparación de fallas y daños con el fin de mantener la red operativa y en óptimas condiciones y al mantenimiento predictivo, que consiste en realizar estudios sobre las tendencias y hechos de las soluciones con el fin de predecir cuando se van a presentar determinados tipos de fallas, y así evitarlas. Todos involucran el suministro de repuestos y equipos en caso necesario.

7.7.2.- Mantenimiento Preventivo.

El mantenimiento preventivo de la **Red de Transporte** está directamente a cargo del **OPERADOR**, de acuerdo con sus políticas generales de manejo de su red.

El **OPERADOR** podrá interrumpir el Servicio para efectos de realizar actividades de mantenimiento preventivo previo acuerdo con el **CLIENTE**. Para las actividades de mantenimiento preventivo el **OPERADOR** notificará al **CLIENTE** con Setenta y Dos (72) horas de antelación a la ejecución de dichas actividades. Cualquier falla que se presente como consecuencia de no darse la ventana de mantenimiento será responsabilidad del **CLIENTE** y por lo tanto no afectará la disponibilidad del servicio.

En la notificación se debe incluir la siguiente información: Fecha y hora de realización de la actividad, descripción de cada uno de los servicios afectados, tiempo de afectación, trabajos a realizar, motivo de los trabajos, plan de contingencia, sitio de los trabajos, contactos técnicos y nivel de escalamiento. El **OPERADOR** contará con una ventana de dos (2) horas bimensuales para la realización de actividades de mantenimiento preventivo, las cuales deberán ser ejecutadas, dentro de lo posible, en horario nocturno (10:00 PM a 6:00 AM) y los sábados, domingos o festivos.

Parágrafo: El **CLIENTE** deberá garantizar al personal que el **OPERADOR** asigne para las labores de mantenimiento, el acceso a los sitios donde se tengan instalados los equipos y se necesite realizar alguna actividad de mantenimiento. En caso que el personal del **OPERADOR** o terceros designados por el **OPERADOR** no tengan acceso a los sitios para realizar las actividades de mantenimiento correctivo y por lo tanto no pueda reestablecer el servicio, los tiempos de respuesta se suspenderán y no contarán para la disponibilidad del servicio.

7.7.3.- Reporte Mantenimiento Preventivo

Las salidas de servicio programadas para el mantenimiento preventivo de la calidad del mismo, en la red del **Operador** y que afecten el servicio prestado al **CLIENTE**, no serán consideradas como indisponibilidad del servicio y deberán ser reportadas a éste con una anterioridad mínima de 24 (veinticuatro) horas, indicando el tiempo estimado para el restablecimiento del servicio. El **OPERADOR** informará al **CLIENTE** sobre el tiempo estimado para el restablecimiento del servicio.

7.7.4.- Mantenimiento Correctivo.

El mantenimiento correctivo comprende todas las acciones encaminadas a solucionar una falla presentada en el normal funcionamiento del servicio contratado por el **CLIENTE**. Como tal, involucra una rápida etapa de diagnóstico del problema presentado y la asignación de todos los recursos que sean necesarios para normalizar la operación.

El costo del mantenimiento correctivo, la reparación o cambio de los equipos que deba realizarse en virtud de daños o pérdidas causados por el **CLIENTE**, sus empleados, sus contratistas, sus clientes y/o terceros autorizados por el **CLIENTE** será asumido por éste último. Estos mantenimientos correctivos, reparaciones o cambios sólo podrán ser realizados por el **OPERADOR** o por un tercero designado por éste.

7.7.5.- Reporte Mantenimiento Correctivo

Las salidas de servicio por razones de falla o de mantenimiento correctivo de la red del **OPERADOR**, que afecten el servicio prestado al **CLIENTE**, deberán ser siempre sustentadas y reportadas al **CLIENTE**. En estos eventos, el **CLIENTE** se comunicará en primera instancia con el **CALL CENTER** del **OPERADOR**.

Para cualquier efecto de reporte y solución de falla el **OPERADOR** informará las personas suscritas en el "Cuadro de Contactos del **CLIENTE**".

En caso de cualquier cambio en las personas designadas por el **CLIENTE**, este debe notificar al **OPERADOR** por escrito anexando nuevamente la información solicitada en el "Cuadro de Contactos del **CLIENTE**".

Cláusula 8a.- Atención al CLIENTE

Como parte del servicio de la red, el **OPERADOR** cuenta con un centro de Administración del servicio al **CLIENTE** a nivel nacional denominado **CALL CENTER**, cuyo único número nacional de recepción de llamadas es el 018000940099.

El **CALL CENTER** recibe los reportes de fallas técnicas de cualquier servicio contratado las **veinticuatro (24) horas**, todos los días de la semana, los **trescientos sesenta y cinco (365) días** del año.

El **OPERADOR** por su parte reportará las llamadas a los Contactos (**CENTRO DE GESTIÓN** de Red) suministrado por el **CLIENTE**:

| Horario | Contacto | Teléfono Fijo | Teléfono móvil | Correo Electrónico |
|--|----------|---------------|----------------|--------------------|
| Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. | | | | |
| Lunes a Viernes de 6:00 p.m. a 8:00 a.m., festivos y fines de semana | | | | |

Cuadro de Contactos del **CLIENTE**.

8.1.- Procedimiento para reportar llamadas de servicio al call center

Al recibir una solicitud o reporte de falla del **CLIENTE** el **CALL CENTER** asignará un número de ticket para registrar la llamada y tomar la responsabilidad para la atención y/o solicitud, manteniendo un registro de la solución de soporte ofrecido.

Para el correcto registro de un reporte de falla al **CALL CENTER**, el **CLIENTE** deberá suministrar la información básica, en el momento de realizar la llamada de servicio, o cuando sea contactado por el **OPERADOR**, consistente en:

- a) Compañía que reporta la llamada de servicio.
- b) Nombre del funcionario que reporta la llamada al **CALL CENTER**
- c) Sede donde se genera la llamada de servicio y el número telefónico.
- d) Sede donde se origina el Servicio Afectado o se genera el requerimiento.
- e) Naturaleza de la falla
- f) Fecha y hora de la ocurrencia

- g) Detalle de equipos en uso.
- h) Los eventos y actividades antes de la falla
- i) Los mensajes diagnósticos mostrados sobre los equipos terminales y otros equipos como enrutadores, hubs, switches, etc.

El **CALL CENTER** deberá informar periódicamente al **CLIENTE** el estado de avance del tiquete asignado, así como la resolución definitiva de la falla.

Siempre que el **CLIENTE** desee hacer seguimiento a la falla o solicitud presentada deberá hacer referencia al número de tiquete asignado por el **CALL CENTER**.

8.2.- Atención a fallas

Los tiempos de atención a Fallas será fijado en cada anexo de servicio.

Para los servicios de voz local y larga distancia, luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo para la atención del mismo será de 24 horas cuando la falla ocurra en ciudades capitales y de 48 en el resto de sitios

El cumplimiento de estos tiempos de atención está sujeto al permiso de acceso a los equipos del servicio y/o cualquier parte del enlace digital, por parte del **CLIENTE** al **OPERADOR**, con el propósito de rectificar cualquier problema.

Cláusula 9a.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

9.1.- Suspensión por fuerza mayor o caso fortuito: Cuando se presenten circunstancias de fuerza mayor o de caso fortuito, las partes podrán de común acuerdo suspender el servicio mediante la suscripción de un documento en el que consten tales circunstancias.

9.2.- Suspensión por no pago: Cuando el **CLIENTE** no efectúe el pago dentro del término establecido en la cláusula Sexta Forma de Pago, el **OPERADOR** suspenderá el servicio.. La suspensión será máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha en que se venció el plazo para pagar la segunda factura no pagada. Transcurrido éste término el **OPERADOR** dará por terminado definitivamente el Anexo de Servicio y hará efectivo su pago a través de la jurisdicción competente, sin perjuicio de las demás sanciones pactadas en el presente Contrato.

Cláusula 10a.- *CANCELACIÓN DEL SERVICIO:

10.1.- Cancelación del servicio por retiro voluntario: La cancelación del servicio procede a solicitud previa del **CLIENTE** la cual debe realizarse por escrito con treinta (30) días calendario de antelación a la fecha que se quiera hacer efectiva. Si el retiro se solicita antes del vencimiento del primer año del Anexo, deberá pagar al **OPERADOR** todos los valores que estén pendientes a la fecha, así como el monto que faltare del valor total de los servicios. Si el retiro se produce con posterioridad al primer año y antes del vencimiento de la duración del mismo deberá pagar el porcentaje establecido en el Anexo correspondientes sobre los cargos mensuales faltantes para el cumplimiento de la vigencia establecida.

10.2.- Cancelación del servicio por no pago: Si después de los 30 días de suspensión por no pago, no se reciben los pagos pendientes se dará por terminado el Anexo de Servicio y se hará efectivo su pago así como las penalidades establecidas en el Anexo correspondiente. Dentro de los veinte (20) días hábiles, posteriores a la cancelación del servicio por no pago el **OPERADOR** procederá a retirar los equipos que hayan sido entregados por el **OPERADOR** y que estén ubicados en la sede del cliente en calidad de comodato o arrendamiento.

