



## 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 \_\_\_\_\_ (fecha firma contrato). El plazo máximo de instalación son 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. \_\_\_\_\_

Línea o número de usuario Internet \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Identificación \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Municipio \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_

### CONDICIONES COMERCIALES

Telefonía	Valor
Características del plan	

Internet	Valor
Características del plan	
Velocidad _____	
Puede consultar la velocidad en www _____	

Televisión	Valor
Características del plan	
Plan caracterizado _____	

Valor total

\* Espacio diligenciado por el usuario

### PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por 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.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios y cuando se suspenda a pesar de su pago oportuno. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página:

[www.operador.com/indicadoresdecualidad](http://www.operador.com/indicadoresdecualidad)

### 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 en este contrato. Si esto ocurre usted tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

### SUSPENSIÓN

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.

### TERMINACIÓN

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

Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados y le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato.

También, 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.

### 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 medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión:

Medio alámbrico \$ \_\_\_\_\_

Medio inalámbrico \$ \_\_\_\_\_

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.

## 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. Si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y 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

CC/CE

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

**1** Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días.

**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 y aplica para Internet y telefonía.

### Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

**4** Tiene la opción de insistir dentro de los 10 días hábiles siguientes en su reclamo ante nosotros 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 la disputa para los temas de Internet y telefonía. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

Si su inconveniente se relaciona con el servicio de Televisión, envíe su queja a la Autoridad Nacional de Televisión [informacion@antv.gov.co](mailto:informacion@antv.gov.co) para que esta entidad ejerza las funciones de vigilancia y control pertinente.

## 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 por el mecanismo de multiacceso (marcando el código de larga distancia del operador que elija) o el que usted defina de manera predeterminada.

## PLAN CARACTERIZADO DE TELEVISIÓN

Usted eligió un plan caracterizado de televisión. Ante cualquier modificación que hagamos a la parrilla de canales sin su autorización expresa, usted podrá terminar el contrato, aún en vigencia de la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

Los equipos de comunicaciones que ya no usas son desechos que no deben ser botados a la caneca, acércate de nuestras oficinas y entrégalos para que podamos disponerlos de la manera correcta.

## ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA