

CONDICIONES DE USO TELEVISIÓN

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. E.S.P:

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.

Es responsabilidad del solicitante estar en disposición para la instalación del servicio; 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 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 decidiera 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.

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 tres (3) 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.

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.

6. Cesión del Contrato. El suscriptor podrá ceder el contrato con la autorización previa y expresa del operador.

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

Dado que la oferta de UNE es general, el cambio de los distintos canales que conforman los diferentes géneros no es causal para dar por terminado por justa causa el contrato por parte del cliente.

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.

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 facturación del servicio de televisión se hace por ciclos de acuerdo a las zonas geográficas de cobertura. 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.

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.

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 usuario que figuran en el Anexo a este contrato, o en la línea de atención al cliente 3138977 para Pereira y 018000511999 para otros municipios, a las páginas web www.une.com.co, www.telefonicadepereira.com.co , o al fax 3350000.

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.

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.

GUIA DE CANALES

FRECUENCIA	CANAL	PROGRAMADOR	TIPO DE SEÑAL	GENERO
2	Caracol	NACIONAL	No Codificada	Colombiano
3	Parch3	ETP TELCO	Codificada	Colombiano
4	Canal UNE	NACIONAL	No Codificada	Colombiano
5	RCN	ETP - EPM TELCO	Codificada	Colombiano
6	Telecafé	LOCAL	No Codificada	Colombiano
7	CANAL GUIA PEREIRA	EPM TELCO	Codificada	Colombiano
8	Cosmovisión	LOCAL	Codificada	Colombiano
9	CANAL UNE NACIONAL*	EPM TELCO	Codificada	Colombiano
10	Canal UNO	NACIONAL	No Codificada	Colombiano
11	City Tv	LOCAL	No Codificada	Colombiano
12	Canal Institucional	NACIONAL	No Codificada	Colombiano
13	Fox Sports	Fox Sports Latin America	Codificada	Deportes
14	ESPN	DISNEY & ESPN Media Networks Latin America	Codificada	Deportes
15	ESPN 2	DISNEY & ESPN Media Networks Latin America	Codificada	Deportes
16	Speed	Fox Latin America Channels	Codificada	Deportes
17	Discovery H & H	Discovery Latinamerica Networks	Codificada	Especializado
19	El Gourmet	Pramer S.C.A.	Codificada	Especializado
20	Infinito	Claxson Interactive Group, Inc.	Codificada	Especializado

21	Señal Colombia	NACIONAL	No Codificada	Colombiano
23	National Geographic	Fox Latin America Channels	Codificada	Cultural
24	Discovery Channel	Discovery Latinamerica Networks	Codificada	Cultural
25	The History Channel	HBO Latin America Group	Codificada	Cultural
26	Discovery T & L	Discovery Latinamerica Networks	Codificada	Cultural
27	People & Arts	Discovery Latinamerica Networks	Codificada	Especializado
28	Film & Arts	Pramer S.C.A.	Codificada	Cine
29	Animal Planet	Discovery Latinamerica Networks	Codificada	Cultural
30	RCN	NACIONAL	No Codificada	Colombiano
31	Discovery Kids	Discovery Latinamerica Networks	Codificada	Infantil
32	Disney Channel	DISNEY & ESPN Media Networks Latin America	Codificada	Infantil
33	Cartoon Network	Turner Broadcasting System	Codificada	Infantil
34	Nickelodeon	MTV Networks	Codificada	Infantil
35	Jetix	DISNEY & ESPN Media Networks Latin America	Codificada	Infantil
36	Caracol	NACIONAL	No Codificada	Colombiano
37	Fox News	Fox Latin America Channels	Codificada	Informativo
38	CNN Español	Turner Broadcasting System	Codificada	Informativo
39	Bloomberg	Bloomberg Inc	Codificada	Informativo
40	Universal Channel	Fox Latin America Channels	Codificada	Cine
41	TNT	Turner Broadcasting System	Codificada	Cine
42	MGM	Metro Goldwyn Mayer	Codificada	Cine
43	Movie World	MW Network Inc	Codificada	Cine
44	Cinemax	HBO Latin America Group	Codificada	Cine
45	The Film Zone	Latin American Pay Televisión	Codificada	Cine
46	Fox	Fox Latin America Channels	Codificada	Series
47	Fox Life	Fox Latin America Channels	Codificada	Series
48	Fx	Fox Latin America Channels	Codificada	Series
49	Warner Channel	HBO Latin America Group	Codificada	Series
50	Sony	HBO Latin America Group	Codificada	Series
51	AXN	HBO Latin America Group	Codificada	Series
52	A & E Mundo	HBO Latin America Group	Codificada	Cultural
53	Animax	HBO Latin America Group	Codificada	Variedades
54	Canal de las Estrellas	Televisa Networks	Codificada	Variedades
55	Eurochannel	Multithematiques Inc.	Codificada	Variedades
56	TVE	Radio Televisión Española	Codificada	Internacional
57	E !	HBO Latin America Group	Codificada	Variedades
58	Fashion Tv	Claxson Interactive Group, Inc.	Codificada	Especializado
59	Venevisión	Claxson Interactive Group, Inc.	Codificada	Variedades
60	Teleamiga	Fundación Ictus	No Codificada	Variedades
61	Casa Club	Metro Goldwyn Mayer	Codificada	Especializado
62	Antena 3	MVS Televisión	Codificada	Variedades
63	VH1	MTV Networks	Codificada	Musical
64	MTV	MTV Networks	Codificada	Musical
65	HTV	Claxson Interactive Group, Inc.	Codificada	Musical
66	Ritmo Son	Televisa Networks	Codificada	Musical
67	Canal 13	LOCAL	Codificada	Musical
68	EWTN	Eternal Word Televisión Network Inc	No Codificada	Religioso
69	Enlace	Corporación Enlace Colombia	No Codificada	Religioso
70	DW-TV	DW - World	Codificada	Internacional
71	TV 5	TV 5 Internacional	Codificada	Internacional
72	RAI	Multipole International	Codificada	Internacional
73	Discovery Turbo	Digital Latin America	Codificada	Especializado
74	Discovery Civilizacion	Digital Latin America	Codificada	Especializado

75	Discovery Science	Digital Latin America	Codificada	Especializado
76	Boomerang	Turner Broadcasting System	Codificada	Infantil
77	CNN Internacional	Turner Broadcasting System	Codificada	Informativo
78	BBC World*	Castalia Communications	Codificada	Informativo
79	TCM	Turner Broadcasting System	Codificada	Cine
89	Xclusive*	Xclusive Tv Network	Codificada	Variedades
90	Solotango	Thematic Media SA	Codificada	Musical
91	Much Music	Claxson Interactive Group, Inc.	Codificada	Musical
92	MTV Hits	MTV Networks	Codificada	Musical
93	MTV Jams	MTV Networks	Codificada	Musical
94	VH1 Soul	MTV Networks	Codificada	Musical
95	Audicanal 2	ETP TELCO	Codificada	Musical
96	Audicanal 3	ETP TELCO	Codificada	Musical
97	Audicanal 1	ETP TELCO	Codificada	Musical
99	Parche Popular*	ETP TELCO	Codificada	Musical
100	Televida*	REGIONAL	Codificada	Colombiano
101	Telepacifico	REGIONAL	No Codificada	Colombiano
102	Tele Antioquia	REGIONAL	No Codificada	Colombiano
103	Canal del Congreso	Comisión Nacional de Televisión	No Codificada	Colombiano
104	PPV 1*	Digital Latin America	Codificada	Cine
105	PPV 2*	Digital Latin America	Codificada	Cine
106	PPV 3*	Digital Latin America	Codificada	Cine
107	PPV 4*	Digital Latin America	Codificada	Cine
108	PPV 5*	Digital Latin America	Codificada	Cine
109	PLAYBOY TV	Claxson Interactive Group, Inc.	Codificada	Adultos
110	PRIVATE GOLD	Claxson Interactive Group, Inc.	Codificada	Adultos
111	CINECANAL (O)	Latin American Pay Televisión	Codificada	Cine
112	CINECANAL (E)	Latin American Pay Televisión	Codificada	Cine
113	CINECANAL 2	Latin American Pay Televisión	Codificada	Cine
114	MOVIE CITY (O)	Latin American Pay Televisión	Codificada	Cine
115	MOVIE CITY (E)	Latin American Pay Televisión	Codificada	Cine
116	CINECANAL CLASSICS*	Latin American Pay Televisión	Codificada	Cine
117	HBO (O)	HBO Latin America Group	Codificada	Cine
118	HBO (E)	HBO Latin America Group	Codificada	Cine
119	HBO PLUS (O)	HBO Latin America Group	Codificada	Cine
120	HBO Plus (E)	HBO Latin America Group	Codificada	Cine

* ingresan a partir del segundo semestre de 2007

CENTROS DE SERVICIO AL CLIENTE

OFICINAS	DIRECCIÓN	HORARIO
Circunvalar	Av. Circunvalar No. 12-32	Lunes a Viernes 8:00 a.m. -6:00 p.m. Sabados 8:00 a.m. – 1:00 p.m.
Centro	Calle 19 No. 10-02	Lunes a Viernes 8:00 a.m. -6:00 p.m. Sabados 8:00 a.m. – 1:00 p.m.
Cuba	Calle 69 No. 25-30 Piso 1	Lunes a Viernes 8:00 a.m. -6:00 p.m. Sabados 8:00 a.m. – 1:00 p.m.
Dosquebradas	Av. Simón Bolívar No. 30-110 La Camelia	Lunes a Viernes 8:00 a.m. -6:00 p.m. Sabados 8:00 a.m. – 1:00 p.m.
Santa Rosa de Cabal	Calle 12 No. 13-56 CAM	Lunes a Viernes 8:00 a.m. -6:00 p.m. Sabados 8:00 a.m. – 1:00 p.m.

Cartago	Calle 13 No. 1N-90 Local 1 Barrio El Prado	Lunes a Viernes 8:00 a.m. -6:00 p.m. Sabados 8:00 a.m. – 1:00 p.m.
La Virginia	Carrera. 8ª No. 7-23	Lunes a Viernes 8:00 a.m. -6:00 p.m. Sabados 8:00 a.m. – 1:00 p.m.
Telecliente Virtual	alotelefonica@etp.com.co	servicioalcliente@etp.com.co
Líneas de atención gratuitas: 3138977 para Pereira y 018000511999 para otros municipios.		