Cláusula 11a.- RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:

11.1.- Restablecimiento del servicio después de una suspensión por no pago: En los eventos de suspensión del servicio por no pago, una vez realizados los pagos de los cargos pendientes el **OPERADOR** restablecerá el servicio en un término no mayor a cinco (5) días hábiles.

11.2.- Restablecimiento del servicio en los caso de suspensión por fuerza mayor o caso fortuito: Una vez superada la causa que dio origen a la suspensión por fuerza mayor o caso fortuito el **OPERADOR** restablecerá el servicio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

Cláusula 12a.- MODIFICACIÓN EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Si el **CLIENTE** requiere modificar la solución vigente del servicio, deberá suscribir una nueva Orden de Servicio, de conformidad con las políticas de cada Anexo y el **OPERADOR** a partir del cambio podrá realizar el cobro correspondiente al valor mensual vigente de la solución modificada.

Cláusula 13a.- TRASLADO DEL SERVICIO:

La solicitud de traslado del servicio, debe solicitarse a través del call center o del ejecutivo de cuenta, la cual se realizará de conformidad con la disponibilidad técnica. Si no se cuenta con la disponibilidad técnica, el **OPERADOR** no estará obligado a prestar el servicio y podrá proceder a

la cancelación del servicio, sin sanción alguna para el cliente. El costo del traslado será el establecido en cada Anexo de servicio.

Cláusula 14a.- EQUIPOS: En caso de que el **OPERADOR** instale equipos al **CLIENTE**, aquél los podrá entregar ya sea en calidad de Comodato o de Arrendamiento, según sea el caso, por lo cual el **CLIENTE** se obliga en los términos establecidos las normas legales vigentes que para el efecto le sean aplicables.

Cláusula 15a.- PERSONAL Y RELACIONES LABORALES: Las Partes declaran que entre el **OPERADOR** y los empleados del **CLIENTE**, así como con las demás personas que intervengan por cuenta de éste en la ejecución de del contrato y sus anexos, no existe ningún vínculo laboral ni civil. En consecuencia, el **CLIENTE** asume toda la responsabilidad que le corresponde como único empleador o contratante de las personas que emplee, estando a su cargo los salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, honorarios y demás obligaciones a que hubiere lugar por ley.

Cláusula 16a.- AUSENCIA DE REPRESENTACIÓN: Ninguna de las Partes será agente, representante o mandatario de la otra parte, ni la representará de ninguna manera ante terceros, sin poder escrito y expreso que se le confiera para el efecto.

Cláusula 17a.- INFORMACIÓN ENTRE LAS PARTES: Las comunicaciones que cualquiera de las partes deba dirigir a la otra, se podrán entregar personalmente o enviar a las direcciones que aparecen en la página inicial de información de las Partes. Las direcciones establecidas en el presente Contrato podrán modificarse en cualquier momento mediante comunicación escrita dirigida a la dirección vigente registrada por cada parte. Las comunicaciones que se envíen por fax se considerarán recibidas en el momento de su despacho; y las que se envíen por correo ordinario o certificado se entenderán recibidas siete (7) días hábiles después de haber sido puestas en el correo. Deberá confirmarse el recibo de las comunicaciones.

Cláusula 18a.- INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: En caso de incumplimiento de cualquiera de las Partes de las obligaciones contraídas y descritas en este documento, en las Órdenes de Servicios y sus anexos, salvo por las causas que de acuerdo con la ley eximen de responsabilidad, la Parte cumplida tendrá derecho a dar por terminado el presente contrato. En este evento, la Parte cumplida comunicará por escrito a la incumplida su decisión y podrá exigirle la indemnización por los daños y perjuicios que el incumplimiento le llegare a ocasionar sin necesidad de reconvención judicial, ni constitución en mora según sea el caso.

Cláusula 19a.- LÍMITE A LA RESPONSABILIDAD: Las partes serán responsables la una frente a la otra solo por los daños y perjuicios que provengan de dolo o culpa grave. Los daños y perjuicios que cualquiera de las partes, su personal o sus dependientes o trabajadores, ocasionen en desarrollo del presente contrato, a terceros o a la otra parte, bien sea a las personas o a las cosas, serán reconocidos y pagados directamente por la parte responsable, totalmente a sus expensas. La parte responsable deberá reembolsar directamente a la otra los valores que ésta se vea obligada a pagar por estos conceptos. En todo caso, la responsabilidad de las partes derivada de cualquier causa, no superará el valor de este Contrato.

