

CONTRATO DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN ENTRE PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S Y AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN PARA SERVICIOS MÓVILES DE TELECOMUNICACIONES y LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI)

ANEXO No. 2 FINANCIERO - COMERCIAL

1. OBJETO.

El presente Anexo al Contrato de Acceso, Uso e Interconexión entre las redes de **AVANTEL** y la red de **PTC** para el servicio de telecomunicaciones móviles, tiene por objeto desarrollar los aspectos económicos, financieros y comerciales que regirán dicho contrato.

El desarrollo y la implementación de los procedimientos aquí descritos son de obligatorio cumplimiento por las partes.

2. SUBCOMITÉ FINANCIERO COMERCIAL.

El CMI, dentro de los treinta (30) días siguientes a la firma del Contrato de Acceso, Uso e interconexión, deberá designar los funcionarios miembros del Subcomité Financiero Comercial, el cual deberá velar por el estricto cumplimiento de las siguientes funciones otorgadas y contenidas en el presente Anexo al Contrato de Acceso Uso e Interconexión:

- a. Administrar el presente Anexo al Contrato de Acceso Uso e Interconexión relacionado con aspectos financieros y comerciales.
- b. Establecer las fechas, plazos, responsables y formatos de informes necesarios para ejecutar de manera eficiente y oportuna los procesos financieros y comerciales contenidos en el presente Anexo al Contrato de Acceso Uso e Interconexión; al igual que definir o modificar de mutuo acuerdo los aspectos complementarios que sean requeridos para la adecuada ejecución de los procedimientos contenidos en este Anexo.
- c. Definir y acordar los indicadores de desempeño de los principales procesos financieros y comerciales contenidos en el presente Anexo al Contrato de Acceso Uso e Interconexión. Controlar dichos procesos financieros y comerciales de acuerdo a los indicadores acordados.
- d. Establecer y coordinar la ejecución de las pruebas de aceptación que apliquen a nuevos procedimientos o para la modificación de procedimientos existentes que impacten la relación financiera comercial a la que se refiere el presente Anexo; y analizar los resultados de dichas pruebas. Someter a consideración del CMI las decisiones finales sobre la aceptación de modificaciones y/o nuevos procedimientos.
- e. Realizar y suscribir mensualmente las conciliaciones financieras, los ajustes que sean pertinentes, verificando la inclusión de los conceptos que apliquen y dar seguimiento a las transferencias y pagos de sumas entre las dos compañías.
- f. Aprobar la inclusión de cualquier modificación a conceptos que impliquen un impacto económico- financiero dentro de los procedimientos para realizar las conciliaciones financieras (p.e. actualización de enlaces, ampliación o disminución de áreas ocupados por terceros, entre otros).
- g. Preparar los informes para el CMI, sobre ejecución y control de los principales procesos financieros y comerciales.
- h. Proponer revisiones a los valores pactados en el contrato, por concepto de instalaciones esenciales y servicios adicionales.

- i. Todas las demás funciones que el CMI le asigne y que se deriven de la necesidad de dar adecuada ejecución al presente Contrato de Acceso, Uso e Interconexión.

3. AUDITORIA FINANCIERA.

Las partes podrán realizar una auditoría directamente o a través de un tercero, para aquellos casos en los cuales alguna de ellas considere la necesidad de verificar los procesos que afecten la información a cruzarse.

En caso de requerirse el servicio a través de un tercero, el costo de la misma será asumido por la parte solicitante. El resultado de la auditoría será analizado en el CMI y conforme a lo recomendado, las partes procederán a implementar los ajustes a que haya lugar.

Cuando una de las partes solicite la Auditoría a la otra, deberá comunicar su intención a la otra parte con la debida motivación, con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario.

El procedimiento descrito para la transferencia de sumas entre proveedores se ejecutará normalmente, a pesar de que se esté realizando alguna labor de auditoría. Una vez las partes aprueben los resultados de la auditoría, se efectuarán los ajustes del caso.

4. COSTOS DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN.

El suministro, instalación, prueba, puesta en funcionamiento, mantenimiento y adecuación de los equipos y demás elementos empleados para establecer la interconexión entre las redes de **AVANTEL** y la RED de **PTC** para el servicio de telefonía móvil, así como las ampliaciones de las rutas de interconexión serán asumidos por **LAS PARTES**, de conformidad con lo establecido en artículo 4.1.2.4 COSTOS DE INTERCONEXIÓN., Resolución CRC 5050 de noviembre de 2016, y las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan. Asimismo, cada parte será responsable del suministro, instalación, prueba, puesta en funcionamiento, mantenimiento y adecuación de los equipos y demás elementos hacia el interior de su red.

4.1. ACTUALIZACIÓN CARGOS DE ACCESO.

La actualización de los valores de cargo de acceso y uso se actualizará al inicio de cada año o de conformidad con lo establecido por la regulación vigente.

El valor del cargo de acceso actualizado será cruzado entre las partes, dentro de la información que se requiera para el desarrollo de la conciliación de cuentas.

De no poder adelantarse el reajuste oportuno de los valores de los cargos mencionados, éstos se pagarán con el valor vigente a la fecha de la liquidación y en la siguiente conciliación se harán los ajustes pertinentes, teniendo en cuenta el valor de los cargos actualizados, referidos al período a ajustar.

4.2. CONCILIACIÓN DE TRÁFICOS PARA EL PAGO DE CARGOS DE ACCESO.

En caso de que sea necesario conciliar con datos provisionales, por existir diferencias por encima de los porcentajes de desviación acordados por las partes (2%), el Subcomité Técnico procederá a informar los ajustes a que haya lugar una vez aclaradas dichas diferencias, con el fin de incorporarlos en el siguiente proceso conciliatorio.

5. INSTALACIONES ESENCIALES.

Cada Proveedor debe tasar, tarificar, facturar y recaudar de sus respectivos usuarios los ingresos que perciba por concepto del servicio que se origina en su propia red, en consecuencia, no habrá lugar a la prestación del servicio de facturación entre las partes.

6. INFORMACIÓN BÁSICA PARA CONCILIAR.

PTC y **AVANTEL** conciliarán mensualmente las cuentas del presente contrato, a través de los funcionarios autorizados por las partes, independientemente del medio o mecanismo a través del cual acuerden ejecutar esta actividad (en forma remota o presencial). Esta conciliación se realizará dentro de los quince (15) días siguientes a la conciliación técnica.

Su objetivo principal será el de establecer los valores a favor de cada proveedor por todo concepto. Formarán parte de la conciliación entre otros, todos los valores por período derivados de la ejecución del presente contrato, tales como:

- Cargos de acceso y uso conciliados.
- Cargos de transporte conciliados.
- Cargos por uso de instalaciones esenciales.
- Valor de impuestos aplicados.
- Cargos por mora por no transferencia o pago.
- Los demás valores que las partes deban pagarse entre sí en virtud de este Contrato.

6.1. PROCESO DE CONCILIACIÓN.

Las partes conciliarán las cuentas dentro de los quince (15) días siguientes contados a partir de la suscripción del Acta técnica del correspondiente periodo a conciliar. Cada parte llevará un control contable y administrativo, con los soportes respectivos para realizar las conciliaciones.

