

De conformidad con el Acuerdo 11 de 2006 expedido por la CNTV, las siguientes son las Condiciones Generales del Servicio de Televisión por Suscripción, prestado por el concesionario EPM TELECOMUNICACIONES S.A. ESP. El presente texto puede ser consultado en la página web [www.unetelefonicadepereira.com.co](http://www.unetelefonicadepereira.com.co) y en las oficinas de atención al cliente:

1. El solicitante podrá optar por contratar el servicio de televisión en forma individual o asociado con otros servicios de Telecomunicaciones, y podrá contratarlo con permanencia mínima o sin ella; en el primer caso recibirá un beneficio económico que se compensa con el término de permanencia, por lo cual deberá pagar una sanción si se retira del servicio antes del vencimiento de dicha permanencia; en el segundo evento no recibe beneficio económico, por lo que puede retirarse del servicio en el momento que lo desee.

**2. El inicio de la prestación del servicio tiene las siguientes etapas:** 1. Presentación de la solicitud de afiliación de manera presencial o no presencial. 2. Evaluación comercial y de viabilidad técnica. 3. Instalación e inicio de la prestación del servicio dentro de los 15 días calendario siguientes a los resultados de las evaluaciones, si fueren positivas. Si entre el cliente y el operador se establece una fecha para la instalación, será esta la que prevalezca para la activación del servicio.

Es responsabilidad del solicitante estar en disposición para la instalación del servicio; entregar a la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P. la información necesaria y suficiente para que pueda ser realizada la instalación. Si por hechos imputables a su conducta, la instalación no pudiere realizarse, se procederá a la anulación de la solicitud, sin que ello derive consecuencias para el operador del servicio.

El operador responderá por los daños materiales ocasionados con relación a la instalación del servicio.

**3. Terminación del Servicio.** El usuario podrá retirarse del servicio mediante preaviso realizado por cualquier medio susceptible de recuperación o reproducción.

Si el preaviso se presentare con menos de cinco (5) días de antelación a la fecha de corte, el operador podrá proceder al corte en el período siguiente, y podrá facturar hasta los 10 días siguientes del próximo ciclo de facturación.

La terminación del servicio deja vigentes las obligaciones pendientes de pago, las cuales deberá cancelar el cliente en forma inmediata a la fecha de corte, incluida la multa por retiro anticipado, cuando decidiere terminar el servicio antes del plazo de duración de la Permanencia Mínima.

Cuando en razón del traslado de inmueble del suscriptor no sea posible continuar suministrando la señal por razones técnicas, se producirá la terminación del contrato a partir de la fecha de corte inmediatamente siguiente a la fecha en que se informe al operador el traslado, sin que haya lugar al cobro de la sanción por retiro anticipado aún si está vigente la cláusula de permanencia mínima. No obstante, la empresa podrá cobrar la permanencia mínima cuando demuestre que el usuario no se trasladó de inmueble o que lo hizo a una dirección donde sí tiene cobertura del servicio de televisión.

El cliente podrá dar por terminado con justa causa el contrato en cualquier momento y sin pago de la multa por retiro anticipado, cuando se incrementen las tarifas en contravención a las disposiciones del presente contrato. El contrato también terminará por fuerza mayor, caso fortuito, mora en el pago de dos (2) mensualidades consecutivas, y las demás causas legales.

**4. Suspensión del Servicio.** Cuando haya suspensión completa de la señal por un término mayor a dieciséis (16) horas continuas, o dieciséis (16) horas discontinuas en un lapso de veinticuatro (24) horas, serán descontados los cargos correspondientes al tiempo de interrupción.

El operador del servicio público de televisión por suscripción podrá suspender la prestación del servicio por causa de la mora del suscriptor igual a dos (2) meses consecutivos y dar por terminado el contrato por mora en el pago de tres (3) mensualidades consecutivas.

Antes de la suspensión del servicio, el suscriptor o usuario debe ser advertido de la causa de la suspensión y de las posibles sanciones previstas en el presente contrato.

El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez hayan sido cancelados los pagos a que hubiere lugar, incluidos los intereses moratorios, dentro un plazo que no será superior a diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya producido la cesación de la causa imputable al usuario que originó la suspensión o terminación del servicio. El operador dejará constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.

**5. Modificación al Contrato.** El presente contrato no podrá ser modificado unilateralmente por la empresa; tampoco impondrá servicios o costos sin autorización del usuario, ni incrementará las tarifas por fuera de los parámetros del presente contrato. La modificación unilateral del contrato por parte del operador dará derecho al suscriptor para darlo por terminado, sin pago de sanción aún si está vigente la cláusula de permanencia mínima.

