

EMCALI EICE ESP
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y/O
SOLUCIONES DE COMUNICACIONES
No. 411-DME- - 2026

FECHA: 29 / 04M / 2026

SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O SOLUCIÓN DE COMUNICACIONES

Nombre o Razón Social: INSTITUCION EDUCATIVA TECNICO INDUSTRIAL LUZ HAYDEE GUERRERO

Nit. 8002434466

Representante Legal: ULISES TRUJILLO NUÑEZ

C.C. 16799344

Dirección de Instalación del Servicio: CRA 28E 2 # 72S - 02

Dirección de entrega de la factura: CRA 28E 2 # 72S - 02

Tel. Contacto:

Correo electrónico: d.fjl.gallego.yurani@cali.edu.co ie.luzhaydeeguerrero@cali.edu.co

Cel. Contacto: 3154815672

MERCADO/SEGMENTO	EMPRESARIAL ☒		
	NEGOCIOS ☐	PYMES ☐	

SERVICIOS DE VOZ	No. DE CANALES	MEDIO	MINUTOS INCLUIDOS	CARGO MENSUAL	VALOR MIN. ADICIONAL	VALOR INSTALACIÓN	PERMAN.	
				\$	\$	\$	SI	NO
				\$	\$	\$	SI	NO
				\$	\$	\$	SI	NO

SERVICIO DE DATOS	ANCHO DE BANDA	MEDIO	CARGO MENSUAL	VALOR INSTALACIÓN	PERMAN.	
RODRIGO LLOREDA CAI	100 Mbps	FIBRA OPTICA	\$ 141.330 INCLUIDO IVA	\$ 0	SI	NO
TI LUZ HAYDEE GUERRE	100 Mbps	FIBRA OPTICA	\$ 141.340 INCLUIDO IVA	\$ 0	SI	NO
			\$	\$	SI	NO

OTROS SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	CARGO MENSUAL	PERMAN.	
		\$	SI	NO
		\$	SI	NO
		\$	SI	NO

VALOR TOTAL ANTES DE IVA* \$ 282.670 incluido iva

OBSERVACIONES

EL VALOR TOTAL DEL CONTRATO POR 3 MESES CORRESPONDE A: \$848.010 IVA INCLUIDO

*Los valores anteriores no incluyen IVA, el cual será cargado en la factura del servicio.

Precios de acuerdo con la Política Comercial de Precios del Segmento Empresarial

ACEPTA PRECIOS CON PERMANENCIA MÍNIMA SI ☒ NO ☐

Ejecutivo Comercial: Fanny Yency Sanchez

Plazo 3 MESES

VALOR* \$

*Valor que será cobrado en caso de no cumplir con la permanencia mínima.

Firma del Representante Legal

C.C. 16799344



Índice derecho

Director Comercial GUNT

Gerencia Unidad Estratégica de Negocios de Telecomunicaciones
Dirección Comercial UENT - Departamento Mercado Empresarial
Carrera 3 Oeste No. 1-24 Piso 4 Telf. 8994224
www.emcali.com.co

Pág. 1

EMCALI EICE ESP
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Y/O SOLUCIONES DE COMUNICACIONES
No. 411-DME- [] - 2026

Entre EMCALI EICE ESP, empresa industrial y comercial del Estado, con existencia legal y domicilio en la ciudad de Cali, con NIT 890.399.003-4, y autorizada como proveedora de redes y servicios de comunicaciones, y el Suscriptor de quien se constata ser una persona jurídica, como consta en su certificado de existencia y representación legal, se ha celebrado el presente contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que rige en forma general para los servicios ofrecidos por EMCALI E.I.C.E. ESP a clientes corporativos, que fueron solicitados por el suscriptor al momento de firmar la solicitud de servicios, documento que para todos los efectos hace parte del presente contrato. También se aplicará el presente contrato para el suministro de todo tipo de productos, bienes o servicios de comunicaciones corporativos en todo aquello que no haya sido expresamente acordado en condiciones especiales o particulares entre las partes. **CLAUSULA PRIMERA. – DEFINICIONES.** Para los efectos de la interpretación del presente contrato se tendrá en cuenta las siguientes definiciones: **SERVICIO.** Es la actividad o solución de Comunicaciones habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y de Comunicaciones que ofrece EMCALI EICE ESP al SUSCRIPTOR, de acuerdo con su portafolio de productos y servicios, **SUSCRIPTOR.** Se entiende como tal, toda persona natural o jurídica que en virtud de este contrato, adquiere el derecho a recibir el Servicio o Solución de Comunicaciones corporativas, prestado por EMCALI EICE ESP. **TARIFA DE LOS SERVICIOS.** Son todos y cada uno de los valores que EMCALI EICE ESP cobrará por los conceptos que se relacionan en la solicitud del servicio, y que en su conjunto constituye el costo de los Servicios de Comunicaciones suministrados por EMCALI EICE ESP, hasta las instalaciones del SUSCRIPTOR. **SERVICIOS CONTRATADOS.** Son los Servicios o Soluciones de Comunicaciones de los cuales el SUSCRIPTOR podrá disponer, siempre y cuando cuente con los equipos, aplicativos y la infraestructura adecuada requerida para la instalación del servicio por parte de EMCALI EICE ESP. **LA INFORMACION CONFIDENCIAL.** Significa toda la información proporcionada por EMCALI EICE ESP al SUSCRIPTOR en relación con la prestación de los Servicios o Soluciones de Comunicaciones objeto de este contrato o que directa o indirectamente se relacione con los mismos, independientemente de la manera como haya sido suministrada por parte de EMCALI EICE ESP al SUSCRIPTOR. **MÉTODOS DE COMUNICACIÓN NO AUTORIZADOS.** Es cualquier actividad o modalidad utilizada por el SUSCRIPTOR tendiente a violar en forma directa o indirecta el régimen de telecomunicaciones, y en especial el marco legal, reglamentario o regulatorio de la prestación del servicio de Telefonía fija – RTPBC (Red Telefónica Pública Básica Conmutada) o de cualquier servicio de telecomunicaciones o actividad inherente a éstos. Se entiende que tienen la naturaleza de métodos de comunicación no autorizados, entre otros: 1). Call back: proceso por el cual una persona que origina una llamada telefónica, cuelga inmediatamente y vuelve llamar (tras unos segundos) sin que incurra en ningún tipo de coste en la realización de dicha llamada; 2) Bypass: Procedimiento que consiste en recibir tráfico de larga distancia internacional, sin hacer uso de los operadores de telecomunicaciones habilitados legalmente para prestar el servicio; 3) Reoriginamiento de llamadas: Procedimiento que permite reenrutar tráfico internacional, nacional o celular ocultando su verdadero origen y simulándolo como tráfico Local; 4) Tercer país: Procedimiento que consiste en ingresar ilegalmente tráfico de larga distancia al país cuyo destino es otro país; 5). La reventa y/o comercialización de servicios sin autorización del EMCALI EICE ESP; 6). Uso y/o manipulación no autorizada de redes por parte del SUSCRIPTOR o a través de terceros; 7). La alteración de las señales de los equipos terminales o abonados; 8). La alteración de cualquier equipo, sistema o dispositivo de acceso de tal forma que se modifique la medición del consumo de los servicios o se sustraiga su pago; 9). El acceso no autorizado a códigos de acceso o números de identificación personal; 10). El acceso a servicios suplementarios o a categorías de programación sin previa autorización de EMCALI EICE ESP; 11). La interceptación de comunicaciones sin orden de autoridad Competente; o cualquier modalidad similar o de uso ilegal de las redes y de fraude en su utilización; o cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones. 12) La instalación de Malware: software malicioso; 13) Smishing: fraude por mensajes de texto. 14) Fraude con tarjeta de crédito. 15) Phishing: Suplantación de página web para intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta. 16) El acceso no autorizado por medio de internet a servidores o servicios telefónicos (hardware o software) con el fin de vulnerar la seguridad de otros clientes. 17) Pharming: es la explotación de una vulnerabilidad en los servidores DNS (Domain Name System) que permite a un atacante redirigir un nombre de dominio a otra máquina distinta. 18) Vishing: por medio de una llamada de VoIP y la ingeniería social engañan a personas para obtener información financiera o útil para la suplantación de identidad. **CLAUSULA SEGUNDA. – OBJETO.** Este contrato establece las condiciones generales para la prestación de los servicios de comunicaciones ofrecidos por EMCALI E.I.C.E. ESP que los SUSCRIPTORES corporativos hayan escogido en la solicitud del servicio, en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia, a cambio de un precio en dinero, que se fijará según los precios de los planes vigentes para cada servicio. Las cláusulas de este contrato son condiciones generales que han de regir la relación entre EMCALI E.I.C.E. ESP y el Suscriptor. **PARAGRAFO PRIMERO.** El SUSCRIPTOR acepta que los equipos o dispositivos que suministre EMCALI EICE ESP, inherentes al servicio a instalar como switches, modems, IADs, dispositivos telefónicos, accesorios y en general los elementos necesarios para la conectividad de los servicios a suministrar, se reciben en calidad de comodato, razón por la cual se obliga: 1. Dejar constancia firmada por las partes en la que se especifiquen los elementos recibidos. 2. Devolver a EMCALI EICE ESP, a la terminación del contrato, los equipos suministrados. **PARAGRAFO SEGUNDO.** EL SUSCRIPTOR se compromete a suministrar energía eléctrica de una fuente de alimentación