Cláusula 20a.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Si surgiere alguna diferencia, disputa o controversia entre las Partes por razón o con ocasión del presente contrato, sus anexos y Acuerdos de Servicio, las partes buscarán de buena fe un arreglo directo antes de acudir al trámite arbitral aquí previsto. En consecuencia, si surgiere alguna diferencia, cualquiera de las partes notificará a la otra la existencia de dicha diferencia y una etapa de arreglo directo surgirá desde el día siguiente a la respectiva notificación. Esta etapa de arreglo directo culminará a los treinta (30) días siguientes a la fecha de su comienzo.

Si no hubiere arreglo entre las partes dentro de la etapa antedicha, cualquiera de ellas podrá dar inicio al arbitraje institucional. En consecuencia, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la decisión definitiva y vinculante de un Tribunal de Arbitramento, conformado por un (1) árbitro designado de común acuerdo por las Partes, si no se ponen de acuerdo lo designará la Cámara de Comercio de Bogotá. El Tribunal decidirá en derecho, aplicará la ley colombiana a los méritos de la controversia, sesionará en la ciudad de Bogotá D.C., y se regirá por las normas de funcionamiento previstas para el efecto por dicho Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C.

Cláusula 21a.- CESIÓN: Las Partes no podrán ceder, total o parcialmente, el presente contrato y sus anexos, sin la autorización previa y expresa de la otra.

Cláusula 22a.- RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD: Toda la información, que se entreguen las Partes, durante la negociación, ejecución y liquidación del presente contrato será, por regla general, de carácter confidencial, salvo que sea calificada como pública por la parte que la entrega, en los términos de la ley. La información confidencial sólo podrá ser utilizada para el propósito de establecer, negociar y mantener el servicio contratado, quedándole prohibido a la parte que recibe la información compartirla con terceros. No se considera violación de la confidencialidad, entre otros:

-Cuando la información suministrada deba ser entregada por orden de autoridad competente, en cuyo caso, deberá dejarse constancia expresa que la información suministrada tiene el carácter de confidencial.

-Cuando la información sea de conocimiento público por causas no imputables a la parte receptora de la información.

La violación de la confidencialidad previamente demostrada y declarada por autoridad competente dará lugar a la indemnización correspondiente.

Cláusula 23a.- ALCANCE DEL CONTRATO: El presente Contrato y sus respectivos anexos constituyen el acuerdo único y total entre las Partes en relación con su objeto y prevalece sobre cualquier propuesta verbal o escrita, sobre todas las demás comunicaciones entre las partes con respecto al objeto del Contrato y sus anexos.

Cláusula 24a.- MODIFICACIONES ESCRITAS: El presente Contrato, el (los) Anexos(s) sólo podrá modificarse mediante mutuo acuerdo escrito firmado por las partes; sin dicha formalidad se reputará inexistente.

Cláusula 25a.- NORMAS APLICABLES: Para todos los efectos legales y contractuales, el presente Contrato, el (los) Acuerdo(s) de Servicios y sus anexos se regirán por la ley colombiana, así como por las disposiciones del derecho privado que resulten aplicables de acuerdo con su naturaleza.

Cláusula 26a.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Adicional a la decisión unilateral de cualquiera de las Partes, el presente contrato podrá darse por terminado por:

- o Mutuo acuerdo entre las Partes;
- o Caso fortuito o fuerza mayor;
- o Incumplimiento de las obligaciones por parte del **CLIENTE**;
- o Disolución de la persona jurídica a la que correspondan las partes;
- o Las demás causas establecidas en las normas legales vigentes.

Telefónica



Cláusula 27a.- Impuesto De Timbre y Otros Impuestos: Cada parte será responsable de los pagos de los impuestos que las leyes les impongan. En el evento de que el presente Contrato y/o sus adiciones superen la cuantía mínima para ser sujeto del Impuesto Nacional de Timbre, considerando que el presente contrato es de cuantía indeterminada, el **CLIENTE** practicará la retención por concepto de impuesto de timbre nacional sobre cada pago o abono en cuenta que efectúe al **OPERADOR** y cumplirá las demás obligaciones inherentes a su condición de agente de retención del impuesto de timbre.

Parágrafo: De conformidad con el artículo 519 del Estatuto Tributario, el impuesto de timbre se causará a la tarifa legal de cada pago o abono en cuenta. Este valor será asumido por partes iguales.

Cláusula 28a.- PERFECCIONAMIENTO: Las partes acuerdan que el presente contrato se perfecciona con la suscripción del mismo por parte del **CLIENTE**.