Al finalizar el proceso de conciliación, se suscribirá un acta de conciliación de cuentas por parte de los designados por cada una de las partes, la cual será el soporte para la transferencia o pago de fondos a favor de la parte que resulte beneficiada.

En la fecha de suscripción de dicha acta de conciliación de cuentas, la parte beneficiaria del saldo presentará la cuenta de cobro por el valor del saldo a transferir que resulte de dicha conciliación. Así mismo, la parte que esté prestando servicios adicionales y/o instalaciones esenciales y sea beneficiaria por los cargos de acceso y uso de la red, cargos por transporte u otra; presentará las facturas correspondientes.

El acta de conciliación donde se refleje el movimiento del mes estará firmada por los funcionarios que designe cada entidad.

6.2. CONCILIACIÓN PROVISIONAL.

En caso de que las partes o cualquiera de ellas, no suministren la información necesaria para conciliar, se suscribirá un acta provisional de conciliación de cuentas en la que el saldo a transferir a la parte beneficiaria, previo descuento de los valores que se deban reconocer a la otra será el de la parte que presente la información o el promedio de los tres (3) últimos procesos de conciliación.

Para aquellos casos donde no se cuente con la información necesaria o no se cuente con un histórico de conciliaciones reales para liquidar algunos de los servicios prestados por **LAS PARTES**, las partes calcularán un valor promedio por dicho concepto, partiendo de la información cancelada dentro de los tres (3) últimos procesos de conciliación. En caso de no contar con dicha información, se procederá a incluir los rubros faltantes dentro de la siguiente conciliación.

El acta soporte para ambos casos, deberá firmarse dentro del plazo estipulado en el numeral Proceso Conciliación y el valor se transferirá en el plazo pactado en el Numeral Transferencia de Sumas del presente Anexo al Contrato de Acceso, Uso e Interconexión.

Las partes suscribirán y firmarán un acta definitiva de conciliación de cuentas, cuando obtengan la información necesaria para conciliar. Las partes calcularán el saldo definitivo que debió haberse transferido y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de radicación en **PTC** o **AVANTEL**, de la(s) factura(s) con los valores relacionado(s) en el acta definitiva, se transferirá la diferencia entre el saldo a transferir que resulte del acta definitiva y el valor provisional transferido inicialmente.

7.- PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y RECAUDO. -

7.1. Tasación y tarificación:

AVANTEL desarrollará los procesos de tasación y tarificación de las sumas a favor de **AVANTEL** por su servicio de Larga Distancia Internacional que causen todas las llamadas originadas en la red de **PTC** y que utilicen la RTPBCLD de **AVANTEL**.

AVANTEL suministrará a **PTC** y de acuerdo con los cronogramas establecidos, la información que ésta requiera para desarrollar los procesos de facturación y recaudo de las cuentas correspondientes a aquellos suscriptores y/o usuarios de **PTC**, cuya facturación y recaudo no vaya a ser desarrollada directamente por **AVANTEL**. **AVANTEL** no incluirá en la información que envía para facturación a **PTC**, los registros de las llamadas que facture directamente.

7.2. Formatos, medios y plazos:

AVANTEL se ajustará al sistema de facturación que a la firma del contrato, tiene en aplicación **PTC**. **AVANTEL** se acogerá a la programación de facturación, los ciclos o etapas y los formatos que tenga establecidos **PTC**. **AVANTEL** se sujetará a las modificaciones que establezca **PTC** las cuales deben ser informadas a **AVANTEL** con treinta (30) días de anticipación y este suministrará los formatos, en que **AVANTEL** deberá transferir a **PTC** la información que requiera para facturar las llamadas cursadas entre las dos redes, originadas en las redes de **PTC**.

La programación de facturación y recaudo que suministre **PTC**, formará parte de este anexo. **AVANTEL** se sujetará a las modificaciones que establezca **PTC** al formato de facturación, situación que será informada a **AVANTEL** con treinta (30) días de anticipación a la fecha establecida para la entrada en vigencia de la modificación.

Dentro de los diez (10) días siguientes a la suscripción del presente contrato, **PTC** suministrará a **AVANTEL** el formato en que deberá transferir a **PTC** la información que ésta requiere para facturar las llamadas cursadas a través de la red de **AVANTEL**.

PTC remitirá a **AVANTEL** dentro de los diez (10) días siguientes a la realización del proceso de facturación, que será el último día hábil de cada mes, un informe detallado del resultado de dicho proceso. En él se incluyen, entre otros, los valores facturados en el período correspondientes al tráfico de los servicios de larga distancia, las

refacturaciones, los rechazos, las inconsistencias, la recuperación de inconsistencias, los reclamos refacturados, los cargos por mora facturados los valores que no se refacturarán en razón a su antigüedad y la cartera que no pudo ser recuperada.

De conformidad con la normatividad vigente, la parte que le corresponda será la responsable ante la Administración de Impuestos Nacionales de la transferencia del IVA recaudado de los valores que facture por concepto de llamadas originadas por los usuarios de su red móvil y que hayan utilizado la RTPBCLDI de **AVANTEL**.

Dentro de los 10 primeros días calendario de cada mes, **PTC** suministrará a **AVANTEL** la información sobre los recaudos efectuados del mes inmediatamente anterior y esta formará parte del proceso de conciliación.

7.3. MANEJO DE INCONSISTENCIAS:

Las inconsistencias comprenden, entre otros:

INCONSISTENCIAS	RESPONSABILIDAD
Registros de llamadas con series que pertenecen a otro operador	AVANTEL
Registros de llamadas con antigüedad mayor a cinco (5) meses a partir de la fecha de realizada la llamada.	AVANTEL
Los registros duplicados y aquellos registros con uno o varios campos que contienen información errónea o incompleta (números de abonado incompletos, fechas u horas de inicio y fin de llamada inconsistentes).	AVANTEL
Los registros de llamadas que no pueden ser facturados por la no actualización de series por parte de AVANTEL y que fueron reportadas por PTC .	AVANTEL
Los registros que no fueron facturados por pertenecer a series inexistentes.	AVANTEL
Los registros correspondientes a teléfonos libres que registran consumos, es decir, los libres con marcación, que pueden ser llamadas efectuadas desde números que no se encuentran activos en la base de datos de facturación de PTC , llamadas efectuadas después de la fecha de desactivación del servicio, o llamadas efectuadas antes de la fecha de activación del servicio.	PTC
Los registros que no pueden ser facturados por la no actualización de series telefónicas en la base de datos de AVANTEL por el no envío oportuno de la información por parte de PTC	PTC
Registros que no puedan ser facturados por el envío de cualquier identificación errónea suministrada por el operador de origen en la identificación del Abonado A.	PTC

7.3.1 Inconsistencias atribuibles a AVANTEL

PTC devolverá a **AVANTEL** los registros indicando la causa de la inconsistencia, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la finalización del proceso de facturación en el que surgieron las inconsistencias, en medio electrónico o en medio magnético (cuando no sea viable en medio electrónico) y en el mismo formato en el cual **PTC** recibió los registros originales.

Luego de recibidas estas inconsistencias y antes de vencer el plazo definido por la Ley para la inclusión de la llamada en la factura de **PTC**, **AVANTEL** remitirá los registros que haya depurado y **PTC** los incorporará al proceso de facturación inmediatamente siguiente.