EMCALI EICE ESP
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Y/O SOLUCIONES DE COMUNICACIONES
No. 411-DME- -2026

regulada para el funcionamiento adecuado de los equipos que EMCALI EICE ESP instale en el predio del SUSCRIPTOR y en igual sentido se obliga a devolverlos en buenas condiciones al finalizar la relación contractual. En caso contrario EMCALI EICE ESP, podrá facturar el valor del equipo no devuelto o deteriorado, a los precios vigentes en el mercado. Las adecuaciones internas son responsabilidad exclusiva del suscriptor. **CLAUSULA TERCERA.- PRECIO y FORMA DE PAGO.-** El SUSCRIPTOR reconoce y acepta el valor y condiciones de los Servicios o Soluciones de Comunicaciones prestados por EMCALI EICE ESP, descritos en la solicitud del servicio del presente contrato. Los servicios prestados se facturaran mensualmente, mes vencido y deberán ser pagados dentro de la fecha de vencimiento señalada en la factura. El no pago oportuno dará lugar a la suspensión del servicio. En caso de mora en el pago el suscriptor reconocerá y pagará a EMCALI EICE ESP intereses de mora liquidados a la tasa máxima permitida por la Ley comercial, al igual que de los costos por el cobro prejurídico y jurídico de tales obligaciones, en los términos del artículo 1629 del Código Civil. **CLAUSULA CUARTA.- ACTUALIZACIÓN DATOS DEL SUSCRIPTOR.-** A la prórroga de cada periodo de vigencia contractual el SUSCRIPTOR autoriza a EMCALI EICE ESP, para actualizar la información del suscriptor y solicitar datos adicionales que se requieran para la prestación del servicio. **CLAUSULA QUINTA.- MANTENIMIENTO.-** Las visitas que realicen los contratistas, técnicos o funcionarios de EMCALI EICE ESP, para realizar el mantenimiento necesario a los equipos, no causan cargos adicionales para el SUSCRIPTOR. Sin embargo, en el evento que en una visita se verifique la existencia de un daño no imputable a EMCALI EICE ESP, el SUSCRIPTOR podrá contratar su reparación con EMCALI EICE ESP, caso en el cual pagará la tarifa vigente a esa fecha, por cada hora de servicio. **CLAUSULA SEXTA.- PLAZO DEL CONTRATO.** Si en la solicitud de servicios aceptada por el SUSCRIPTOR, a través de cualquiera de los medios establecidos por EMCALI E.I.C.E. ESP se indica que el servicio se adquiere con periodo de permanencia mínima las partes acuerdan la siguiente clausula: "El término del presente contrato se contará a partir del momento en que sean instalados a satisfacción los servicios contratados, y tendrá una vigencia inicial de un (1) año o superior para los casos determinados en la normatividad vigente. En caso de que EMCALI E.I.C.E. ESP consienta en que EL Suscriptor o Usuario suspenda el servicio durante un periodo de tiempo, el plazo inicial de permanencia se entenderá interrumpido y sólo volverá a contarse en el momento en que el servicio sea reanudado. Vencido el periodo autorizado por EMCALI E.I.C.E. ESP para la suspensión, ésta podrá activar nuevamente el servicio". Después del periodo de permanencia mínima definido en la solicitud de servicio, la renovación del contrato será automática, pero no estará sometido a permanencia mínima, a menos que EMCALI EICE ESP oferte nuevos beneficios al SUSCRIPTOR que lo persuadan a suscribir una nueva permanencia mínima. Si el Suscriptor o Usuario no consiente la posibilidad de una permanencia mínima, las partes acuerdan la siguiente cláusula: "La vigencia del presente contrato será indefinida hasta tanto El Suscriptor no manifieste por escrito a EMCALI E.I.C.E. ESP su deseo de darlo por terminado o EMCALI E.I.C.E. ESP no lo dé por terminado por causas imputables a El Suscriptor. **CLAUSULA SÉPTIMA.