Para constancia se firma en la ciudad de Bogotá, el día 18 del mes de Nov del año 2009, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

Por el cliente,

FIRMA

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Alvin Sabinberg", written over a horizontal line.

Nombre Representante Legal

C.C: 8.740.488

Telefónica



CONTRATO DE TELECOMUNICACIONES VSN- 14221-2009

**ANEXO DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE BIENES:
CENTRAL TELEFONICA**

1. POLITICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

1.1. Valor del Servicio

El valor del presente Anexo corresponderá a la suma del(o los) valor(es) resultantes de las diferentes órdenes de servicio derivadas del mismo. Este valor se le otorga al Cliente en consideración a que el mismo se encuentra inscrito en un Plan de Larga Distancia y/o de Telefonía Local, cuya vigencia es igual a la duración del presente contrato.

Parágrafo 1: Si el cliente se retira de los servicios de voz (telefonía local y/o larga distancia), el **CLIENTE** perderá el descuento económico sobre el servicio de arrendamiento de bienes y el **OPERADOR** podrá ajustar el canon mensual establecido en un veinte por ciento (20%), relacionado en las órdenes de servicio derivadas del presente Anexo.

1.2. Cancelación del Servicio

1.2.1. Voluntario

Si el **CLIENTE** da por terminado el servicio en forma voluntaria y anticipada durante la vigencia del mismo, deberá pagar al **OPERADOR** todos los valores que estén pendientes a la fecha, así como el monto equivalente al cincuenta por ciento (50%) sobre el valor total del arrendamiento que faltare del servicio central telefónica.

En el evento de presentarse la terminación anticipada, el **CLIENTE** procederá a la devolución inmediata de los bienes entregados por el **OPERADOR**.

1.3. Instalación

El servicio de central telefónica será instalado con cero cargo de instalación, ítem que está incluido en el cálculo del canon mensual relacionado en las órdenes de servicio derivadas del presente Anexo.

1.4. Traslado

La solicitud de traslado del servicio se realizará dependiendo de la disponibilidad técnica para el medio de acceso del servicio de telefonía local. El traslado de la central telefónica tendrá un valor que será determinado por el **OPERADOR**.

1.5. Modificaciones en las Características del Servicio

Si el **CLIENTE** requiere modificar la solución vigente del servicio de central telefónica o adquirir otros bienes, lo podrá solicitar mediante autorización y a través de la suscripción de las órdenes de servicio, las cuales serán facturadas por el **OPERADOR** con el ajuste correspondiente al canon mensual vigente.

Parágrafo 1: No está permitido modificar el servicio de central telefónica por una configuración de menor capacidad ("downgrade") que la contratada inicialmente por el **CLIENTE**.

2. DESCRIPCION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE BIENES

Este servicio incluye el suministro de una central telefónica en calidad de arriendo y el servicio de soporte y mantenimiento sobre los bienes arrendados, incluyendo la reparación y corrección de fallas (hardware o software) que podrán ser solucionadas en forma remota o en sitio.

3. BIENES

Los bienes objeto del presente Anexo serán aquellos descritos e identificados en las respectivas órdenes de servicio, las cuales hacen parte integral del presente Anexo.

4. ARRENDAMIENTO

La entrega de los bienes (central telefónica y equipos terminales - teléfonos) a título de Arrendamiento por parte del **OPERADOR** se hará de conformidad con lo previsto en el Código Civil y demás disposiciones que reglamenten, modifiquen o adicionen.

En caso de contravención a las obligaciones establecidas en las disposiciones citadas y en especial en caso de dar un uso distinto al autorizado en virtud del presente Anexo, podrá el **OPERADOR** exigir la reparación de todo perjuicio y la restitución inmediata de los bienes entregados en arriendo.

De la restitución habrá que dejarse constancia escrita, en acta suscrita por las partes contratantes, en donde deberá constar la calidad y condición de los bienes restituidos.

5. ALCANCE DEL ANEXO

El Anexo de Servicio de Arrendamiento comprende:

- Instalación, soporte y mantenimiento de la central telefónica y equipos terminales (teléfonos)
- La conexión de los bienes arrendados a la red, más no la propia red, ni la conexión de teléfonos diferentes a los arrendados conjuntamente con los bienes.
- Mantenimiento preventivo y correctivo (soporte técnico) de los bienes.