PARAGRAFO 1: En relación con las inconsistencias por concepto de la actualización de la base de datos de series, una vez suministradas las series por parte de **PTC** a **AVANTEL**, éste enviará dichos registros para que **PTC** los incluya en el siguiente proceso de facturación. Será obligación de **PTC**, mantener a **AVANTEL** informado sobre la actualización de sus series telefónicas. Si **AVANTEL** no puede incluir los registros a facturar por la no actualización oportuna de series, **PTC** deberá asumir el valor de dichas llamadas.

PARAGRAFO 2: Las inconsistencias que sean susceptibles de facturación, serán recicladas la cantidad de veces que sea posible, de acuerdo con la fecha de entrega por parte de **AVANTEL** a **PTC**.

7.3.2. Depuración de inconsistencias por parte de PTC

PTC reciclará las inconsistencias que de acuerdo con la relación del numeral anterior, están bajo su responsabilidad y que son susceptibles de facturar, hasta por un máximo de 4 veces consecutivas al cabo de las cuales, de no ser posible su facturación, serán reconocidas por **PTC** a **AVANTEL** asumiendo el valor que debería haber pagado el usuario por esa llamada. Dicho pago se realizará en la conciliación de cuentas siguiente a la última fecha en que se haya tratado de incluir en el proceso de facturación dicha inconsistencia.

7.3.3. Inconsistencias de situaciones especiales. En el evento en que se presenten inconsistencias no contempladas en la presente cláusula, éstas serán estudiadas por el CMI respectivo para determinar su posible facturación, o definir la responsabilidad o no de las mismas; definida esta, se reconocerán por cada parte con base en el listado de inconsistencias definitivas presentado en la conciliación respectiva. Siempre que la inconsistencia sea imputable a **PTC**, esta deberá pagar el valor por minuto o fracción establecido por **AVANTEL** a sus usuarios en el momento que se realiza la llamada y **AVANTEL** deberá pagar a **PTC** el valor acordado en este anexo como cargo de acceso y uso de las redes de **PTC**, tanto en el caso de que la inconsistencia sea imputable a **PTC** como a **AVANTEL**.

7.4. REFACTURACIÓN DE CUENTAS PENDIENTES DE PAGO:

PTC refacturará, el número de veces que tenga establecido en sus políticas, el valor de las cuentas a favor de **AVANTEL** que no hayan sido pagadas por los suscriptores y/o usuarios de **PTC**. Estas sumas serán refacturadas con los respectivos intereses de mora, aplicando la tasa que **PTC** tenga fijada para refacturar a sus suscriptores y/o usuarios las sumas a su favor que no hayan sido pagadas.

1.1.1 En el plazo establecido en el numeral 5.2. del presente anexo, **PTC**, remitirá a **AVANTEL** el archivo con las cuentas refacturadas y el archivo con las cuentas que no se refacturarán en razón de su antigüedad.

PARÁGRAFO: **PTC** liquidará y facturará los intereses de mora a sus abonados sobre los montos correspondientes a **AVANTEL**, no recaudados dentro de los plazos indicados en la factura, de acuerdo con la ley y procedimientos y normas propias de **PTC**.

7.4.1. RECUPERACIÓN DE CARTERA DE DIFÍCIL COBRO:

El archivo con las cuentas que no se refacturarán en razón de su antigüedad, contendrá el nombre, dirección, número de identificación del suscriptor y/o usuario, número opcional de ubicación, el valor de la cartera de **AVANTEL** discriminado en IVA e intereses moratorio y el número del documento de identidad del suscriptor.

PTC entregará la cartera a **AVANTEL** un mes de después culminada la última refacturación.

Parágrafo: **PTC** informará a través del Comité Mixto de Interconexión la disponibilidad del servicio de gestión de cobro después del momento del retiro de la línea móvil para lo cual las partes acordarán las condiciones

comerciales para este servicio. En relación con este servicio adicional AVANTEL solicita que se incorpore la información siguiente:

- Teléfono de contacto alternativo
- Fecha de suspensión y retiro de la línea móvil
- Copia de la factura o documentación soporte de las gestiones realizadas por PTC.

7.4.2. Refacturación de reclamaciones no aceptadas: PTC refacturará en la factura siguiente al suministro por parte de AVANTEL del archivo con reclamaciones no aceptadas, las sumas correspondientes a las mismas. AVANTEL enviará comunicación con el resultado definitivo del reclamo, para que PTC lo incorpore dentro de su proceso de facturación

7.5. GESTION Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) Y RECURSOS

El presente numeral, tiene por objeto regular las condiciones jurídicas, operativas y procedimentales, a través de las cuales, se llevará a cabo la recepción de las PQR's (reclamaciones, peticiones, quejas y recursos) entendidas también como peticiones, quejas y recursos, al igual que la gestión operativa de los reclamos que presenten los usuarios o suscriptores de la red de PTC, por el servicio de LDI prestado por AVANTEL

7.5.1. OBLIGACIONES DE LAS PARTES: Las partes acuerdan que las siguientes son las obligaciones que deben asumir en virtud del presente Contrato, sin perjuicio de las que puedan surgir por cambios en la normatividad.

7.5.2. OBLIGACIONES DE PTC:

- a. Cumplir todas y cada una de las condiciones para la recepción de PQR's y gestión operativa de reclamos establecida en el presente Contrato.
- b. Recibir las peticiones o reclamos, quejas y recursos, tanto escritos como verbales, en la (s) oficina (s) o punto (s) destinado para la atención al usuario, presentados por los usuarios y/o suscriptores de PTC por el servicio de LDI de AVANTEL, en las mismas condiciones que se ha dispuesto para atender las solicitudes a su cargo.
- c. En la recepción de la PQR's PTC dejará constancia del número de reclamo, número telefónico, fecha de recepción, nombre del reclamante, número de identificación (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, Nit), dirección de notificación, teléfono de contacto, clasificación de la PQR's; si es reclamo, queja o recurso. En caso de ser reclamo tipo de reclamo, relacionar el valor reclamado, si fue o no descontado al momento de la recepción, el periodo facturado consignado en la factura y el fundamento del reclamo.
- d. Una vez realizada la recepción de la PQR's, PTC entregará al usuario y/o suscriptor un comprobante del reclamo, queja o recurso, en donde se registre los datos listados en el numeral 3, indicándole además el trámite que se le dará a su PQR's.
- e. Presentado el reclamo, este puede ser aceptado de plano por PTC, una vez verificada su procedibilidad, caso en el cual se realizará la modificación y descuento en la factura de manera definitiva y se emitirá una nueva.
- f. Si el reclamo recibido está sujeto a verificación posterior, se procederá por parte del PTC a emitir la nueva factura previo descuento provisional del concepto reclamado siempre que cumpla con la oportunidad en

su presentación de acuerdo con las normas vigentes y que se presente en la fecha prevista en la factura como fecha última de pago, ya que en caso contrario dará trámite al reclamo sin lugar al mencionado descuento.