**6. Cesión del Contrato.** El suscriptor podrá ceder el contrato con la autorización previa y expresa del operador, cuando ella sea procedente. En todo caso la cesión del contrato por parte del suscriptor liberará al suscriptor de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario.

**7. Información de la Parrilla de Programación.** Se anexa a este contrato la información completa de los canales, programadores, género, indicación de señales codificadas.

En la parrilla básica de programación, que corresponde a una oferta general, el cambio de canales que conforman los diferentes géneros no es causal para dar por terminado por justa causa el contrato por parte del cliente. Pero para canales Premium, Pay Per View y Vídeo On Demand, que corresponden a ofertas caracterizadas, el retiro de canales da derecho al cliente a retirarse del servicio, sin pagar sanciones aun en el caso de que esté vigente la cláusula de permanencia mínima; sin embargo, vencido un mes luego del retiro de las señales y de su sustitución por otras, se entenderá que el cliente acepta tácitamente el cambio introducido en tales planes o paquetes.

El operador garantiza el acceso del usuario a acceder a los canales de televisión que se transmitan de manera radiodifundida, y prestará asistencia técnica gratuita en caso de que el usuario requiera asistencia técnica para el acceso a las señales abiertas.

**8. Tarifas.** Se anexa a este convenio el Plan Tarifario vigente en el momento de su celebración, tanto para el plan con permanencia mínima como para el plan sin permanencia mínima, aplicables al plan básico, los canales Premium y los planes de Pague por Ver (PPV).

Las tarifas se modificarán previo registro en la CNTV y de conformidad a las disposiciones del Acuerdo 11 de 2006. Cada año, entre el 1 y el 31 de diciembre, el operador registrará en la CNTV las tarifas a cobrar en el año siguiente, bajo el entendido de que si omite el registro, regirán las tarifas del año anterior. La modificación de las tarifas se informará oportuna y previamente a su aplicación. Si el operador modifica la tarifa por fuera de lo previsto en el contrato, el suscriptor podrá terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer la modificación, sin que haya lugar a multa o sanción, incluso durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima.

Con la firma de este contrato se entregan al usuario las tarifas vigentes al momento de su celebración. Las tarifas del servicio de Pague Por Ver (PPV) y Vídeo On Demand (VOD) serán informadas con la solicitud del servicio por parte del cliente.

Los incrementos serán anuales y no superiores al IPC del año anterior certificado por el DANE + 10 puntos, salvo cuando se presenten circunstancias imprevistas o imprevisibles que hagan más gravosa la prestación económica del operador frente a los proveedores de contenido o que hagan más onerosas las prestaciones inherentes o asociadas a la prestación del servicio.

**9. Facturación.** El operador facturará los servicios efectivamente causados, con indicación de las fechas a las que corresponde el pago y de los servicios que se cancelan.

Todo usuario tiene derecho a recibir la factura periódica por la recepción del servicio. La factura será entregada con antelación a la fecha del pago.

La facturación del servicio de televisión se hace por ciclos de acuerdo a las zonas geográficas de cobertura, en la circunstancia de no recibir oportunamente la factura no libera al cliente de la obligación de pagar; sin embargo el interés por mora solo se cobrará a partir de la fecha de recibo de la factura.

El cliente podrá presentar reclamos a los valores facturados antes del vencimiento de la fecha de pago u optar por pagar la factura y presentar el reclamo dentro del período de facturación siguiente. Si subsisten las diferencias, cualquiera de las partes podrá solicitar a la CNTV que resuelva el asunto

Mientras el reclamo por facturación esté pendiente de solución por parte del operador, no podrá suspenderse la prestación del servicio, salvo a solicitud expresa del suscriptor.

La presentación del reclamo no exime al suscriptor de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto de reclamo o queja. En todo caso, el operador no podrá restringir la posibilidad de realizar el pago parcial de los conceptos sobre los que no haya versado la reclamación.

El operador dejará de facturar los saldos de pago pendientes, a los dos (2) meses de terminación del servicio por no pago, circunstancia en la cual procederá al cobro por la vía judicial o extrajudicial.

**10. Reporte a las centrales de riesgo.** Con la firma de este contrato, el cliente autoriza al operador para remitir información a las centrales de riesgo. Para que el operador pueda remitir información del usuario a las centrales de riesgos, deberá informarlo al interesado con diez (10) días de antelación, explicándole los conceptos que dan lugar a ello, para que el cliente pueda pronunciarse y aducir las consideraciones por las cuales se opone. En caso de que la oposición resultare infundada de acuerdo con los registros contables, el operador procederá a reportar la información a las centrales de riesgo. Cuando cesen las circunstancias que dieron origen al reporte a la central de riesgos, el operador inmediatamente lo informará a esta última para que proceda a realizar los cambios necesarios en los registros del usuario.