- ATENCION DE NOVEDADES DEL SERVICIO Y SOPORTE TECNICO.-** EMCALI EICE ESP, garantiza disponibilidad en su servicio brindando atención oportuna a daños y novedades. En caso de presentarse alguna novedad en la prestación del servicio el SUSCRIPTOR debe seguir el siguiente procedimiento: 1ro) Llamar al PRIMER NIVEL DE ESCALAMIENTO TECNICO que es la LÍNEA DE SOPORTE TÉCNICO Tel: 8998200 opciones de la 2 a la 5 del menú, dependiendo del servicio contratado. En la LÍNEA DE SOPORTE TÉCNICO Tel: 8998200 se brindará atención al cliente cuando se presenten inconvenientes técnicos en los servicios de comunicaciones de EMCALI y quedará ingresado el respectivo reporte del SUSCRIPTOR. Este será el primer paso para cualquier atención técnica u operativa necesaria para la adecuada prestación del servicio. La LINEA DE SOPORTE TÉCNICO brinda atención 7 x 24, asesoría técnica para la solución de la novedad y permite al SUSCRIPTOR realizar seguimiento de su reporte. 2do) Una vez el SUSCRIPTOR ha realizado el reporte, el técnico de Soporte de EMCALI EICE ESP que atiende la llamada, efectúa el respectivo diagnóstico y en caso de ser necesaria una visita en terreno por parte del personal de EMCALI EICE ESP, se procede con la elaboración de un ticket con un número consecutivo, para ordenar una visita al lugar donde se instaló el servicio, con un tiempo de respuesta menor o igual a 48 horas. 3ro) El SUSCRIPTOR debe verificar y certificar continuidad en su red interna y mantener los equipos mediante los cuales EMCALI EICE ESP suministra el servicio, en un sitio con condiciones de seguridad, iluminación, temperatura y alimentación eléctrica adecuados (energía regulada), de lo contrario se diagnosticará un daño interno, que debe ser atendido de inmediato por el SUSCRIPTOR. 4to) El SEGUNDO NIVEL DE ESCALAMIENTO TÉCNICO lo atiende el Coordinador de Soporte Técnico del Departamento de Atención y Soporte al Servicio, Tel: 8998166, e-mail: wagordillo@emcali.com.co. 5to) El TERCER NIVEL DE ESCALAMIENTO TÉCNICO lo tiene a cargo del Jefe de Departamento de Atención y Soporte al Servicio tel: 8998067, e-mail: damena@emcali.com.co. 6to) El CUARTO NIVEL DE ESCALAMIENTO TECNICO lo tiene a cargo el Director Operativo Equipos tel: 8998150, e-mail: jemartinez@emcali.com.co 7o) El Primer Nivel de Escalamiento COMERCIAL lo constituye el Profesional Ejecutivo que atendió el proceso inicial de comercialización y venta o quien haga sus veces. 8o) El segundo nivel de escalamiento COMERCIAL lo constituye la línea 8994224 del Departamento de Mercado Empresarial. 9o) En el tercer nivel de Escalamiento COMERCIAL, deberá comunicarse con el Jefe del Departamento de Mercado Empresarial, o quien cumpla sus funciones en la línea 8994224, atención en horas hábiles. **PARAGRAFO.- CAUSAS Y EXCLUSIONES.** Las causas imputables a EMCALI EICE ESP, son: Caída del enlace comprobado entre la plataforma de EMCALI EICE ESP y la entrada al equipo del SUSCRIPTOR. Degradación del enlace, con la que se alteren los tiempos de