- g. Efectuar la gestión operativa sobre los reclamos presentados por el servicio de LDI de **AVANTEL** a través de una investigación que permita determinar si se compromete o no la red local o local extendida bajo su cuidado.
- h. **PTC** dentro de la investigación procederá a verificar el estado de la línea telefónica, entre otros: activo, suspendido, no instalado, bloqueado, cruce, daño, retirado por falta de pago o por solicitud del usuario y/o suscriptor, si la línea tiene programada alguna categoría u otro que se requiera de acuerdo con cada caso, y si el reclamo no compromete su red procederá a realizar el traslado respectivo a **AVANTEL**.
- i. Cuando el reclamo presentado comprometa la red bajo cuidado de **PTC**, éste responderá directamente al usuario y/o suscriptor dicho reclamo, dentro de los términos previstos en las normas vigentes y si dicha respuesta es favorable al usuario y/o suscriptor deberá dejar el respectivo descuento en firme o como definitivo. **PTC** entregará a **AVANTEL** copia de la respuesta entregada al usuario y/o suscriptor en término o la respuesta del recurso de reposición interpuesto. Cuando la respuesta al usuario y/o suscriptor no sea favorable al mismo y amerite el cargue o cobro del valor descontado, **PTC** solicitará a **AVANTEL** remita la llamada reclamada debidamente facturada con el fin de ingresarla al proceso de facturación, esta solicitud solo se debe efectuar una vez el reclamo haya quedado en firme.
- j. Cuando **PTC** determine una vez culminada la verificación (gestión operativa) que el reclamo presentado no compromete la red bajo su cuidado, dará dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la verificación realizada junto con los datos y registros demostrativos de su no responsabilidad, traslado a **AVANTEL**, para que éste a su vez realice la gestión operativa a que haya lugar y suministre al usuario y/o suscriptor la respuesta respectiva dentro de los términos establecidos.
- k. Documentar el reclamo con soportes para ser enviado a **AVANTEL**: Adjuntar los datos de recepción del reclamo, concepto técnico del funcionamiento de la línea, copia de factura emitida por el operador con la que se hace el abono provisional y CDR's del período reclamado.
- l. El descuento provisional deberá mantenerse hasta que la respuesta del reclamo emitida por **PTC** o por parte de **AVANTEL** quede en firme. La anterior situación se presenta cuando i) el peticionario no interpone recurso alguno contra la decisión emitida por **AVANTEL**, ii) ó habiendo interpuesto recurso(s), es resuelto(s) y notificado(s) por **PTC** y/o **AVANTEL** (reposición) ó por la SIC (apelación), pudiéndose convertir el descuento provisional en definitivo o no, según el resultado de la investigación efectuada por **PTC** y/o **AVANTEL** o por la SIC según el caso.

PARÁGRAFO. En aquellos casos en los que el usuario presente la reclamación en fecha posterior al pago de la factura, **PTC** como receptor del reclamo, no realizará el abono provisional al que hay lugar.

- m. El traslado de los reclamos a **AVANTEL** se realizará a través de correo certificado y con copia al correo electrónico informado, a las direcciones y personas que aparecen referenciadas en la cláusula décima cuarta de este Contrato, el traslado involucrará como mínimo los siguientes datos:
 - Fecha de recepción de la PQR.
 - Número de radicado.
 - Número de teléfono reclamante.

- Nombre del cliente reclamante.
 - Número de identificación.
 - Dirección de notificación.
 - Ciudad de notificación.
 - Teléfono de contacto.
 - Tipología del reclamo.
 - Número de teléfono de destino.
 - Duplicado de la factura(s) por la(s) cual(es) reclama.
 - Fecha y hora de generación de la llamada reclamada.
 - Duración de la llamada.
 - Destino.
 - Valor cobrado.
 - Valor reclamado.
 - Valor abonado provisionalmente (certificado de descuento provisional de los valores reclamados realizados por el operador).
 - Mes de la factura objeto del reclamo.
 - Número de factura.
 - Comentarios del cliente.
 - Razón por la cual se realizó o no se realizó el ajuste provisional.
 - Copia de la respuesta suministrada al cliente.
 - Copia de los recursos de reposición y apelación interpuestos.
14. Realizar la gestión operativa de los reclamos que presenten los usuarios y/o suscriptores de **PTC** por el servicio de LDI prestado por **AVANTEL**.
15. Realizar la gestión operativa de los recursos de reposición sobre los cuales **AVANTEL** considere necesario requerir soportes de carácter técnico, adicionales a los suministrados por **PTC** con ocasión del reclamo inicial del suscriptor o usuario y cuando la respuesta al cliente haya sido proferida por **AVANTEL**, en todo caso **PTC** una vez recibida la solicitud de **AVANTEL**, deberá verificar y dar traslado del resultado obtenido de la investigación en un término de quince (15) días calendario.
16. Remitir a **AVANTEL** las peticiones, reclamos, quejas y recursos presentados por los usuarios o suscriptores, dentro de los términos establecidos en el presente Contrato y los resultados de la gestión operativa de reclamos o verificación interna que **PTC** realiza para cada uno de los reclamos y/o recursos.
17. Asumir dentro de la conciliación de reclamos y financiera que se realiza mensualmente por las partes, los valores atribuibles a **PTC**, de conformidad con los parámetros establecidos en el presente Contrato, relacionados con el trámite de las PQR's.
18. Aportar dentro del proceso de conciliación de reclamos, realizado mensualmente por las partes los soportes requerido para cada reclamo

7.5.3. OBLIGACIONES DE AVANTEL:

1. **AVANTEL** deberá hacer las investigaciones del caso y dar respuesta al usuario y/o suscriptor, dentro de los siete (7) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha en que efectivamente reciba el reclamo o la PQR, que se traslada por parte de **PTC**, adicionalmente podrá decretar pruebas, para lo cual deberá informar al cliente y simultáneamente a **PTC**, señalando la fecha en que dará respuesta definitiva.

2. Abstenerse de incluir dentro de la información para facturar que envía **AVANTEL** a **PTC**, los valores correspondientes a reclamos que no han sido resueltos al usuario o que no se encuentran en firme.
3. Aportar dentro del proceso de conciliación de reclamos, realizado mensualmente por las partes los soportes requerido para cada reclamo.

7.5.4. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES:

PTC debe una vez culminada la investigación o verificación del reclamo (gestión operativa) establecer si el reclamo compromete a su red, caso en el cual, debe suministrar respuesta directa al usuario y/o suscriptor y debe remitir a **AVANTEL** junto con los demás soportes del reclamo, copia de la respuesta dada al cliente.

Si el reclamo es presentado antes de la fecha de vencimiento de la factura, **PTC** deberá hacer el descuento provisional de la suma reclamada y proferir nueva factura en la que dicho descuento se encuentra aplicado y si la respuesta al cliente es favorable, dicho abono queda definitivo.

Cuando el reclamo sea resuelto negativamente al usuario, **AVANTEL** remitirá a **PTC**, previa información de éste sobre el resultado del reclamo cuando la respuesta final al usuario estuvo a su cargo, en la cinta de facturación siguiente a la fecha en que se suministró la respuesta al usuario y/o suscriptor, cuando esta haya quedado en firme, los valores a refacturar, mediante el archivo de varios, que el valor corresponde a un reclamo que se debe facturar nuevamente en el siguiente proceso de facturación que se lleve a cabo una vez sea resuelto el reclamo.

Para la refacturación, **PTC** procederá a incluirlo en el siguiente ciclo de facturación al recibo de la comunicación o relación enviada por **AVANTEL** con la respuesta definitiva de las reclamaciones.

