

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Quando 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 la página:**
www.operador.com/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

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 modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

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.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día ___ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente período de facturación.

Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. 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. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación.

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de ___ meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial *

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Telefonía fija Internet fijo Televisión

Servicios adicionales _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día ___ / ___ / ___.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio _____ Estrato _____
Departamento _____ Municipio _____
Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Valor total _____

* Espacio diligenciado por el usuario

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.

Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento 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.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.

2 Presente cualquier queja, petición/reclamo 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 y aplica para internet y telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor total del cargo por conexión	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	___/___/___
Fecha de Finalización de la permanencia mínima	___/___/___

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...

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 esta vigente.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

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 a un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: \$ _____

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

OTRAS OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

Entre otras: 1. Efectuar los pagos en los términos establecidos por el operador. 2. Pagar y compensar en el menor tiempo posible las sumas pendientes a su cargo, cuando sea el caso, en el momento que den origen a la suspensión del servicio. 3. Abstenerse de alterar las instalaciones hechas por el personal técnico del operador. 4. Impedir la realización de derivaciones hacia otros receptores o fuera de la unidad privada en la cual se efectúe la instalación por parte de los técnicos del operador. 5. Dará aviso oportuno al operador de toda conexión fraudulenta de la que tenga conocimiento. 6. Cancelar los servicios causados por concepto de reconexiones, ajustes de señal, reparaciones, traslados y otros. 7. Permitir el ingreso a su unidad privada, del personal autorizado por el operador, con el fin de efectuar las auditorías, el mantenimiento de las redes y las instalaciones domiciliarias y las demás actividades programadas por la concesionaria. 8. Acatar las recomendaciones y las disposiciones técnicas que le imparta el operador. 9. Piratear las señales del operador PARAGRAFO. En caso que entre las partes se llegue a pactar servicios que generen obligaciones a más de un año, estas se sujetarán a lo dispuesto en la ley sobre las denominadas cláusulas de permanencia.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: Con la firma del presente contrato, el suscriptor autoriza a la concesionaria para remitir o solicitar información sobre el suscriptor a centrales de riesgo o a entidades que manejen y/o administren base de datos. Para la efectividad de las garantías constitucionales, la información sobre el suscriptor no será reportada mientras se encuentre pendiente de decisión la queja o reclamos por las sumas adecuadas. El reporte será informado previamente al suscriptor con el señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y fundamento de la misma. Dicha comunicación se realizará dentro de los diez (10) días antes a la fecha en que se vaya a realizar el reporte, para que el suscriptor pueda pronunciarse y aducir las consideraciones por las que se opone. En todo caso a solicitud del suscriptor el concesionario procederá de inmediato a interrumpir el servicio en los términos del acuerdo 011 de 2006. En todo caso, deberán reportar a la central de riesgo el pago en el reporte inmediatamente subsiguiente a aquel en que cese la mora, igualmente, todas las anteriores regulaciones impuestas por la CRC en este formato de contrato, no podrán contradecir el clausulado del contrato suscrito entre las partes, el cual se anexa al mismo mediante la figura del OTRO SI u ADENDO y que hará unidad jurídica con el formato reglamentado por la CRC.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crc.com.gov.co

OTROSINO. 1. Entre los suscritos a saber ALPAVISIÓNHD, sociedad autorizada por la ANTV mediante contrato de concesión N° . 115 de fecha 09 de diciembre de 1999, prorrogado mediante otro si, autorizado para prestar el servicio de televisión por suscripción y quien en adelante para todos los efectos se denominará el CONCESIONARIO y/o el OPERADOR y por el otro lado y para todos los efectos legales la persona natural o jurídica debidamente determinado e identificado en el encabezado del presente documento y quien para todos los efectos legales se denominará EL SUSCRIPTOR y/o EL USUARIO, quienes libres de apremio y por nuestra propia voluntad y para el efecto hemos celebrado el presente contrato, de prestación de servicios de telecomunicaciones, de televisión por suscripción y valor agregado, regido por las siguientes cláusula: PRIMERA- Definiciones: a) EL SUSCRIPTOR es la persona natural o jurídica la cual en virtud del presente contrato suscrito queda autorizado para la recepción de la señal o señales que transmite la concesionaria o cualquier servicio de telecomunicaciones o valor agregado que llegare a prestare el concesionario. b) SUSCRIPCIÓN: Es el acuerdo, obligación u contrato por medio del cual el concesionario se obliga durante la vigencia del mismo a suministrar los servicios contratados ya sea televisión por cualquier modalidad o los servicios de valor agregado, como internet, telefonía u otros o a través de empaquetamientos de varios servicios en uno, recibiendo como contraprestación periódica mensual, una suma de dinero a cuyo pago se obliga al suscriptor de manera libre y voluntaria sin necesidad de requerimiento alguno. c) AFILIACIÓN: Se denomina afiliación, el costo que en razón de la vinculación, firma y se obliga a pagar el usuario a fin de dar inicio de prestación del servicio, este valor se causa por una sola vez, a cargo del suscriptor y no será reembolsable ni durante la vigencia del contrato, ni a su retiro o cancelación. d) USUARIO: Es la persona natural o jurídica que en razón de su domicilio y/o habitación se le lleva el servicio contratado y que se favorece o beneficia de la señal de televisión por suscripción suministrada por el operador u de cualquier otro servicio prestado. SEGUNDA- OBJETO: El objeto del presente contrato es el suministro del servicio de las señales de televisión por suscripción prestado por la concesionaria bajo las condiciones y las limitaciones que el mismo contrate con sus proveedores extranjeros dueños de la señal y las autorizaciones y prohibiciones establecidas para dicho servicio en los términos del presente contrato y la ley así como la regulación expedida por la ANTV. PARÁGRAFO PRIMERO- CLAUSULA DE PERMANENCIA. Las partes de acuerdo a la modalidad del servicio u servicios prestados, podrán pactar cláusulas de permanencia, sometiéndose a lo reglamentado en la ley sobre todo la resolución CRC No. 4930 de abril 28 de 2016, estas cláusulas de permanencia en todo caso deberán ser pactadas y suscritas y el USUARIO aceptarlas en las condiciones que se le fijen. TERCERA- PRESENTACIÓN DEL SERVICIO: INSTALACIÓN: Posterior a la solicitud del usuario de suministro de señal, la concesionaria de ser técnicamente posible se obliga a instalar el servicio en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles. En caso de incumplimiento del plazo aquí señalado a elección del usuario se puede fijar un nuevo plazo igual para la instalación o solicitar la devolución del dinero cancelado por gastos de afiliación, dicha devolución se realizará dentro de los cinco días (5) hábiles contado a partir de la manifestación expresa por parte del suscriptor. El operador responderá por los daños materiales ocasionados en la instalación del servicio en caso de que ocurran y que sean atribuibles al concesionario, el trámite para obtener dicha reparación se adelantará bajo el procedimiento de resolución de las PQRS: es decir dentro de los (15) días siguientes a la solicitud. Los daños ocasionados por fuerza mayor o caso fortuito tales como las descargas eléctricas, rayos, tempestades, caída de los postes, actos culposos o mal intencionados de terceros, etc., no generaran responsabilidad para el operador. PARÁGRAFO 1. MODALIDADES: El usuario se encuentra en libertad de contratar o no el servicio. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Cuando se presente incumplimiento de una o más de las cláusulas contenidas en el presente contrato o por causa de la mora del suscriptor pasados 15 días de la fecha de pago, el servicio podrá ser suspendido y esta factura generará intereses moratorios de acuerdo a la tasa máxima de la Superfinanciera, pero una vez se cancelen los valores adeudados del servicio más los intereses causados, se reanudará la prestación del servicio en un plazo máximo de cinco (5) días. Igualmente el servicio se podrá suspender por el incumplimiento de las obligaciones del suscriptor relativa al uso de los equipos entregados en comodato a cualquier título, así como las normas de derechos de autor, hechos de piratería, comercialización por parte de este a terceros de las señales y servicios prestados por el OPERADOR, derivaciones clandestinas y cualquiera otra conducta ilegal que afecte el desarrollo de este contrato, dicho incumplimiento podrá dar lugar a la terminación unilateral por parte del concesionario del contrato, el OPERADOR podrá suspender unilateralmente el contrato o darlo por terminado, también en los términos que para el efecto hayan fijado las partes en el contrato, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que se puedan derivar o deban iniciar ante las autoridades competentes por parte del OPERADOR. Cuando el servicio se interrumpa por un término mayor a dieciséis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de veinticuatro (24) horas, este tiempo será descontado los cargos correspondientes al tiempo de la interrupción y su valor se verá reflejado en la factura siguiente. RECONEXIÓN: En todo caso se dejara constancia escrita de la fecha de la reconexión. El valor de la reconexión del servicio será cobrado al suscriptor, en caso de que la causa de la suspensión sea imputable a aquel. Si la causa de la suspensión es la responsabilidad de la concesionaria no se podrá cobrar o imputar el valor alguno al suscriptor. CUARTA - TARIFAS: El suscriptor se obliga con la concesionaria a cancelar el valor de la tarifa mensual como contraprestación del servicio, dentro de los primeros 5 días de cada mes, así como los demás valores contenidos en el estado de cuenta entregado por la concesionaria, las mismas serán equivalentes a las sumas según lo acordadas y pactadas en el encabezamiento de este contrato, en el momento de su firma, de conformidad con la lista de precios por paquete de servicios vigentes. Los incrementos en las tarifas serán ajustadas, el primero de enero de cada año, no obstante lo anterior, cuando las condiciones del mercado lo exijan, la concesionaria efectuará los ajustes que fueren necesarios, las tarifas vigentes para cada año serán igualmente registradas ante la ANTV. Si el suscriptor requiere de servicios suplementarios, como conexiones a otros televisores, convertidores adicionales, traslado, reconexiones, amplificadores, etc., pagará las tarifas que para ellos tenga establecida la concesionaria. QUINTA - FACTURACIÓN: El concesionario factura los servicios mensualmente, con indicación de las fechas a las que corresponde el pago y los servicios a cancelar. La concesionaria enviará la factura al suscriptor a la dirección registrada en el presente contrato con por lo menos cinco (5) días de anterioridad a la fecha de pago. La no recepción de la factura no libera al suscriptor del pago del valor del plan contratado ni de la factura. Por lo tanto, el suscriptor está en la obligación de efectuar los pagos respectivos en los sitios dispuestos por la concesionaria y por cualesquiera de los medios electrónicos de pago dispuestos por la empresa. En los casos de mora en sus pagos, el suscriptor pagará a la concesionaria un recargo a título de intereses a la tasa más alta autorizada por la ley de acuerdo a lo reglamentado por la Superfinanciera. RECLAMOS DE FACTURACIÓN: Cuando el suscriptor o el usuario no estén de acuerdo con el valor facturado debe presentar el reclamo antes del vencimiento de la fecha de pago para que el operador corrija los errores que se presenten en la facturación. Si se mantiene el valor inicialmente facturado se explicará las razones de la decisión. Si persiste el desacuerdo, a solicitud del suscriptor o del operador este cliente podrá si así lo desea se remitir su reclamo a la ANTV para lo de su competencia a fin de determinar la existencia de fallas en la facturación. La presentación del reclamo no exime al suscriptor de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja. En todo caso, se podrán recibir pagos parciales de la factura por los conceptos sobre los cuales no se haya presentado reclamo. Sin perjuicio de lo anterior el suscriptor y/o usuario podrá proceder a cancelar el monto de la factura y presentar el reclamo con posterioridad dentro del periodo de facturación inmediatamente siguiente. SUSPENSIÓN DE LA FACTURACIÓN: Transcurridos dos (2) meses desde el corte en la presentación del servicio por no pago, no habrá lugar a facturación subsiguiente. Esto, sin perjuicio de que el operador proceda a realizar el cobro de las sumas adeudadas por el suscriptor por vía pre jurídica o judicial. SEXTA - PROGRAMACIÓN: Se anexa al presente contrato la parrilla de programación la cual podrá ser cambiada sin previo aviso por el OPERADOR, de otra parte del plan contratado con la información relativa a los canales, en el evento en que así lo