De acuerdo con lo anterior, el presente Anexo incluye los siguientes servicios: **a)** Los costos de transporte hacia el sitio de ubicación final de los bienes, sujetos a los servicios ofrecidos por transportadoras estándar; **b)** La prestación en forma eficiente del servicio de mantenimiento, en las condiciones previstas en el presente Anexo; **c)** El acceso vía módem a las máquinas del **CLIENTE**, para chequeos de operación, programación y diagnóstico, durante las horas laborables descritas en el presente Anexo, siempre y cuando los equipos lo permitan; **d)** La programación y coordinación conjuntamente con el **CLIENTE** de los trabajos no contemplados en este Anexo y que comprometa el buen funcionamiento de los equipos; **e)** Soporte y asesoría al **CLIENTE** en el manejo y operación de los bienes, para su eficiente y óptima utilización.

6. PROHIBICIONES

El **CLIENTE** no podrá:

- a) Subarrendar los bienes o darles una destinación diferente a la prevista en el presente Anexo.
- b) Conectar equipos que sean de propiedad de terceros, que no cumplan con las normas vigentes establecidas para el funcionamiento de los equipos entregados en virtud de este Anexo.
- c) Intervenir y/o manipular las partes y componentes de los bienes arrendados.
- d) Efectuar o permitir que se efectúen reparaciones, alteraciones o cambios de algún componente de los bienes arrendados, sin consentimiento escrito del **OPERADOR**.
- e) Trasladar los bienes arrendados sin la previa autorización expresa y escrita del **OPERADOR**. En caso de solicitarse y autorizarse un traslado de los bienes, éste sólo podrá ser efectuado por personal al servicio del **OPERADOR** o por la persona o personas que éste designe para el efecto.

En caso que el **CLIENTE** incurra en una o más causas de uso indebido, el **OPERADOR** podrá solicitar la terminación del Anexo.

7. OBLIGACIONES DEL OPERADOR

- a) Entregar los bienes objeto del presente Anexo en la fecha acordada en las órdenes de servicio y en condiciones normales para su adecuado uso.
- b) Realizar el mantenimiento de los bienes en las condiciones señaladas en este Anexo.
- c) Las demás previstas o que se deriven del presente Anexo y su naturaleza.

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- a) Pagar el valor correspondiente al canon mensual de arrendamiento de conformidad con lo señalado en las órdenes de servicio vinculadas al presente Anexo y el valor de los servicios excluidos en caso que solicite la prestación de los mismos.
- b) Destinar los bienes objeto del presente Anexo al uso para el cual fueron arrendados.
- c) Devolver al término del presente Anexo, los bienes al **OPERADOR** o a quien éste le indique, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de terminación del Anexo.

- d) Facilitar el acceso de los empleados designados y acreditados por el **OPERADOR**, siempre que sea necesario para la operación, manejo y mantenimiento de los bienes.
- e) Las demás previstas o que se deriven del presente Anexo y su naturaleza.

9. ESQUEMA DE MANTENIMIENTOS Y SERVICIOS DISPONIBLES

9.1. Servicios de Hardware

Los servicios de hardware involucran la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, el tiempo de atención en sitio establecido más el tiempo de desplazamiento en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga y en un tiempo diferente para otras ciudades o poblaciones que va a depender del desplazamiento desde la ciudad más cercana al **CLIENTE** y donde el **OPERADOR** tenga presencia.

El servicio que contempla entrega de repuestos disponibles, se efectuará en el tiempo de atención en sitio establecido más el tiempo de desplazamiento en la ciudad principal del país y en un tiempo diferente para las otras ciudades que va a depender del desplazamiento desde la ciudad principal a cada ciudad o población, donde el **OPERADOR** no posea oficinas.

Los repuestos y/o equipos sustituidos se enviarán para reparación a cargo del **OPERADOR**.

9.2. Mantenimiento Preventivo

El **OPERADOR** realizará un (1) mantenimiento preventivo una vez al año y durante la vigencia del presente Anexo. La fecha de dicho mantenimiento será acordada conjuntamente entre el **OPERADOR** y el **CLIENTE**. Este mantenimiento se realizará con el fin de detectar las fallas que eventualmente puedan causar el mal funcionamiento de los equipos, así como copia de seguridad ("backup") de la base de datos y limpieza del hardware.

9.3. Mantenimiento Correctivo

Los servicios correctivos están orientados a la prestación de soporte técnico y reparación de elementos en mal funcionamiento o defectuosos. Este servicio se prestará en forma telefónica, a través de acceso remoto o en sitio, dependiendo de la situación. Si algún elemento no es reparado en las instalaciones del **CLIENTE**, el **OPERADOR** procederá a retirarlo para su reparación. En caso que el daño se presentara por falla normal del equipo o parte, durante el tiempo de reparación de dicho elemento, el **OPERADOR** suministrará un elemento de características similares para permitir la continuidad de la operación del equipo teniendo en cuenta la lista de repuestos y/o disponibilidad del stock de repuestos. Una vez reparado el elemento, el **OPERADOR** procederá a retomar e instalarlo en las instalaciones del **CLIENTE**.