Cuando la reclamación se presenta después de la fecha de pago o vencida ésta, el reclamo se debe recibir, pero no se debe realizar por parte **PTC** el abono provisional. Si la respuesta al reclamo resulta negativa al cliente y ésta queda en firme, la factura pagada no sufrirá modificación alguna y si la respuesta al reclamo dada por **PTC** o por **AVANTEL** resulta a favor del cliente, **AVANTEL** deberán efectuar la devolución de la suma dineraria reclamada, devolución que se deberá informar en la comunicación con la que se suministra la respectiva respuesta, al igual que el procedimiento que se seguirá para dicha devolución.

7.5.5. CUMPLIMIENTO DE TERMINOS:

Dentro de los plazos y procedimientos señalados en la Ley y normas vigentes, **PTC** recibirá y atenderá las peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR's) presentados por los suscriptores y/o usuarios, derivados de la prestación del servicio de LDI prestado por parte de **AVANTEL**.

PTC trasladará a **AVANTEL** las Quejas y Recursos dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción y trasladará a **AVANTEL** las peticiones o reclamaciones que no tienen que ver con su red máximo dentro de los ocho (8) días siguientes a su recepción

Tanto **PTC** como **AVANTEL** cuentan con quince (15) días hábiles para suministrar la respuesta al cliente sobre la PQR presentada, contados a partir de la fecha de la recepción de las mismas.

7.5.6. CONCILIACIÓN DE RECLAMOS:

Es responsabilidad de **PTC** y de **AVANTEL**, garantizar la conciliación mensual de los reclamos ingresados durante el mes a conciliar. Esta conciliación debe ser previa a la conciliación financiera; no obstante, si no hay acuerdo en las cifras presentadas por las partes, esto no deberá ser obstáculo para la firma de la conciliación financiera. En el evento en que llegase a quedar un saldo pendiente a conciliar a favor de alguna de las partes, se ajustará y descontará en la conciliación inmediatamente siguiente.

Dentro de la conciliación de reclamos que realicen las partes mensualmente, de conformidad con la presente cláusula se debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Serán objeto de la conciliación todas aquellas peticiones o reclamos, quejas y recursos recepcionados, gestionados y respondidos por el **PTC** y los trasladados a **AVANTEL**.
- Para la conciliación de reclamos se deberán presentar los soportes que **AVANTEL** y **PTC** deben aportar para cada reclamo.
- La información requerida para la conciliación de reclamos será la siguiente:
 - Número de cuenta del cliente
 - Nombre del Cliente
 - Fecha del Reclamo
 - Número de Factura
 - Número de Conexión
 - Concepto del reclamo
 - Valor Reclamado
 - Valor Descontado
 - Movimiento a Realizar (valor a abonar o valor a cobrar)
 - Tipología aducida.
 - Respuesta al cliente.
 - Resultado de la gestión operativa.
- El reconocimiento de ajuste definitivo al usuario por parte de **AVANTEL**, o por parte del **PTC** indicando la fecha en la que se realizó y a través de que medio.
- El soporte que evidencie el incumplimiento de términos aplicables para **PTC** en la remisión de los reclamos y en la entrega de los resultados de la gestión operativa por parte de **PTC** a **AVANTEL** y la entrega de la respuesta al usuario y/o suscriptor.
- **PTC** y **AVANTEL** deben dejar constancia de que los recursos que ha presentado el usuario y/o suscriptor han sido resueltos quedando en firme la decisión, o que no fueron presentados.
- En los casos en que se haya configurado el silencio administrativo positivo a favor del usuario y/o suscriptor por ausencia de respuesta al reclamo presentado y sobre los cuales **PTC** tenga a su cargo la gestión operativa, **PTC** debe aportar la prueba escrita que demuestre la verificación y oportunidad del respectivo traslado documental o de lo contrario asumirá el silencio administrativo configurado.
- La conciliación de reclamos debe definir el monto a cargo del **PTC** de conformidad con la tipología prevista.
- El valor de las reclamaciones aceptadas al usuario, según sea el tipo de reclamo, será responsabilidad de **AVANTEL** frente al usuario o de **PTC** frente a **AVANTEL**, situación que será tratada en la conciliación de reclamos, si es responsabilidad de **AVANTEL**, o no responde dentro de los términos establecidos, éste asumirá frente al usuario, el valor de la llamada objeto de la reclamación y pagará el valor de cargo de acceso y uso a **PTC**; si es responsabilidad de **PTC** éste último pagará a **AVANTEL** el valor de la llamada objeto de la reclamación, ya sea por no remisión dentro de los términos a **AVANTEL** o por ser atribuible al operador el reclamo de conformidad con la tipología. De no poderse determinar la responsabilidad, se procederá de acuerdo con lo establecido en la Cláusula de Solución de Controversias.

7.5.7. DOCUMENTOS SOPORTE

PTC y AVANTEL, como operadores responsables directos de la solución del reclamo ante los usuarios y/o suscriptores de la red de **PTC**, deben tener a disposición los siguientes documentos soporte para la conciliación:

- Relación con las siguientes fechas por reclamo y/o recurso:
- Fecha del periodo reclamado por el cliente. (Fecha Factura)
- Fecha de recepción del reclamo y/o recurso en los centros o puntos de **PTC**. (Fecha Radicado)
- Fecha de envío de reclamo y/o recursos por parte de **PTC a AVANTEL**.
- Fecha en la que **PTC** otorgó los resultados de la gestión operativa de los reclamos y la remisión de los mismos a **AVANTEL**.
- Fecha de respuesta por parte de **AVANTEL y PTC** al usuario.
- Fecha de envío por parte de **PTC** de la fotocopia del documento mencionado en el literal anterior a **AVANTEL**.
- Valor descontado provisionalmente.
- Valor reconocido definitivamente.
- Copia de la Respuesta que **PTC** al cliente aceptando o negando la procedencia de la reclamación.
- Copia del recurso de reposición y/o apelación interpuesto por el usuario y/o suscriptor y la respuesta dada por **PTC** al mismo, con soporte documental de la entrega o copia de la guía. por cualquier medio disponible.

El consolidado de los soportes que están a cargo **PTC**, con la inclusión de los siguientes datos: número de reclamo, número telefónico, fecha de recepción, Número de radicado, nombre, número de cédula y dirección del reclamante, tipo de reclamo, valor del mismo, mes de la factura objeto del reclamo, valor aplicado, resultado de la investigación producto de la gestión operativa efectuada por **PTC**, respuesta dada al cliente, el fundamento del reclamo presentado por el usuario y en la medida que el usuario o suscriptor lo entregue, un segundo número de contacto.

7.5.8. INFORMES:

Con el fin de llevar un control al cumplimiento de las obligaciones de cada una de las partes establecidas en el presente Contrato y en general para el proceso conciliatorio, las partes deberán entregarse dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes los documentos soporte relacionados en el Contrato con el fin de realizar la conciliación de reclamos dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de entrega de la información. En todo caso la conciliación de reclamos se realizará máximo al día quince (15) del mes siguiente a aquel en el que se recibieron las PQR's. Los reclamos no resueltos al momento de la conciliación de reclamos se dejarán como pendientes para la conciliación de reclamos del mes siguiente.