requiera, es decir, el usuario podrá indicar cuales canales o géneros de canales es el motivo principal de la contratación del servicio y en caso de que estos sean incluidos o retirados del paquete de canales, este podrá dar por terminado el contrato cuando se le incumpla lo contratado. SÉPTIMA - ASISTENCIA TÉCNICA Y REPARACIÓN DE FALLAS: En caso de fallas, averías o interrupción de la señal el operador dará asistencia técnica para resolver la situación, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, para la cual dispondrá de personal calificado. En el caso en que la asistencia técnica que supere el límite indicado, no se facturara por los días sin servicio que excedan ese término. Las visitas para asistencia y/o reparación técnica no ocasionaran costos adicionales para el suscriptor cuando sean realizados para solucionar daños que deban ser atendidos en cumplimiento de las obligaciones legales de garantía de idoneidad y calidad del servicio. A la solicitud de visita se le asignaran un código o número consecutivo que le permita al usuario realizar el seguimiento a la misma. Realizada la visita se debe entregar al usuario constancia escrita de la misma, en la que figure el código o número consecutivo asignado a la solicitud, el daño o falla reportado, el resultado de la visita técnica indicando si fue o no solucionado el daño o falla, si hay lugar a otra visita y si esta ocasiona costo adicional para el usuario. OCTAVA - MODIFICACIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato no podrá ser modificado unilateralmente por la empresa, tampoco impondrá servicio o costos sin autorización expresa del suscriptor. NOVENA - CESIÓN DEL CONTRATO: El suscriptor podrá ceder el contrato con la autorización previa y expresa de la concesionaria a otro suscriptor debidamente reconocido por el empresa. La concesionaria podrá ceder el presente contrato comunicado con antelación al suscriptor o colocando en el generador de caracteres la información pertinente, sin que aquello signifique desmejora en el servicio, variación del contrato o incrementos en la tarifa o novación de la obligación contractual, sino que se cederá en el estado de ejecución contractual que se encuentre. DÉCIMA - TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LA CONCESIONARIA: El presente contrato puede terminarse por parte de la concesionaria al verificar el incumplimiento de las obligaciones del suscriptor, entendidas como, 1) mora en el pago de dos mensualidades de manera consecutiva. 2) uso indebido de los equipos decodificadores. 3) uso indebido de las señales contratadas. 4) intervención de terceros en la conexión o equipos de propiedad de la empresa. 5) Ejercer violencia o malos tratos contra los empleados o infraestructura del operador 6) piratear señales o revender el servicio prestado por el operador a terceros. POR EL SUSCRIPTOR: El contrato podrá terminarse por parte del suscriptor y sin la aplicación de multas por retiro anticipado: 1) Cuando exista un cambio drástico en la oferta caracterizada de los canales que signifique la reducción de estos por menos al 50% de lo ofrecido y contratado, 2) Cuando la cesión de contrato que haga la concesionaria represente cambios significativos de calidad y precio del servicio. 3) Cuando exista traslado de domicilio y la concesionaria se encuentre en incapacidad técnica o legal de continuar prestando el servicio. 4) por incumplimientos constantes del concesionario que ponga de presente que el servicio no cumple con las condiciones de calidad ofrecidas, caso en cual se deberá soportar la decisión por lo menos con tres requerimientos de asistencia técnica o interrupción de señal prestados a la concesionaria en un periodo de facturación. 5) por incrementos de la tarifa no acordados en el presente contrato. Igualmente el presente contrato terminará por caso fortuito, fuerza mayor y las demás normas legales consagradas en el ordenamiento jurídico. En ninguno de los eventos anteriores el concesionario reembolsará dinero al suscriptor, ni este tendrá derecho a reclamar indemnización alguna. PREAVISO: Cuando el suscriptor solicite la terminación del contrato debe presentar un preaviso tres (3) días antes del corte en el periodo de facturación. Si el preaviso se presenta con menos de tres (3) días de anticipación a la fecha de corte, se procederá al corte en el periodo siguiente. La terminación del servicio deja vigentes las obligaciones pendientes de pago. Cuando en razón del traslado del suscriptor deba terminarse el contrato, esta se dará a partir de la próxima fecha de corte en la cual se comunicó al concesionario el traslado. UNDÉCIMA - ATENCIÓN AL USUARIO - PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR): En virtud del contrato de suscripción los suscriptores y usuarios pueden presentar peticiones, quejas o reclamos (PQR) relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como respecto de la atención y tramites de la misma. La presentación de PQR no requiere de presentación personal y se podrán tramitar por mandatario, el cual no requiere ser abogado. La concesionaria informa que las direcciones, horarios, números de teléfonos y de fax y la dirección de correo electrónico para presentar las PQR y formular consultas es el que aparece en el pie de página de cada una de las hojas del presente contrato. Se advierte a los usuarios que las PQR podrán ser presentadas verbalmente o por escrito, o por otro medio como el teléfono, el fax y/o correo electrónico para el cual no se exigirán requisitos o información adicional a la estrictamente para dar curso al trámite. A todas las PQR que se representen, se les asignará un código o número de atención que servirá al suscriptor o usuario para saber el estado de la misma, para lo cual los operadores llevarán un registro en el que deje constancia de la respuesta dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales. Si la petición, queja o reclamo hubiere sido formulado en forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en idéntica forma al interesado, dejando constancia de la misma para el posterior control de la ANTV. La decisión de fondo por parte de la concesionaria sobre las peticiones, quejas, reclamos se producirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción

ESPACIO OPERADORES.

TAMBIÉN SON OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/USUARIO: Entre otras: 1. Efectuar los pagos en los términos establecidos por el operador. 2. Pagar y compensar en el menor tiempo posible las sumas pendientes a su cargo, cuando sea el caso, en el momento que den origen a la suspensión del servicio. 3. Abstenerse de alterar las instalaciones hechas por el personal técnico del operador. 4. Impedir la realización de derivaciones hacia otros receptores o fuera de la unidad privada en la cual se efectúe la instalación por parte de los técnicos del operador. 5. Dará aviso oportuno al operador de toda conexión fraudulenta de la que tenga conocimiento. 6. Cancelar los servicios causados por concepto de reconexiones, ajustes de señal, reparaciones, traslados y otros. 7. Permitir el ingreso a su unidad privada, del personal autorizado por el operador, con el fin de efectuar las auditorías, el mantenimiento de las redes y las instalaciones domiciliarias y las demás actividades programas por la concesionaria. 8. Acatar las recomendaciones y las disposiciones técnicas que le imparta el operador 9. Piratear las señales del operador PARÁGRAFO. En caso que entre las partes se llegue a pactar servicios que generen obligaciones a más de un año, estas se sujetaran a lo dispuesto en la ley sobre las denominadas cláusulas de permanencia.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: Con la firma del presente contrato, el suscriptor autoriza a la concesionaria para remitir o solicitar información sobre el suscriptor a centrales de riesgo o a entidades que manejen y/o administren base de datos. Para la efectividad de las garantías constitucionales, la información sobre el suscriptor no será reportada mientras se encuentre pendiente de decisión la queja o reclamos por las sumas adecuadas. El reporte será informado previamente al suscriptor con el señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y fundamento de la misma. Dicha comunicación se realizará dentro de los diez (10) días antes a la fecha en que se vaya a realizar el reporte, para que el suscriptor pueda pronunciarse y aducir las consideraciones por las que se opone. En todo caso a solicitud del suscriptor el concesionario procederá de inmediato a interrumpir el servicio en los términos del acuerdo 011 de 2006. En todo caso, deberán reportar a la central de riesgo el pago en el reporte inmediatamente subsiguiente a aquel en que cese la mora, igualmente, todas las anteriores regulaciones impuestas por la CRC en este formato de contrato, no podrán contradecir el clausulado del contrato suscrito entre las partes, el cual se anexa al mismo mediante la figura del OTRO SI u ADENDO y que hará unidad jurídica con el formato reglamentado por la CRC.

REFERENCIA PERSONAL

Nombre: _____
C.C. _____
Teléfono Fijo: _____ Celular: _____
Dirección: _____

FIRMA EL SUSCRIPTOR