EMCALI EICE ESP
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Y/O SOLUCIONES DE COMUNICACIONES
No. 411-DME- [] - 2026

respuesta. Pérdida de rutas para cualquier enlace. Fallas humanas provocadas, por ejemplo, durante mantenimientos preventivos o por tiempos promedio de reparación. Se excluyen factores tales como daños producidos por terceros ajenos a EMCALI EICE ESP, atentados o vandalismo, catástrofes naturales y las interrupciones programadas como ventanas de mantenimiento serán informadas al SUSCRIPTOR con anticipación por parte de EMCALI EICE ESP a través de comunicaciones en diferentes medios radiales y escritos de circulación local o mediante avisos que EMCALI EICE ESP puede realizar a través de los servicios que presta. **CLAUSULA OCTAVA.- NIVELES DE DISPONIBILIDAD Y COMPENSACIONES.-** EMCALI EICE ESP, garantiza para enlaces por fibra, una disponibilidad del noventa y nueve punto cinco por ciento (99.5%) en su servicio. El porcentaje de disponibilidad será calculado mensualmente por cada periodo de facturación respecto de cada enlace y/o servicio, de conformidad con las siguientes formulas: $P=A/B*100$, donde A: Es el número de horas en las cuales el enlace estuvo disponible durante un mes, según el reporte de disponibilidad. B: Es el número de horas al mes que debería estar disponible el enlace, es decir 24 horas, multiplicado por el número de días del periodo en cuestión; y P: Es el porcentaje de disponibilidad. **PARAGRAFO.- PRIMERO.- COMPENSACION Y DESCUENTO.-** Si el porcentaje de disponibilidad mensual de cada enlace y/o servicio, es inferior a la disponibilidad mínima del servicio, EMCALI EICE ESP descontará en la factura del SUSCRIPTOR el tiempo durante el cual el servicio no estuvo disponible a título de compensación. La compensación aplica cuando el servicio no esté disponible por causas imputables a EMCALI EICE ESP y se descontará de la factura del siguiente mes. **PARAGRAFO.- SEGUNDO.-** En caso de que se pacten disponibilidades de servicios superiores al 99.5%, en el anexo se establecen los acuerdos de niveles de servicio particulares para la solicitud del SUSCRIPTOR. **CLAUSULA NOVENA.- COMERCIALIZACIÓN A TERCEROS.-** El SUSCRIPTOR utilizará el servicio contratado para su uso exclusivo y privado y en ningún caso podrá revender el uso de los Servicios o Soluciones de Comunicaciones prestados por EMCALI EICE ESP ni prestar a través de ellas otros servicios de comunicaciones a terceras personas, salvo autorización expresa que por escrito otorgue EMCALI EICE ESP como presta del servicio, siempre y cuando el SUSCRIPTOR haya sido aceptado en el registro correspondiente otorgado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y de Comunicaciones. El incumplimiento de esta obligación puede ser informada a las unidades de la fiscalía competentes para que se adelantes las investigaciones pertinentes relacionadas con los delitos informáticos y de la red de Telecomunicaciones. Se exonera de toda responsabilidad a EMCALI EICE ESP por el uso indebido que el SUSCRIPTOR de a los productos y servicios suministrados, cámaras, puestos de trabajo informático, teléfonos inalámbricos, sesiones de llamadas VoIP, servicios de voz tradicional, servicios de internet, televisión, datos, servidores de correo, servidores de datos, plantas telefónicas, transferencia de archivos, entre otros. **CLAUSULA DECIMA.- PERMANENCIA MINIMA.** El SUSCRIPTOR acepta la permanencia mínima acordada en la solicitud de servicios, como compensación al descuento en el cargo básico mensual, o al descuento en el costo de instalación; de lo contrario se le cobrará la tarifa plena y costos de instalación definidos en la solicitud de servicios. **PARAGRAFO:** El valor a pagar por terminación anticipada del contrato será el equivalente a los beneficios ofrecidos por EMCALI EICE ESP en la tarifa básica y en los costos de conexión. **CLAUSULA DECIMA PRIMERA.- TERMINACION ANTICIPADA.-** Sin perjuicios del plazo fijo pactado, la parte afectada podrá terminar unilateralmente el contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones a que haya lugar, en cualquiera de los siguientes eventos: (1) Por el incumplimiento de las obligaciones esenciales contraídas por la parte infractora siempre que la responsable no adopte las soluciones pertinentes dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento escrito de la otra parte afectada. Serán obligaciones esenciales, las relativas a la prestación de los servicios contratados como es el pago del precio convenido dentro de los plazos estipulados y el uso debido de los equipos instalados. (2) Por el mal uso de los enlaces o por el uso con fines distintos a los contratados utilizando cualquier método de comunicación no autorizado. (3) Por orden judicial de la autoridad competente. (4) Por cesación de pagos o por iniciar cualquiera de las partes el procedimiento de intervención al que se refiere la Ley 550 de 1990 sobre la liquidación obligatoria o concurso de acreedores de cualquiera de las partes. (5) Por mora en el pago de la factura por un periodo superior a dos (2) meses. En este último caso EMCALI EICE ESP, podrá disponer libremente de los recursos técnicos asignados para la prestación de los servicios contratados. Las partes acuerdan que no será suficiente justificación para el no pago del total facturado o como fundamento de una reclamación o demanda, la no información de su factura por parte de EMCALI EICE ESP, el valor de la factura se puede consultar e imprimir para pago accediendo a la página Web www.emcali.com.co, o solicitando su duplicado a través de los Centros de Atención que EMCALI EICE ESP tiene dispuestos en la ciudad. **CLAUSULA DECIMA SEGUNDA.-SUSPENSION DEL SERVICIO.- A. UNILATERAL.-** EMCALI EICE ESP podrá cortar, retirar o suspender de inmediato y sin previo aviso el servicio objeto de este contrato y sin que constituya incumplimiento a las obligaciones derivadas del mismo y sin que por esto deba pagar suma alguna de dinero al SUSCRIPTOR: (1) Por fuerza mayor o caso fortuito. (2) Por servicio de mantenimiento previamente programado por parte de EMCALI EICE ESP en los equipos e instalaciones del SUSCRIPTOR. (3) Por mora mayor a sesenta (60) días calendario en el pago de cualquiera de las obligaciones. (4) Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el SUSCRIPTOR, especialmente por el mal uso de los enlaces o por el uso con fines distintos a los contratados utilizando cualquier método de comunicación no autorizado. En este caso EL SUSCRIPTOR autoriza a EMCALI EICE ESP para suspender el servicio de manera inmediata con fin de evitar un perjuicio mayor para EMCALI EICE ESP. **B. MUTUO ACUERDO.-** El Suscriptor

EMCALI EICE ESP
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Y/O SOLUCIONES DE COMUNICACIONES
No. 411-DME- - 2026

o usuario puede solicitar a EMCALI E.I.C.E. ESP, la suspensión temporal del servicio, cuando dicha solicitud esté debidamente sustentada. EMCALI E.I.C.E. ESP podrá aceptarla cuando lo considere viable siempre que no se produzcan efectos a terceros. Cuando la solicitud sea aceptada por EMCALI E.I.C.E. ESP, la suspensión temporal podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses consecutivos por cada año de servicio, salvo que EMCALI E.I.C.E. ESP decida otorgar un plazo mayor. En el evento en que en la solicitud no se indique el término de la suspensión del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos. Al cabo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud, EMCALI E.I.C.E. ESP procederá a la suspensión del servicio, salvo que el Suscriptor o Usuario haya señalado en la solicitud una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual EMCALI E.I.C.E. ESP deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En el caso en que el servicio se encuentre sujeto a cláusula de permanencia mínima, dicho período se prorrogará por el término de la suspensión temporal. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** EMCALI E.I.C.E. ESP no podrá efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, salvo el costo por el restablecimiento del servicio, valor que se le informara al SUSCRIPTOR en el momento de la solicitud. Los dos meses pueden ser o no consecutivos. **PARÁGRAFO TERCERO:** Durante el estado de suspensión por falta de pago, EMCALI continuará facturando el cargo mensual. **CLAUSULA DECIMA TERCERA.- SOLUCIÓN A LAS CONTROVERSIAS CONTRACTUALES.-** Cualquier diferencia o discrepancia que surja entre LAS PARTES en relación con la ejecución del presente contrato, será tratado de la siguiente forma: (i) La Parte que alega el conflicto enviará notificación escrita de la ocurrencia del mismo a la otra Parte, y conjuntamente buscarán soluciones ágiles, rápidas y directas; (ii) Transcurridos diez (10) días hábiles sin que se haya llegado a una solución, LAS PARTES podrán acudir a medios extrajudiciales de solución de conflictos como la conciliación o la mediación; y (iii) Si LAS PARTES no llegan a un acuerdo amistoso dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de notificación escrita del conflicto, cualquiera de ellas podrá acudir a las autoridades jurisdiccionales colombianas competentes. **CLAUSULA DECIMA CUARTA.- CESION DEL CONTRATO.-** Ninguna de las partes podrá ceder total o parcialmente el presente contrato, salvo autorización previa y escrita de la otra parte. La parte que reciba la solicitud deberá dar respuesta a la otra parte en un plazo no mayor de treinta (30) días. Para otorgar dicha autorización, será necesario que la parte a quien se va a ceder el contrato se encuentre legalmente facultada para prestar los servicios de comunicaciones objeto de la conexión. En el evento que alguna de las partes cambie de naturaleza jurídica, se transforme o se fusione con arreglo a lo estipulado por la legislación, se entenderá que el contrato continuara su ejecución y que los derechos y obligaciones contractuales seguirán en cabeza de la parte que como consecuencia del cambio de naturaleza jurídica, de la transformación o fusión, haya asumido la prestación de los servicios que corresponden a la parte que originalmente suscribió este contrato. **CLAUSULA DECIMO QUINTA.- DOCUMENTOS ANEXOS AL CONTRATO.-** Las partes convienen que el presente contrato junto con su respectiva solicitud de servicio, constituye la totalidad de los términos y condiciones a los cuales las partes someten esta relación jurídica y todos los acuerdos verbales o escritos celebrados con anterioridad a la fecha de celebración del mismo se regirán por el presente contrato. **CLAUSULA DECIMO SEXTA.- VIGENCIA Y EFICACIA.-** El presente contrato seguirá generando obligaciones para el SUSCRIPTOR aun después de expirado el término de duración o sus prórrogas hasta cuando el SUSCRIPTOR cumpla con la totalidad de sus deberes y obligaciones. Una vez el SUSCRIPTOR se encuentre al día o a paz y salvo, EMCALI EICE ESP podrá hacer nota de cancelación del Servicio o Solución de Comunicaciones contratado, lo que origina una Paz y Salvo sobre los diferentes ejemplares de este contrato. **CLAUSULA DECIMO SEPTIMA.- PROTECCION INFANTIL.-** El SUSCRIPTOR se obliga a no utilizar el servicio para acceder a las páginas que violen las normas vigentes en Colombia y los tratados internacionales en materia de pornografía infantil. EMCALI EICE ESP, se reserva el derecho y así lo acepta el SUSCRIPTOR, de bloquear el acceso a dicho material, sin que este hecho genere responsabilidad alguna para EMCALI EICE ESP, ni otorgue derecho al SUSCRIPTOR de reclamar indemnización alguna por perjuicios derivados de dicha suspensión. **CLAUSULA DECIMO OCTAVA.- PROHIBICIONES Y DEBERES EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE CONTENIDOS ILÍCITOS.** El suscriptor o usuario deberá cumplir con lo establecido en el Artículo 4 del Decreto 1524 de 2002 de la siguiente manera: **PROHIBICIONES.** Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. 3. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. **DEBERES.** Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán: 1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. 4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. La incursión en las citadas prohibiciones o el

EMCALI EICE ESP
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Y/O SOLUCIONES DE COMUNICACIONES
No. 411-DME- -2026

incumplimiento de las obligaciones mencionadas además de las sanciones penales a que haya lugar puede acarrear las siguientes SANCIONES ADMINISTRATIVAS (Artículo 10, Ley 679 de 2001): El Ministerio de Comunicaciones tomará medidas a partir de las denuncias formuladas, y sancionará a los proveedores o servidores, administradores y usuarios responsables que operen desde territorio colombiano, sucesivamente de la siguiente manera: 1. Multas hasta de 100 salarios mínimos legales vigentes. 2. Cancelación o suspensión de la correspondiente página electrónica. Para la imposición de estas sanciones se aplicará el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo con observancia del debido proceso y criterios de adecuación, proporcionalidad y reincidencia. Adicionalmente se puede acarrear la terminación del presente contrato. El Suscriptor o usuario se obliga a responder por los perjuicios que se causen a EMCALI E.I.C.E. ESP o a terceros por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula hasta por su culpa leve.

CLÁUSULA DECIMA NOVENA.- CONSULTA Y SUMINISTRO DE DATOS.- El SUSCRIPTOR autoriza a EMCALI EICE ESP de manera expresa e irrevocable para que obtenga de cualquier fuente, y reporte a cualquier banco de datos, las informaciones y referencias relativas a su persona, nombres, apellidos y documento de identificación, Nit o Rut para verificar y/o reportar su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su (s) cuenta (s) y en general, el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. **CLÁUSULA VIGÉSIMA.- PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:** EMCALI EICE ESP ha puesto a disposición del SUSCRIPTOR un Contact Center línea 8998200 o línea 177, a través de las cuales pueden comunicar sus peticiones, quejas y reclamos vía telefónica o a través de la página WEB www.emcali.com.co, o través de su oficina de PQR ubicada en el Edificio del CAM Torre de EMCALI Primer Piso. EMCALI EICE ESP resolverá las peticiones, quejas y reclamos en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en la que recibió y radico la respectiva petición, queja y/o reclamo. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: RIESGOS DE LA RED.** El Usuario y/o Suscriptor debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), tales como interceptación o desvío de la línea telefónica, la cual de ocurrir en el strip telefónico o dentro del predio del Usuario será de su completa responsabilidad, razón por la cual el usuario se compromete en tomar las medidas para evitarlo. Además cuando se adquieren servicios sobre tecnologías IP, existen otros riesgos de acuerdo con los definidos en la Cláusula primera como **MÉTODOS DE COMUNICACIÓN NO AUTORIZADOS.** EMCALI EICE ESP ha dispuesto en su red facilidades para evitar los mencionados riesgos, pero el usuario deberá tomar las precauciones necesarias en sus propios equipos para prevenir este tipo de riesgos, tales como el adecuado manejo de contraseñas y de firewalls. El manejo inadecuado por parte del SUSCRIPTOR en sus equipos y/o los equipos que suministra EMCALI EICE ESP será responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- TRASLADOS:** El SUSCRIPTOR deberá utilizar el servicio en el lugar especificado en la solicitud del mismo o autorizado por EMCALI E.I.C.E. ESP, sin perjuicio de la solicitud de traslado que el SUSCRIPTOR pueda tramitar ante EMCALI E.I.C.E. ESP con un mes de anticipación a la fecha de traslado deseada. Si como consecuencia de dicho traslado se genera algún costo, éste será asumido por el SUSCRIPTOR quien autoriza que dicho valor sea cobrado en la siguiente factura, de acuerdo con los precios vigentes para este trámite al momento de la solicitud. El traslado solo se efectuará si es técnicamente viable. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- PERFECCIONAMIENTO Y REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.-** Este contrato se perfecciona con la firma del SUSCRIPTOR, y no se rige por lo contemplado en la resolución CRC 3066 de 2011, sino por el acuerdo contenido en el presente contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL.-** Para todos los efectos del cumplimiento de las obligaciones que se derivan del presente contrato se señala como domicilio la Ciudad de Santiago de Cali - Colombia. Para constancia de lo anterior se firma en dos (2) originales, en la fecha que aparece al pie de la firma.


Firma del Representante Legal
C.C. 16799249



Índice derecho

Director Comercial GUENT