En caso de presentarse diferencias entre las partes, se llevará a cabo el siguiente procedimiento:

En primera instancia el caso se escalará al interior de las áreas de Servicio al Cliente de cada Empresa.

En caso de persistir diferencias entre las partes se llevará el caso al Subcomité Financiero de Interconexión (SFI).

Si definitivamente el SFI no puede determinar la responsabilidad, se acudirá a la instancia de solución de conflictos prevista en el Contrato de Interconexión suscrito entre las partes.

Las partes dentro del proceso conciliatorio establecerán de acuerdo con la tipología y a la respuesta dada al usuario como favorable la responsabilidad de cada parte, con el fin de que **PTC** reconozca dentro de la conciliación financiera a **AVANTEL** el valor objeto de reclamación.

El proceso de conciliación de reclamos concluirá con la elaboración de las actas de conciliación de reclamos, que serán firmadas por los designados por cada una de las partes. En todo caso la no firma del acta de conciliación de

reclamos, no generará atraso en la conciliación financiera, en la cual no se incluirá este tema hasta tanto no se haya firmado el acta de reclamos correspondiente.

7.5.9. AREAS PARA EL DIRECCIONAMIENTO DE PQR, RECURSOS Y COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES. -

Las Partes dentro de los 30 días siguientes a la firma del contrato, remitirán la información y correos electrónicos de las áreas que atenderán todo lo relacionado con PQR's.

7.5.10. TIPOLOGIA DE LOS RECLAMOS:

Se tendrá como tipología de los reclamos la siguiente, y de acuerdo con ella las Partes asumirán la responsabilidad sobre los reclamos que sean presentados por los usuarios.

RECLAMOS RECEPCIONADOS POR PTC, TRASLADADOS A AVANTEL Y ASUMIDOS POR AVANTEL (**)	
Tipo de Reclamo de Facturación	Descripción del Reclamo de Facturación
Negación de llamadas	Se presenta cuando el cliente niega haber realizado una o más de las llamadas que aparecen en la factura o cuando se efectúan cobros de planes no solicitados.
Llamadas duplicadas en la misma o en diferente factura	Se presenta cuando en una misma factura aparecen más de una llamada al mismo destino y número, en una misma hora, minuto y segundo
Llamadas duplicadas en diferentes facturas	Se presenta cuando se cobra la misma llamada en facturas de diferente periodo de tiempo
Cobro errado de tarifas	Se presenta cuando el abonado argumenta que se le está cobrando una tarifa que no corresponde a la pactada con AVANTEL . Se puede interponer tanto para tarifas vigentes como para promociones, como para errores en la tarifa según destino
Servicios facturados en forma extemporánea. (Después de cinco (5) meses.	Se presenta cuando en la factura del abonado aparecen cobradas llamadas realizadas con más de cinco (5) meses de antigüedad contados a partir del momento en que debió ser facturada, sobre las cuales no se sido interpuesto ningún tipo de reclamo.
Error en el tiempo de duración	Se presenta cuando existe una inconsistencia entre el tiempo que aparece facturado y el tiempo real de duración de una llamada.
Error en fecha u hora de inicio de la llamada	Se presenta cuando existe un dato errado en la factura sobre la fecha u hora en que se realizó la llamada, de tal manera que afectó su valor.
Llamadas traslapadas	Se presenta cuando una llamada se factura en el tiempo de conexión de otra. Es decir, que en el mismo período de tiempo o en una parte de él, 2 ó más llamadas aparecen originadas desde una misma línea telefónica (A menos que tenga habilitados servicios que permitan llamadas simultáneas, Ej: PBX, RDSI, etc.).
Error Cargo o Ajuste	Se presenta cuando se hace evidente que se cometió un error al momento de hacer el ajuste en la investigación.
Llamadas anidadas	Se presenta cuando se refleja una llamada dentro de los límites de duración de otra llamada, esta última de mayor duración.
Reclamo Tarjeta Prepago	Reclamo de usuario de tarjeta prepago, donde le cobren también las llamadas por facturación.
Reclamo línea 01800	Reclamo de usuario por llamadas a la línea 01800

RECLAMOS RECEPCIONADOS POR PTC, TRASLADADOS A AVANTEL Y ASUMIDOS POR AVANTEL (**)	
Tipo de Reclamo de Facturación	Descripción del Reclamo de Facturación
Descuentos no realizados	Se presenta cuando no se realizan los descuentos con los que se compromete AVANTEL con clientes especiales (corporativos o grandes consumidores). Se presenta cuando no se realizan los descuentos acordados en el plan convenido con el cliente.
Otros	En esta categoría se incluyen todos los reclamos de facturación que no corresponden a alguno de los anteriores y que como resultado de la operación resulten identificadas posteriormente.

(**) En estos casos, PTC remite a AVANTEL los reclamos para que AVANTEL suministre la respuesta al usuario y/o suscriptor. En la conciliación de reclamos, AVANTEL asume los valores que resulten a favor del cliente, después de la investigación respectiva por dicha tipología.

RECLAMOS ATENDIDOS POR PTC NO TRASLADADOS A AVANTEL, RESPONDIDOS Y ASUMIDOS POR PTC (***)	
Tipo de Reclamo Técnico	Descripción del Reclamo Técnico
Consumos realizados antes de la instalación de líneas nuevas o desde líneas libres en central.	Se presenta cuando a una línea nueva se le factura una llamada de fecha anterior a su activación o que no esté en servicio
Daños técnicos (Cruce de teléfonos, Robo de líneas, daño).	Se presenta cuando PTC verifica si las llamadas se realizaron cuando la línea estaba dañada o suspendida.
Llamadas efectuadas después de la fecha de retiro de la línea.	Se presenta cuando el cliente asegura que la línea fue retirada en determinada fecha y sin embargo, hay llamadas.
Llamadas efectuadas desde teléfonos suspendidos, cancelados o que tenían habilitado el servicio en reclamo.	Se presenta cuando luego de que el teléfono fue suspendido, retirado o bloqueado para realizar llamadas en reclamo, sigue registrando llamadas de LDI.
Teléfonos libres sin marcaciones.	Teléfonos que están libres en las centrales y que no han sido instalados.
Cambio de número.	Se presenta cuando, por algún motivo, se ha cambiado el número telefónico y este permanece con registro de llamadas o facturación.
Suspensión por falta de pago no ejecutada	Cuando PTC no realiza de forma oportuna la suspensión por no pago. PTC reconocerá a AVANTEL el tráfico de LDI cursado y reclamado por el usuario.
Negación por Categoría no Habilitada	PTC reconocerá a AVANTEL el tráfico cursado y reclamado por el usuario cuando el mismo ha solicitado a PTC o móvil la programación de la categoría de no acceso a servicios de LDI y la llamada se cursa efectivamente.

(***) En estos casos la investigación es asumida por **PTC** y debe suministrar respuesta directa al usuario y/o suscriptor. **PTC** Remitirá a **AVANTEL** copia del resultado de la misma para su seguimiento y efectos de la conciliación tanto de reclamos como financiera. Los valores resultantes a favor del cliente deben ser reconocidos por **PTC** a **AVANTEL** en la conciliación de reclamos y pagados en la conciliación financiera del correspondiente período, cuando los mismos fueron abonados provisionalmente y se convierten como definitivos o deben ser reconocidos directamente al cliente con el desembolso del dinero cuando el reclamo fue presentado después de la fecha de vencimiento de la factura.

