



## NORMATIVIDAD



# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

Somos tu empresa.



# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

En virtud de lo estipulado por el Acuerdo CNTV 011 de 2006 los derechos de los usuarios de televisión por suscripción son los siguientes:

## RESPECTO AL CONTRATO

- ✓ Obtener del operador información clara, veraz y precisa acerca de las condiciones del contrato de afiliación y suscripción, y en todo momento durante su ejecución.
- ✓ Recibir un documento en el que se indique claramente el nombre y/o código del plan o modalidad de suscripción que se adquiere, los servicios, suministros y las condiciones comerciales y/o promociones correspondientes.



NORMATIVIDAD



Somos tu empresa.

EMCALI

# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

En virtud de lo estipulado por el Acuerdo CNTV 011 de 2006 los derechos de los usuarios de televisión por suscripción son los siguientes:

## RESPECTO AL CONTRATO

- ✓ Ser informado, en casos de contratación no presencial (entre otro vía telefónica y web), del medio por el cual puede acceder a la información completa sobre el plan o modalidad de suscripción que adquiere.
- ✓ Solicitar una copia de las condiciones generales del contrato de suscripción.
- ✓ Consultar en las oficinas y en la página web del operador, el contrato de suscripción en un tipo de letra de fácil lectura.



NORMATIVIDAD



Somos tu empresa.

# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

En virtud de lo estipulado por el Acuerdo CNTV 011 de 2006 los derechos de los usuarios de televisión por suscripción son los siguientes:

## RESPECTO AL CONTRATO

- ✓ Dar por terminado el contrato, con la sola condición de preaviso y sin penalización alguna, salvo que se haya pactado cláusula de permanencia mínima.
- ✓ Dar por terminado el contrato sin penalidad alguna, cuando el operador modifique unilateralmente las condiciones de prestación del servicio o cuando por solicitud de traslado el operador por imposibilidad técnica no puede reinstalar el servicio.



NORMATIVIDAD



Somos tu empresa.

# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

En virtud de lo estipulado por el Acuerdo CNTV 011 de 2006 los derechos de los usuarios de televisión por suscripción son los siguientes:

## RESPECTO AL CONTRATO

- ✓ Terminar el contrato a partir de la fecha de corte inmediatamente siguiente a la fecha en que se informe al operador el traslado de vivienda o sede del suscriptor, cuando por razones técnicas el operador no pueda continuar suministrando la señal en la nueva ubicación.
- ✓ En caso de optar por la caracterización de la oferta, el suscriptor tiene derecho a dar por terminado el contrato, sin penalidad o multa alguna, aún bajo la vigencia de la cláusula de permanencia mínima, cuando el operador introduzca cambios en la parrilla de programación, que implique la variación de la oferta pactada en el contrato.



NORMATIVIDAD



**Somos tu empresa.**

**EMCALI**

# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

En virtud de lo estipulado por el Acuerdo CNTV 011 de 2006 los derechos de los usuarios de televisión por suscripción son los siguientes:

## RESPECTO AL CONTRATO

- ✓ Ceder el contrato, previa autorización del operador, cuando sea procedente, en caso de traslado de vivienda o sede del suscriptor.
- ✓ Aceptar expresamente, mediante documento separado al texto del contrato, cláusulas con multas o sanciones por terminación anticipada, de permanencia mínima y prórrogas automáticas.



NORMATIVIDAD



Somos tu empresa.

# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

En virtud de lo estipulado por el Acuerdo CNTV 011 de 2006 los derechos de los usuarios de televisión por suscripción son los siguientes:

## RESPECTO A LA SEÑAL

- ✓ Recibir el servicio en forma continua y eficiente.
- ✓ Ser compensado, por la suspensión del servicio por causas no imputables al suscriptor, cuando la suspensión supere dieciséis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de veinticuatro (24) horas.
- ✓ No pagar suma alguna por reconexión cuando el servicio se haya interrumpido por causa no imputable al suscriptor o usuario.



NORMATIVIDAD



Somos tu empresa.

# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

En virtud de lo estipulado por el Acuerdo CNTV 011 de 2006 los derechos de los usuarios de televisión por suscripción son los siguientes:

## RESPECTO A LA SEÑAL

- ✓ Acceder a los canales de televisión que se transmitan de manera radiodifundida.
- ✓ Recibir asistencia técnica gratuita, cuando sea requerida para acceder a los canales de televisión que se transmitan de manera radiodifundida.
- ✓ Optar por una oferta general o caracterizada por algún canal o canales o género de canal.



NORMATIVIDAD



Somos tu empresa.





# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

En virtud de lo estipulado por el Acuerdo CNTV 011 de 2006 los derechos de los usuarios de televisión por suscripción son los siguientes:

## RESPECTO A LA SEÑAL

- ✓ Ser informado sobre la parrilla de canales que ofrece cada uno de los planes, dicha información contendrá como mínima el nombre del canal, el nombre del programador internacional dueño del canal, si es codificado o no, el género o categoría a la cual pertenece el canal.
- ✓ Ser informado sobre el término en días que se tomará el operador para prestar asistencia técnica y reparar fallas en caso de daños, averías o interrupción de la señal por cualquier causa, sin exceder de cinco (5) días.



NORMATIVIDAD



Somos tu empresa.

# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

En virtud de lo estipulado por el Acuerdo CNTV 011 de 2006 los derechos de los usuarios de televisión por suscripción son los siguientes:

## RESPECTO A LA SEÑAL

- ✓ Obtener la restitución de la suma pagada u optar por la estipulación de un nuevo plazo, cuando el operador no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado.
- ✓ Obtener el restablecimiento del servicio, una vez se elimine la causa que originó la suspensión, salvo que la causa de la terminación sea de aquellas que da lugar a la terminación unilateral por parte del operador.



NORMATIVIDAD



Somos tu empresa.

# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

En virtud de lo estipulado por el Acuerdo CNTV 011 de 2006 los derechos de los usuarios de televisión por suscripción son los siguientes:

## RESPECTO LAS TARIFAS

- ✓ Ser informado en forma clara y suficiente sobre la tarifa correspondiente al plan básico y a los planes y servicios adicionales, en caso que apliquen.
- ✓ A que la vigencia del plan tarifario no sea inferior al período de la cláusula de permanencia mínima.
- ✓ Conocer el costo de los servicios que se ofrezcan bajo la modalidad de pague por ver PPV (pay per view) o VOD (video on demand).



NORMATIVIDAD



Somos tu empresa.

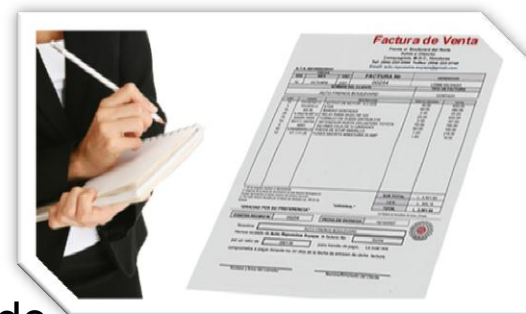
# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

En virtud de lo estipulado por el Acuerdo CNTV 011 de 2006 los derechos de los usuarios de televisión por suscripción son los siguientes:

## RESPECTO A LA FACTURA

- ✓ Recibir oportunamente la factura a su cargo.
- ✓ Presentar reclamos antes del vencimiento de la fecha de pago, cuando no esté de acuerdo con el valor facturado.
- ✓ Realizar el pago parcial de la factura por los conceptos sobre los cuales no se haya presentado el reclamo.
- ✓ Proceder a cancelar el monto de la factura y presentar el reclamo con posterioridad dentro del período de facturación inmediatamente siguiente.



Somos tu empresa.

EMCALI

# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

En virtud de lo estipulado por el Acuerdo CNTV 011 de 2006 los derechos de los usuarios de televisión por suscripción son los siguientes:

## RESPECTO A LA FACTURA

- ✓ Otorgar el consentimiento expreso al operador para remitir o solicitar información propia, a centrales de riesgo o a entidades que manejen y/o administren bases de datos.
- ✓ Ser informado previamente sobre el reporte a centrales de riesgo a entidades que manejen y/o administren bases de datos, con el señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma.



NORMATIVIDAD



Somos tu empresa.

# DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES  
AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

En virtud de lo estipulado por el Acuerdo CNTV 011 de 2006 los derechos de los usuarios de televisión por suscripción son los siguientes:

## RESPECTO PQR

- ✓ Presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR), verbalmente o por escrito, relacionadas con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como respecto a la atención y trámite de las mismas.
- ✓ Obtener respuesta de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.



Peticiones  
Quejas  
y  
Reclamos



EMCALI  
Más que TV

NORMATIVIDAD



CRC  
Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPUBLICA COLOMBIANA



ANTV  
Autoridad Nacional de Televisión  
REPUBLICA COLOMBIANA



EMCALI

Somos tu empresa.