En todo caso la información sobre el suscriptor no podrá ser reportada mientras se encuentre pendiente de decisión la queja o reclamo por las sumas adeudadas.

El operador es responsable de los reportes a las Centrales de Riesgos En caso de reportes con información errónea el operador procederá inmediatamente a realizar la corrección.

**11. Derecho a Presentar Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs).** Todo usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos

(PQRs) por hechos relacionados con la prestación del servicio de televisión por suscripción, así como al trámite y resolución a los mismos. La presentación de PQRs no requiere ninguna formalidad; podrán presentarse en forma verbal o escrita, sin necesidad de presentación personal, directamente o por medio de mandatario, sin necesidad de abogado.

La decisión de fondo a las PQRs se hará dentro de los quince días (15) hábiles siguientes a la fecha de recepción. Si el operador mantiene el valor inicialmente facturado, deberá responder por escrito en el cual explique en forma motivada los fundamentos de su decisión.

Los reclamos por facturación no liberan al cliente de su obligación de pagar los saldos que no son objeto de controversia; tampoco se eximirá del pago de las facturas pendientes, cuando presentare reclamación por facturas pasadas.

Las PQRs pueden presentarse en las oficinas de atención al cliente por medio de la página web [www.unetelefonicadepereira.com.co](http://www.unetelefonicadepereira.com.co) ó en la línea gratuita de atención al usuario 177, 3333177 o 018000511999. El horario de atención en la línea es de lunes a sábado de 7am a 8pm, domingos y festivos de 8am a 4pm.

**12. Atención al usuario.** El operador garantiza a todos los usuarios la posibilidad de presentar PQRs, con independencia del municipio de recepción del servicio, mediante oficinas de atención

que figuran en el Anexo a este contrato, y por los medios que se indican en el numeral anterior. A cada PQR se le abrirá un radicado que podrá ser consultado por el usuario para conocer el estado del trámite, y llevará un registro en el que conste la respuesta dada a los usuarios.

**13. 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 cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de las PQRs, para lo cual dispondrá del personal calificado. La solución técnica que supere el límite establecido, dará lugar al no cobro de la tarifa por los días que excedan dicho término, excepto cuando el daño provenga de fuerza mayor o de caso fortuito.

Las visitas técnicas solicitadas deben ser identificadas con un código o número consecutivo. Una vez realizadas, se entregará al usuario constancia escrita de la misma, en la que figure el código o número de la solicitud, el daño o falla reportado, el resultado de la visita técnica, indicando si fue o no solucionado el daño o la falla, si hay o no lugar a otra visita y si esta ocasiona costo adicional.

Las visitas para asistencia y/o reparación técnicas no tendrán costo para el cliente, cuando deban realizarse en cumplimiento de las obligaciones legales de garantía de idoneidad y calidad del servicio, pero si los desperfectos o fallas fueren imputables al cliente, éste deberá asumir los costos de las reparaciones, incluido el valor de la visita. No podrá cobrarse suma alguna por reconexión cuando el servicio se haya interrumpido por causa no imputable al suscriptor o usuario.

**14. Aplicación de las normas sobre protección al consumidor.** Se aplican al usuario del servicio de televisión por suscripción contenidas en el Decreto Ley 3466 de 1982 o el que llegare a remplazarlo o modificarlo, para cuya aplicación es competente la CNTV, de conformidad con los literales b) e i) del artículo 5, y el h) del artículo 2 de la Ley 182 de 1995.

**15. Permanencia Mínima y Multa por Retiro Anticipado.** Los usuarios que opten por el Plan con Permanencia Mínima, deberán suscribir el Anexo Permanencia Mínima y Sanción por Retiro Anticipado.

**16. Prórroga Automática.** Los Contratos tendrán prórroga automática, de conformidad con lo establecido en el Anexo Prórroga Automática. Vencido el período de permanencia mínima, el usuario podrá retirarse del servicio en cualquier momento, dando el preaviso y sin pago de sanción alguna.

**17. Entrega de Equipos Terminales:** Para la recepción del servicio de Televisión Interactiva y de otros de valor agregado, se entregaran al cliente los equipos decodificadores, a título de comodato, arrendamiento, usufructo o cualquiera otro de tenencia, e incluso a título de cause enajenación definitiva, como venta a plazos. El cliente responderá por la pérdida, extravío y desperfectos imputables a la conducta del cliente. El cliente deberá comprometerse a la entrega en caso de terminación del servicio. Para la devolución o para el cobro de los equipos que no recupere la empresa por pérdida, extravío o desperfectos imputables a la conducta del cliente, éste deberá suscribir un pagaré o aceptar el mecanismo de aseguramiento que determine el concesionario. El traslado de los equipos a un sitio diferente del de prestación de los servicios, configurará un abuso de confianza en los términos legales.

Para constancia se firma en \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.