8.- TRANSFERENCIA DE DINEROS:

Teniendo en cuenta el resultado de la conciliación financiera, la parte que resulte deudora, luego del cruce de cuentas, transferirá el saldo a la parte acreedora dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de la cuenta de cobro o factura(s) correspondiente debiéndose consignar el valor a pagar en la cuenta del beneficiario del pago y avisar del tal hecho al interesado. El pago no oportuno del saldo, causará intereses de mora a la tasa más alta permitida por la Ley. Las partes informarán las cuentas bancarias a través de las cuales se harán las transferencias. En todo caso, la transferencia de dinero se realizará a más tardar el último día hábil del mes siguiente a aquel objeto de conciliación.

Cada una de las partes comunicará por escrito a la otra en un plazo de diez (10) días calendario siguiente a la firma del presente contrato los números de cuenta de cada compañía donde deben consignarse los valores resultantes de las conciliaciones. Los comunicados deben ser firmados por los Representantes Legales de las compañías o el funcionario que por delegación de funciones tenga competencia para ello para lo cual deberá anexarse el documento que demuestre tal representación.

De existir diferencias en el proceso de conciliación de cuentas, las partes suscribirán un acta provisional de conciliación en la que consten los asuntos objeto de diferencia y en el plazo previsto en la presente anexo se transferirá al menos el saldo sobre el cual no hay diferencias; luego procederán de las partes en un plazo de diez (10) días calendario contados a partir de la fecha en que las partes dejaron constancia de que existían diferencias. Si en este plazo los funcionarios competentes no hubiesen llegado a un acuerdo, se acudiría al CMI; a falta de acuerdo en este organismo se podrá acudir a los mecanismos de solución de diferencias previstos en este contrato. En cualquiera de las instancias en que se esté intentando determinar el valor definitivo a reconocer, cada parte suministrará a la otra la información que soporte razonablemente sus pretensiones respecto de dicho valor.

Si tuviere lugar algún tipo de ajuste, cualquiera sea su naturaleza, la parte objetada que acepte la corrección podrá incluirlos en un acta posterior, preferentemente en el período siguiente a aquel en que las partes acuerdan la corrección.

Cuando se presenten diferencias en la información presentada por las partes y se realicen ajustes, estos no están sujetos al cobro de intereses de mora. Lo anterior no aplica para los casos en que se requiera la intervención de auditoría externa en la solución de diferencias; para estos casos se aplicará el siguiente procedimiento:

Si la parte que resulta favorecida con el fallo de la auditoría, es la que debe realizar la transferencia, no se dará lugar al pago de intereses de mora.

Si la parte que resulta favorecida con el fallo de la auditoría es la que tiene saldo a su favor, la otra parte debe realizar la transferencia incluyendo los intereses de mora.

9.- IMPUESTOS Y OTROS ASPECTOS FINANCIEROS.

Los tributos del orden nacional, distrital y municipal que se causen con ocasión de la celebración del presente Contrato de Interconexión estarán a cargo de quien, conforme las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales colombianos vigentes, sea considerado como sujeto pasivo de la respectiva obligación.

El estricto cumplimiento de los deberes formales asociados a los tributos que se originen por la celebración del presente Contrato de Interconexión y la práctica de las retenciones que resulten aplicables, será de responsabilidad de la Parte que resulte obligada conforme se prevea en las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales colombianos vigentes. Las retenciones en la fuente estarán a cargo del beneficiario, si de acuerdo con la ley aplicable el pagador deba practicar retenciones en la fuente, estas se descontarán de las sumas pactadas,

de lo cual se expedirá el certificado de retención en la fuente correspondiente, retención que se declarará y consignará a favor de la autoridad tributaria.

9.1. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA.

PTC y **AVANTEL** discriminarán el valor correspondiente a los servicios objeto del Contrato y el valor del IVA, el cual se causará sobre el valor de los diferentes servicios suministrados entre las Partes a la tarifa que corresponda.

El impuesto sobre las ventas (IVA) lo pagará el adquirente del bien o servicio.

9.2. IMPUESTO DE TIMBRE.

De conformidad con lo dispuesto en el párrafo 2° del artículo 519 del Estatuto Tributario, a partir de 2010 la tarifa aplicable por concepto del impuesto de timbre será del 0%. En caso de que se incremente el valor del impuesto de timbre causado, deberá ser asumido por **PTC**, toda vez que **AVANTEL** se encuentra exenta del pago de dicho impuesto, de acuerdo con lo establecido en los artículos 532 y 533 del Estatuto Tributario, en concordancia con la Sentencia C-736 proferida por la Corte Constitucional.

Se informa que **PTC** tiene la calidad de autorretenedor, grande contribuyente y pertenece al régimen común de IVA e ICA.

Las Partes se comprometen a suministrar la información y documentación soporte que resulte necesaria para la correcta determinación de sus obligaciones tributarias.

9.3. GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS (GMF).

El proveedor beneficiario de la transferencia de dineros, resultante del proceso de conciliación establecido en el presente anexo asumirá el pago del GMF que cause dicha transferencia. Este valor será descontado en la respectiva conciliación siempre y cuando el resultado final de la conciliación genere una transferencia efectiva de fondos.

9.4. CLÁUSULA NOVENA - ACTUALIZACIÓN DE PRECIOS.

Sin excepción alguna, los valores mencionados en el presente Anexo y que se establezcan en el Contrato para los que no se estipule otro mecanismo de ajuste, se entenderá que se deben ajustar el 1 de enero de cada año a partir del año 2021 tomando como base el Índice de Precios al Consumidor (IPC) nacional, acumulado durante el año inmediatamente anterior y certificado por el DANE.

10. TRANSFERENCIA DE SUMAS.

Sin importar si la conciliación se realiza de manera provisional o definitiva, la transferencia debe efectuarse, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de radicación en **PTC** o en **AVANTEL**, de la(s) factura(s) con los valores relacionado(s) en el acta.

En caso de no efectuarse la transferencia o pago de fondos en los términos establecidos en el presente numeral, **PTC** o **AVANTEL** incurrirán en mora en los términos establecidos en el numeral de mora del presente Anexo al Contrato de Acceso, Uso e Interconexión.

11.- SERVICIOS ADICIONALES

Las partes acuerdan que **AVANTEL** autoriza a **PTC** para la explotación comercial de su marca y el prefijo de larga distancia internacional que le fue asignado a **AVANTEL**, identificado con el código 00468, para el ofrecimiento de este servicio a los usuarios de telecomunicaciones en Colombia.

No obstante lo anterior, toda la responsabilidad en el uso de este prefijo estará en cabeza de **AVANTEL** y en ese sentido, **PTC** acepta las condiciones en las cuales será ofrecido este servicio por **AVANTEL**.

12.- MORA.

La tasa moratoria para todos los pagos a cargo de cualquiera de las partes, con ocasión de la ejecución del presente contrato, será un interés por mora equivalente a la tasa máxima certificada por la Superintendencia Financiera, vigente al momento de liquidación de la misma. La aplicación se realizará mensual o proporcional al número de días transcurridos desde la fecha en que se debió efectuar la transferencia y hasta la fecha efectiva del desembolso. Las partes expresamente renuncian a cualquier requerimiento o pronunciamiento judicial o extrajudicial para ser constituido en mora.

