[MUNICIPIO], [DÍA] de [MES] de [AÑO]

Asunto: Contrato único de prestación de servicios fijos (internet y televisión) · Plantilla v2 (ajustada a la Res. CRC 8171 de 2026)

CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS EN LA MODALIDAD POSPAGO (Formato 2.3.1 del Anexo 2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 129 de la Resolución CRC 7811 de 2025, adaptado a servicios exclusivamente fijos). Contrato N.º [NÚMERO DE CONTRATO].

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **TELNET CO S.A.S.**, NIT 900.858.516-6, por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de **[NÚMERO] meses**, contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial: SÍ [ ] NO [ ] (espacio diligenciado por el usuario).

LOS SERVICIOS. Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija (marque): Internet fijo [ ] Televisión [ ] Telefonía fija [ ]. El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación. Productos o servicios adicionales: [DESCRIPCIÓN O «NINGUNO»]; su cobro se realizará a partir del [DD/MM/AAAA]. Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s).

INFORMACIÓN DEL USUARIO. Nombre / Razón social: [NOMBRE DEL USUARIO]. Identificación: [TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO]. Correo electrónico: [CORREO]. Teléfono de contacto: [TELÉFONO]. Dirección del servicio fijo: [DIRECCIÓN DEL SERVICIO]. Estrato: [ESTRATO]. Departamento: [DEPARTAMENTO]. Municipio: [MUNICIPIO]. Dirección del suscriptor (si es distinta): [DIRECCIÓN].

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS. Internet fijo: [NOMBRE DEL PLAN], velocidad contratada de bajada [__] Mbps y de subida [__] Mbps; capacidad máxima incluida en el plan: [ILIMITADA / __ GB]; tecnología de acceso: [FIBRA ÓPTICA / INALÁMBRICA]. Televisión: [DESCRIPCIÓN, PLAN Y PARRILLA, O «NO CONTRATADA»]. Servicios adicionales: [DESCRIPCIÓN O «NINGUNO»].

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS. Valor mensual plan servicios fijos: **$[VALOR] (IVA incluido, si aplica)**. Valor mensual de los servicios empaquetados (si aplica): $[VALOR]. Periodo de facturación: mensual. Corte de facturación: día [__] de cada mes. Fecha de pago oportuno: día [__] de cada mes.

BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS (solo si contrata Internet y Televisión juntos). Beneficio que recibe por contratar el paquete (reducción del valor total o mejora de la capacidad): [DESCRIPCIÓN O «NO APLICA»]. Precio de cada servicio dentro del paquete: Internet $[VALOR] · Televisión $[VALOR]. Precio de cada servicio si lo contrata por separado: Internet $[VALOR] · Televisión $[VALOR]. Precio total del paquete: $[VALOR]. Puede contratar cada servicio por separado, con características idénticas. Las combinaciones posibles y sus precios se le informaron antes de firmar y están en el comparador de nuestra página web: [URL DEL COMPARADOR]. Recibirá una sola factura por los servicios del paquete.

INCREMENTOS TARIFARIOS. TELNET CO S.A.S. podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de **[__] %** del precio vigente. El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de que termine el ciclo de facturación en curso. Si la nueva tarifa no le conviene, podrá terminar el contrato pagando solo lo adeudado hasta la fecha. Además, cualquier aumento fuera de lo pactado o sin su autorización le permite dar por terminado el contrato sin penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO. 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento; 2) suministrar información verdadera; 3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios; 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (consultar anexo); 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable; 6) no cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 7) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 8) actuar de buena fe; 9) mantener actualizada la información de contacto. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones, avisándole con al menos cinco (5) días hábiles de antelación.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN. Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en nuestra página web: [URL DE INDICADORES DE CALIDAD].

CESIÓN. Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN. Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento solicitar la modificación o terminación de los servicios contratados. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la respectiva solicitud por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación, informada en su factura. Usted puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados de manera independiente, caso en el cual, durante el periodo de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija. Para terminar no le exigiremos justificación ni documentos adicionales; solo debe estar al día con el pago del cargo por conexión o instalación, cuando este aplique (artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016). Tener otras deudas pendientes con TELNET no le impide terminar el contrato, aunque esas sumas le seguirán siendo exigibles. Además, si existe cláusula de permanencia mínima vigente, solo pagará el saldo indicado en la tabla de esa cláusula. Correo exclusivo para solicitudes de terminación: ver el literal f) de «Otras condiciones».

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar el día [DD/MM/AAAA]. En caso de que no sea posible la instalación de alguno de los servicios contratados, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades, incluso si existe cláusula de

permanencia mínima. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

SUSPENSIÓN. Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

PAGO Y FACTURACIÓN. Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios, en la que podrá diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo. La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Medio de envío elegido por usted: [CORREO ELECTRÓNICO / FÍSICO / OTRO]. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Mientras el servicio esté suspendido no facturaremos el cargo mensual.

Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos una vez con 20 días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15 % del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15 % del SMLMV, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes siguiente de informar su pago para que ya no aparezca reportado. Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO. En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión servicios fijos: **$[VALOR, SIN SUPERAR EL TOPE VIGENTE DE LA CRC] más IVA**. Solo se cobra una vez por cada evento y únicamente si el servicio fue efectivamente suspendido.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN). 1. Nuestros medios de atención son: oficinas físicas ([DIRECCIONES DE OFICINAS]), página web ([URL]), línea telefónica gratuita ([NÚMERO GRATUITO]) y [OTROS MEDIOS, p. ej. WhatsApp]. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web. 2. Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles. 3. Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo. 4. **Si no está de acuerdo con nuestra respuesta:** tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación, y lo puede presentar dentro de los 10 días hábiles siguientes a nuestra respuesta.

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA (solo si el usuario la acepta). ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA: SÍ [ ] NO [ ] (espacio diligenciado por el usuario). Usted puede

contratar sin permanencia mínima: en ese caso pagará al inicio un cargo por conexión de $[VALOR TOTAL DEL CARGO POR CONEXIÓN] y un valor mensual de $[VALOR].

Se incluye esta cláusula en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio. En cualquier caso, solo estaría vigente una cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente. Valor total del cargo por conexión: $[VALOR]. Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión: $[VALOR DESCONTADO, MAYOR QUE CERO]. Fecha de inicio de la permanencia mínima: [DD/MM/AAAA]. Fecha de finalización de la permanencia mínima: [DD/MM/AAAA] (máximo 12 meses).

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente, según el mes (la suma descontada se amortiza en partes iguales cada mes y no se cobra ningún valor por servicios no prestados): Mes 1: $[__] · Mes 2: $[__] · Mes 3: $[__] · Mes 4: $[__] · Mes 5: $[__] · Mes 6: $[__] · Mes 7: $[__] · Mes 8: $[__] · Mes 9: $[__] · Mes 10: $[__] · Mes 11: $[__] · Mes 12: $[__]. Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos en su factura.

CAMBIO DE DOMICILIO. Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente.

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS. TELNET CO S.A.S. entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones: Equipo: [EQUIPO, MARCA, MODELO Y SERIAL] · Condición de entrega: comodato (préstamo de uso gratuito; ver contrato de comodato anexo) · Precio de reposición en caso de pérdida, hurto o daño no atribuible al desgaste normal: $[VALOR]. Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados. En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación, la cual no tendrá ningún costo para usted. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a [CANAL DE REPORTE: LÍNEA / CORREO].

OTRAS CONDICIONES (espacio de libre disposición; en ningún caso puede contradecir el modelo de contrato ni la regulación vigente, y lo que lo contradiga se tendrá por no escrito). a) **Velocidad y wifi:** la velocidad contratada se entrega en el puerto del equipo instalado por TELNET. La velocidad efectiva que usted experimente puede verse limitada por factores ajenos a nosotros (cantidad y antigüedad de sus dispositivos, distancia y obstáculos de la señal wifi, interferencias de otras redes, el servidor que consulta) y por factores bajo nuestro control (estado de la red de acceso y congestión de la red). Usted puede medir la velocidad con la aplicación gratuita disponible en [URL DEL MEDIDOR]. b) **Cargos adicionales que solo se cobran si usted los solicita y acepta:** traslado de equipos dentro del inmueble: $[VALOR]; cable adicional por metro, por encima de los [__] metros incluidos en la instalación: $[VALOR]. c) **Documentos anexos:** contrato de comodato de equipos y anexo de disposiciones legales (centrales de riesgo, datos personales y pornografía infantil). d) **Promociones:** antes de que usted acepte una promoción u oferta le informaremos sus condiciones y restricciones, con su vigencia, su precio y la capacidad o cantidad de lo ofrecido. Conservamos esa información mínimo 6 meses para que la consulte cuando quiera, y lo que le informemos por cualquier medio de atención nos obliga. Promoción aplicada a este contrato: [DESCRIPCIÓN, VIGENCIA, PRECIO Y CAPACIDAD, O «NINGUNA»]. e) **Cambio de plan o cancelación de uno de los servicios del paquete:** puede hacerlo en cualquier momento, sin

costo, por cualquiera de nuestros medios de atención y siempre por la línea telefónica. Si lo pide al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, rige desde el periodo siguiente; si lo pide después, desde el periodo subsiguiente. Al recibir su solicitud le informaremos el precio y las condiciones con que seguirá recibiendo los servicios que no cambia, y dentro del periodo de facturación siguiente le enviaremos el contrato actualizado por medio electrónico, salvo que usted lo pida en físico. f) **Terminación por su parte:** puede terminar el contrato en cualquier momento por cualquiera de nuestros medios de atención y siempre por la línea telefónica, sin documentos ni requisitos adicionales. Además, tenemos un correo exclusivo para solicitudes de terminación: terminaciones@telnet-isp.com. Escriba desde el correo registrado en este contrato (o el que haya actualizado después) e indique el número de contrato. Le responderemos a ese mismo correo dentro de los 15 días hábiles siguientes; si la respuesta es positiva, le adjuntaremos una certificación con su nombre completo y documento, la fecha de la solicitud, el CUN asignado, los servicios terminados y la fecha efectiva de terminación. g) **Terminación por parte de TELNET:** solo podemos terminar el contrato por su incumplimiento, avisándole con al menos 5 días hábiles de antelación; o al vencimiento del plazo, o por una imposibilidad técnica que nos impida seguir prestando el servicio, avisándole con al menos 1 mes de antelación. Si la causa es una imposibilidad técnica, se la explicaremos en detalle y se la demostraremos. Al terminar, recogeremos nuestros equipos sin costo para usted y sin que eso frene la terminación. h) **Respuesta a sus PQR:** le enviaremos la decisión al correo electrónico o a la dirección de contacto que nos indique en la PQR; si no indica ninguno, al correo registrado en este contrato. La respuesta le dirá si procede recurso y el plazo para presentarlo.

ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES (hace parte integral del contrato). 1. **Autorización centrales de riesgo** (Ley 1266 de 2008): [TEXTO DE LA AUTORIZACIÓN, que se firma por separado]. 2. **Autorización para el tratamiento de datos personales** (Ley 1581 de 2012): autorizo a TELNET CO S.A.S. para tratar mis datos personales con la finalidad de prestar, facturar y cobrar los servicios contratados y atender mis PQR, conforme a su política de tratamiento de datos publicada en [URL DE LA POLÍTICA]; conozco mis derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir mis datos y revocar la autorización, ejercibles en [CORREO DE DATOS PERSONALES]. ACEPTO [ ]. 3. **Pornografía infantil** (Ley 679 de 2001 y artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012): los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio: a) imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; b) material pornográfico, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad; c) vínculos sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberán: a) denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad del que tengan conocimiento; b) combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores; c) abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad; d) establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

Aceptación del contrato mediante firma o cualquier otro medio válido. Fecha: [DD/MM/AAAA]. El usuario declara que recibió la información previa de las condiciones del servicio y una copia de este contrato por el medio que eligió ([FÍSICO / CORREO ELECTRÓNICO]). Usted puede pedir en cualquier momento copia de su contrato actualizado por cualquiera de nuestros Medios de Atención.

Consulte el régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones en www.crcom.gov.co.

JULIO CÉSAR TORO CASTILLO
Representante Legal · TELNET CO S.A.S.

C.C. _____

EL USUARIO: [NOMBRE DEL USUARIO]
Firma de recibido · C.C. _____

Fecha: _____ Hora: _____