9.4. Exclusiones al Servicio de Mantenimiento

El **CLIENTE** conoce y acepta que la prestación del servicio de mantenimiento de que trata el presente Anexo, no incluye los siguientes conceptos: **a)**. Las revisiones, cambios de software o partes que sean necesarias a causa de un uso negligente por parte del **CLIENTE** o por la intervención técnica de personal no autorizado por el **OPERADOR**; **b)**. El funcionamiento defectuoso de piezas no

suministradas por el OPERADOR; c). El costo de la mano de obra por labores efectuadas durante horas no laborales o labores adicionales, en las que, a solicitud del CLIENTE, o por las condiciones de servicio deba prestarse; e). La reparación y/o reconstrucción de la red de cables; y f). El manejo de redes que implique derivación, traslado y/o adición de nuevas extensiones.

El OPERADOR no se hace responsable por los niveles de servicio acordados, cuando se presenten fallas imputables al CLIENTE, en cuanto a condiciones ambientales, de instalación y operación.

Se entiende que las exclusiones contenidas en este numeral se encuentran a cargo del CLIENTE.

Sin embargo, si el CLIENTE así lo solicita, el OPERADOR podrá prestar los servicios excluidos, evento en el cual el OPERADOR facturará adicionalmente el valor de los mismos, y el CLIENTE se compromete a pagar la factura en las condiciones previstas en la misma.

9.5. Recepción de Requerimientos

En el evento que el CLIENTE se comunique con el OPERADOR para realizar un reclamo técnico, se ejecutarán los chequeos de conectividad (en los casos que haya lugar) para luego enrutar el caso al grupo responsable, en caso de ser necesario.

Para una falla mayor se atenderá en un tiempo de asistencia en sitio no mayor a cuatro (4) horas hábiles y para una falla menor se atenderá en un tiempo no mayor a ocho (8) horas hábiles, para las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. En las demás ciudades o poblaciones se debe adicionar el tiempo de desplazamiento desde las ciudades descritas anteriormente.

Se entiende por FALLA MAYOR: problemas que restringen significativamente el sistema telefónico, incomunicación total del sistema, incomunicación desde un 40% del sistema (extensiones), operadoras fuera de servicio, bloqueo desde un 40% de salida y entrada de llamadas (troncales), aplicaciones (por ejemplo call center, contac center) consideradas parte integral de la solución de voz, Incapacidad de producción, alto impacto en el negocio.

Se entiende por FALLA MENOR: problemas que restringen parcial o ligeramente el uso del sistema telefónico, en general se contemplan las fallas que no son consideradas como mayor, por ejemplo: falla en extensiones y líneas troncales, en aplicaciones de hardware con efecto menor en la funcionalidad del equipo.

La determinación del tipo de FALLA se realizará en conjunto entre el CLIENTE y el Call Center del OPERADOR.

9.6. Atención al Cliente

El OPERADOR cuenta con los siguientes ANS sujetos al acuerdo establecido con el proveedor de los bienes adquiridos por el CLIENTE.

9.6.1. Horario de Atención

El horario de atención directa del proveedor de los bienes será de 7X24 (7 días a la semana por 24 horas), incluyendo días festivos. Para la atención en sitio, se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento en horas hábiles laborales. Se consideran como horas hábiles laborales, las comprendidas entre las ocho de la mañana (8:00 A.M.) y las cinco de la tarde (5:00 P.M.), de lunes a viernes.

9.6.2. Asistencia Telefónica

9.6.2.1. Tiempos de Respuesta

FALLA MAYOR: 30 MINUTOS

FALLA MENOR: 2 HORAS

Se entiende por tiempo de respuesta aquel que transcurra desde que la llamada es reportada por el **CLIENTE** a través del **CALL CENTER** del **OPERARIO** hasta que comience el análisis del problema; lo cual, en primera instancia, involucra la revisión de los servicios asociados a la central telefónica, como son: E1 / PRI, ADSL, pruebas de señalización, entre otros.

La solicitud del servicio correspondiente, deberá realizarse únicamente por el personal que haya sido expresamente autorizado por el **CLIENTE** y se hará en forma verbal llamando al número **01-8000-940099** que dispondrá el **OPERADOR** para tal efecto.

El **CLIENTE** conviene y acepta que la atención descrita será efectuada, inicialmente, vía remota por módem siempre que los equipos lo permitan. El **CLIENTE** dispondrá en los equipos objeto de este Acuerdo, en forma permanente, de los recursos necesarios para prestar el servicio en forma remota (línea telefónica o vía módem).

De no poder evaluar el problema por vía telefónica o módem, se coordinará el desplazamiento de personal hasta el sitio de ubicación de los bienes y poder así continuar con la evaluación del problema.

9.6.3. Asistencia en Sitio

El **OPERADOR** prestará los servicios de asistencia técnica que permita restablecer el servicio con equipos iguales o de similares características al instalado inicialmente. El tiempo de solución dependerá del diagnóstico realizado frente al estilo y complejidad de los problemas identificados, así como de la disponibilidad de transporte al sitio de la falla. Si el equipo original entregado al **CLIENTE** debe retirarse, éste deberá ser analizado en el laboratorio del respectivo proveedor del equipo para determinar el origen de la falla y proceder a su reparación o cambio por garantía. En todo caso, el servicio será restablecido en el menor tiempo posible. Si es necesario realizar un cambio de equipo, se requerirá efectuar el "backup" de la configuración entregada originalmente para reducir estos tiempos.

9.6.3.1. Tiempos de Atención en Sitio

FALLA MAYOR: 4 HORAS HABILES
FALLA MENOR: 8 HORAS HABILES

Tiempo de atención en sitio, contado a partir del momento en que el personal asignado se haga presente en el sitio, cuando así se requiera. Únicamente en aquellos casos en que se determine que es necesario el reemplazo de bienes y/o partes, al tiempo de atención en sitio podrá adicionarse el tiempo de entrega de repuestos definido en el ANS de repuestos; un tiempo para ciudades principales de Colombia y un tiempo diferente para las otras ciudades y poblaciones que va a depender del desplazamiento desde la ciudad principal pertinente.

9.6.4. Tiempo para Entrega de Repuestos

Si una vez realizada la evaluación de las fallas se determina que es necesario efectuar un reemplazo de equipos y/o partes, se deberá detallar el tiempo para despachar desde la ciudad principal (o desde cualquier otra ciudad donde exista inventario) el repuesto hacia el sitio del **CLIENTE** en un tiempo no mayor a veinticuatro (24) horas. Se contará con una reserva de repuestos que garantice la continuidad del servicio; igualmente se cuenta con una lista de repuestos que llamaremos disponibles en un tiempo de solución establecido más el tiempo de desplazamiento en la ciudad principal y en un tiempo diferente para las otras ciudades o poblaciones que va a depender del desplazamiento desde la ciudad principal.

El listado de repuestos disponibles serán módulos de mando y periferia considerados por nuestros especialistas como de alta prioridad y se tendrán en el deposito ubicado en la ciudad principal para cumplir con los equipos en Anexo. Para los repuestos que no se encuentran en este listado ni en disponibilidad del stock de repuestos, se tendrá en cuenta el tiempo de llegada de fábrica.

Si no se cuenta con el repuesto se pactara con el **CLIENTE** el tiempo de entrega del mismo.

9.7. Ciudades de Cubrimiento

El **OPERADOR** brinda cobertura nacional, con presencia directa en ciudades principales y con servicio a otras ciudades y poblaciones del país, sujeto a la disponibilidad del servicio de telefonía local requerido en el sitio de la sede del **CLIENTE**.

9.8. Garantías de los Bienes

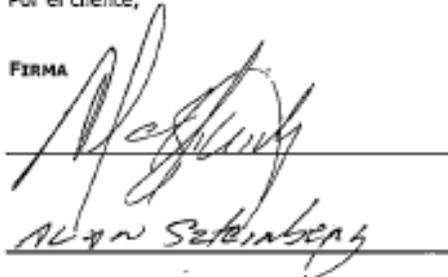
Se garantizan los bienes entregados por defectos de fabricación y/o montaje durante la vigencia del tiempo de arrendamiento definido en el presente Anexo a partir de la entrega en suministro, siempre y cuando los montajes sean efectuados por personal técnico calificado y designado por el OPERADOR y que las eventuales fallas no se produzcan por mal manejo o por la intervención de personal no autorizado por las Partes.

El OPERADOR no asegura los bienes incluidos en el servicio; el CLIENTE al ser responsable por la tenencia de los mismos, deberá asumir el valor total de éstos, en caso de presentarse cualquier tipo de siniestro que implique la pérdida total o parcial de los bienes.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., el día 18 del mes de Nov del año 2009, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

Por el cliente,

FIRMA



Alan Szeinberg

Nombre Representante Legal

C.C: 8.748.484