El valor en mora deberá ser reconocido dentro del siguiente proceso conciliatorio que realicen las partes, al momento de liquidación de la mora.

Si **PTC** o **AVANTEL** no transfieren el valor resultante del acta de conciliación tanto provisional como definitiva, de que trata el presente Anexo al Contrato de Acceso, Uso e Interconexión, **PTC** o **AVANTEL** independientemente de los intereses de mora que se causen, quedará en libertad de ejercer a su arbitrio, el cobro ejecutivo del valor contenido en el acta de conciliación, por constar en ésta una obligación clara, expresa y actualmente exigible.

13.- GASTOS, IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES.

- a. Cada Parte asumirá por su cuenta y riesgo todos los gastos que se requieran para la suscripción del Contrato.
- b. Los tributos del orden nacional, distrital y municipal que se causen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del presente Contrato estarán a cargo de la Parte que, conforme las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales colombianos vigentes, sea considerada como sujeto pasivo o responsable de la respectiva obligación. En consecuencia, si con posterioridad a la fecha de firma del presente Contrato los impuestos aumentan o se crean nuevos tributos, será de responsabilidad de la Parte que resulte obligada conforme se prevea en las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales colombianos vigentes, salvo en aquellos casos en los que la exacción respectiva tenga como sujeto pasivo únicamente a una de las partes.
- c. El estricto cumplimiento de los deberes formales asociados a los tributos que se originen por la celebración, ejecución y liquidación del presente Contrato y la práctica de las retenciones que resulten aplicables, será de responsabilidad de la Parte que resulte obligada conforme se prevea en las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales colombianos vigentes. Las retenciones en la fuente estarán a cargo del beneficiario. Si de acuerdo con la ley aplicable, el pagador debe practicar retenciones en la fuente, éstas se descontarán de las sumas pactadas. La retención en la fuente practicada se declarará y consignará a favor de la Administración Tributaria, y por lo cual se expedirán los correspondientes certificados de retención en los tiempos establecidos por la normatividad vigente, previa solicitud del interesado.
- d. Las Partes se comprometen a suministrar la información y documentación soporte que resulte necesaria para la correcta determinación de sus obligaciones tributarias.

- e. Las Partes se comprometen a informarse cualquier modificación de la información registrada en el RUT y a presentar copia del mismo en ese caso.
- f. Salvo por lo dispuesto para los casos de reclamaciones derivadas de incumplimientos, los gastos en que cada Parte deba incurrir para dar cumplimiento a sus obligaciones o para ejercer los derechos estipulados a su nombre en el presente Contrato serán por cuenta y riesgo de la Parte que incurra en ellos.

13.1. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - (IVA).

En el caso de servicios prestados entre las partes en la ejecución del presente contrato, el valor de los impuestos será facturado por quien presta el servicio, discriminando el IVA correspondiente. El recaudo y pago de este impuesto a las autoridades tributarias será de responsabilidad de la parte que presta el servicio.

13.2. IMPUESTO DE TIMBRE.

Los impuestos, tasas y contribuciones que cause este contrato correrán por cuenta de quien la ley designe como responsable de los mismos, a excepción del impuesto de timbre que será pagado de conformidad con en el párrafo 2° del artículo 519 del Estatuto Tributario, a partir de 2010 la tarifa aplicable por concepto del impuesto de Timbre será del 0%.

13.3. GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS (GMF).

El proveedor que realice la transferencia de dineros, resultante del proceso de conciliación establecido en el presente anexo y de la transferencia de IVA e, asumirá el pago del GMF que cause dicha transferencia.

13.4. INFORMACIÓN TRIBUTARIA DE LAS PARTES

AVANTEL

Gran contribuyente (Resolución_000076_01 de diciembre_2016 Grandes Contribuyentes Dian), Autorretenedor por ventas y servicios (Resolución DIAN N°6101 del 7 de septiembre de 1998), Agentes retenedores de IVA-Régimen Común, Actividad Económica : servicios COD. 304 CIU 6120 (tarifa 9,66 x 1000). el I.V.A. se calcula tomando como base gravable el valor comercial. Resolución DDI-042065 del 13 de octubre de 2017 Gran contribuyente de la Dirección de impuestos de .

PTC

Agente retenedor de IVA; Régimen Común, Actividad Económica: servicios COD. 304 CIU 6120 (tarifa 9,66 x 1000). el I.V.A. se calcula tomando como base gravable el valor comercial.

14.- FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.

Las **PARTES** convienen, de común acuerdo, utilizar las herramientas tecnológicas que establezcan las **PARTES** para la radicación de la facturación electrónica, una vez se encuentren las **PARTES** obligadas a facturar bajo esta modalidad u opten por expedir factura electrónica de acuerdo con el Estatuto Tributario o los decretos reglamentarios. Para estos efectos, la obligación de efectuar los pagos pactados queda sujeta a la condición de que la otra **PORTE** haya cumplido con sus obligaciones contractuales y radique en la herramienta tecnológica establecida por la **PORTE** que hace el pago, la respectiva factura dirigida a alguna de las **PARTES** con su respectivo NIT, dentro del mismo mes en que se expida, cumpliendo con todos los requisitos establecidos por el Decreto 2242 de 2015 y demás normatividad que lo complemente o modifique. Hasta que no se den algunos de los supuestos indicados en forma precedente, es decir, que las **PARTES** no estén obligadas a expedir factura electrónica o no opten por expedir factura electrónica, la obligación de efectuar los pagos pactados queda sujeta a la condición de que la **PORTE** haya cumplido con sus obligaciones contractuales y radique la factura física en las

oficinas de la otra **PARTE** dentro del mismo mes en que se expida. Los pagos se efectuarán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de radicación a la correcta y oportuna radicación de la factura, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la otra **PARTE** para el efecto. Sin perjuicio de lo anterior, las **PARTES** aceptan seguir las directrices de la otra **PARTE** en cuanto a los mecanismos y requisitos de radicación de facturas y pago, y respetará las condiciones y requisitos previstos para la radicación de las facturas y pagos establecidos por la otra **PARTE**, sin que lo anterior se entienda como incumplimiento o retraso en el pago por parte de la **PARTE** que debe hacer el pago.

En todo caso cualquier procedimiento adicional, al ya establecido por la normatividad vigente para tal fin, deberá ser revisado por las áreas encargadas de cada una de las partes, la factibilidad y viabilidad de estos procesos adicionales podrán ser aprobados o no, por los miembros del CMI.

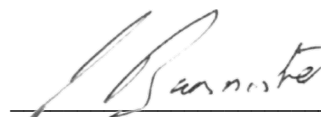
Para constancia de lo anterior se suscribe en Bogotá, D.C, el presente anexo se firma en dos (2) originales idénticos, con destino a cada una de las partes. La fecha efectiva será la de la última firma.

Por **AVANTEL**:

Por **PTC**:



ALEXANDRA TURBAY A.
Representante Legal
Ciudad: **Bogotá D.C.**
Fecha:



CHRISTOPHER BANNISTER
Representante Legal
Ciudad: **Bogotá D.C.**
Fecha: