

Asociación Antena Parabólica del Socorro "Paso TV"

**Acuerdo No. 090-19
(28 de Agosto de 2019)**

Por medio de la cual se modifica el acuerdo 067-14 por medio del cual reglamenta el servicio de internet **Pasotv.net**

La Junta Directiva de la Asociación Antena Parabólica del Socorro "Paso TV" en ejercicio de las facultades que le asisten, y en especial las señaladas en el numeral 10 del artículo 38 de los estatutos vigentes, y

Considerando:

1. Que de conformidad con lo señalado en los Estatutos Vigentes, le compete a la Junta Directiva, reglamentar los servicios que presta la Asociación.
2. Que atendiendo las condiciones del mercado y las solicitudes de algunos asociados, se ha determinado implementar el servicio de internet.
3. Que la Asamblea General, el Ministerio de las TIC, han autorizado a **Paso TV** para prestar el servicio de internet.
2. Que a partir del mes de Septiembre del 2014, Paso TV dio inicio a la prestación del servicio de internet denominado "**Pasotv.net**" y a partir de 01 de Septiembre de 2019 dará inicio a un nuevo servicio de internet el cual se denominó "Fibra Hogar Pasotv.net".
3. Que para la implementación y prestación del servicio de internet, se requiere establecer el reglamento que defina las condiciones, requisitos y procedimientos para la administración, acceso y prestación eficiente del mismo, al igual para que garantice la protección de los derechos de los asociados que lo utilicen.
4. Que la reglamentación que se expida debe ajustarse a la normatividad vigente; Ley 1341 de 2009 modificada parcialmente por la Ley 1978 de 2019, demás normas concordantes y los Estatutos de la Asociación.

Resuelve:

Capítulo I. Generalidades

Artículo 1. El servicio de internet que presta la Asociación se realizará en dos tipos de tecnología para la comunicación de datos de los asociados/usuarios: "**Pasotv.net**", Conexión desde la cabecera hasta los nodos en Fibra óptica y hasta el usuario final cable L500 a través de una conexión Docsis y el internet "**Fibra Hogar Pasotv.net**"

permitirá la conexión a través de una red FTTH (fibra óptica hasta la casa) por medio de una conexión GPON.

La Asociación Antena Parabólica “**Paso TV**”, será el proveedor y operador del servicio de Internet, en las dos modalidades tecnológicas, como un servicio de telecomunicaciones para los asociados que lo soliciten y se acojan a la normatividad vigente prevista para la prestación del servicio.

Artículo 2. La prestación del servicio de Internet, se hará en condiciones de calidad y eficiencia, a cambio de un precio en dinero, pactado de acuerdo con los planes y tarifas que fijen la Junta Directiva de **Paso TV**, según lo dispuestos por la Ley 1341 de 2009 modificada parcialmente por la Ley 1978 de 2019 y las normas de regulación y reglamentación que en tal sentido emitan la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Superintendencia de Industria y Comercio y los demás entes gubernamentales, cada uno de ellos dentro de la órbita de su competencia.

Artículo 3. El servicio de internet “Pasotv.net” y “Fibra Hogar Pasotv.net” dependiendo la tecnología que suministrará la Asociación, para sus asociados/usuarios, serán los siguientes planes:

Servicio de Internet **Pasotv.net (Tecnología Docsis):**

1. **Plan Básico:** Red Híbrida, dos mega bits (2 Mbps).

Servicio de internet **Fibra Hogar Pasotv.net (Tecnología FTTH):**

2. **Plan Conectados:** Red FTTH, cinco mega bits (5 Mbps).
3. **Plan Stream:** Red FTTH, diez mega bits (10 Mbps).
4. **Plan +Plus:** Red FTTH, veinte mega bits (20 Mbps).
5. **Plan +Plus súper:** Red FTTH, cuarenta mega bits (40 Mbps).

Artículo 4. Para acceder y disfrutar del servicio de internet, el asociado/usuario debe:

- a) Diligenciar y aceptar mediante Firma el “Contrato Único de Servicio Fijo” y sus anexos, Autorización para la consulta, reporte y procesamiento de datos crediticios, financieros, comerciales, de servicios y de terceros países y Aviso de privacidad y autorización expresa para el tratamiento de datos personales.
- c) Ser Asociado/usuario de la Asociación en el momento de la solicitud y durante el tiempo que disfrute del servicio de Internet.
- d) Tener activa la Televisión Comunitaria si el servicio de internet a adquirir corresponde **Plan Básico.**
- e) Presentar el recibo del servicio de energía correspondiente a la dirección del inmueble en la que se va realizar la instalación.
- f) Cancelar de manera anticipada el valor de la factura correspondiente a la tarifa del plan escogido y de acuerdo a los días que resten del respectivo mes, contado a partir del día en que se realice la activación del servicio.

g) Presentar copia de la cedula de ciudadanía del Solicitante del servicio.

Parágrafo 1. Una vez cumplidos los requisitos anteriores, para el inicio de la prestación del servicio de internet, la Asociación tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contabilizados a partir del día siguiente hábil a la fecha de suscripción del respectivo contrato, de conformidad con lo previsto en el artículo 23 del presente acuerdo.

Parágrafo 2. Podrán solicitar el servicio de Internet los arrendatarios de los Asociados activos que sean beneficiarios de uno de los puntos de Televisión que figuren a nombre de esté, debiendo cumplir con los requisitos anteriores en calidad de usuario.

Artículo 5. El servicio de internet que se suministrará a cada asociado/usuario, será para su uso exclusivo dentro del domicilio que registre en la base social de la Asociación. No podrá ceder la clave de acceso a otro u otros inmuebles; así como tampoco comercializarlo dentro y/o fuera de su domicilio, implementar derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros puntos distintos de los contratados para su residencia o domicilio.

Parágrafo 1. El asociado podrá solicitar la instalación de cualquiera de los planes del servicio de internet "Fibra Hogar Pasotv.net", en un domicilio diferente al que registre en la base social, siempre y cuando demuestre que es el propietario o arrendatario del respectivo inmueble.

Parágrafo 2. El incumplimiento de la prohibición prevista en este artículo (cesión, comercialización y/o derivaciones externas, sin previa autorización de la Asociación) da lugar a las sanciones previstas en los estatutos y en el presente reglamento.

Artículo 6. El asociado podrá solicitar el traslado del servicio de internet a otro domicilio o inmueble, acreditando que es su propietario o arrendatario y el usuario acreditando seguir siendo beneficiario activo de un Asociado previo concepto favorable de viabilidad técnica para realizar la instalación por parte de **Paso TV** y la cancelación de los valores adicionales por concepto de exceso de cable y demás elementos que se requieran.

Artículo 7. Para la prestación del servicio, la Asociación suministrará en comodato a cada asociado/usuario los elementos técnicos necesarios para la recepción de datos, debiendo permitir su instalación y posterior retiro, al momento de cesar el contrato que suscribirá para tener derecho a este servicio. De igual manera se aplicarán los siguientes parámetros:

1. La Asociación realizara la instalación de un computador de mesa en el interior de la residencia o domicilio del asociado.
2. Si el asociado/usuario requiere una (1) instalación alámbrica adicional dentro de su domicilio, deberá asumir el costo adicional de los materiales que se requieran.
3. Si no permite la instalación del cable sobre muro para la instalación del computador de mesa principal, así como de los demás puntos adicionales alámbricos, el asociado/usuario deberá realizar por su cuenta y riesgo los trabajos que requiera para tal fin.

5. En caso de pérdida, robo o deterioro no imputable al uso natural de los bienes o equipos entregados, el Asociado/usuario deberá pagar a **Paso TV** la suma equivalente al valor de los equipos y elementos establecida por la Asociación en el momento del hecho, más IVA.

6. La Asociación hará mantenimiento preventivo única y exclusivamente a las instalaciones y derivaciones realizadas por sus operarios.

Artículo 8. El servicio de internet, será suministrado a los asociados inscritos en el registro de la Asociación Antena Parabólica del Socorro "**Paso Tv**" y/o arrendatarios siempre y cuando en el inmueble haya conexión del servicio de Televisión activo de **Paso TV** registrado y cumplan satisfactoriamente con los requisitos previstos en el artículo 4 del presente acuerdo.

Artículo 9. Precio y forma de pago: El valor del servicio de Internet, corresponderá al plan de tarifas que adopte la Junta Directiva para cada vigencia conforme a las normas que regulan la materia, los cobros derivados de la prestación del servicio se realizarán por mensualidades anticipadas. Dicho pago y los impuestos aplicables se incorporarán a la factura que expida **Paso TV**. Los pagos deberán realizarse de acuerdo con las fechas límites establecidas en la respectiva factura. Para efectos de pagos se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

1. El asociado/usuario podrá realizar un abono al total de su factura únicamente cuando el valor facturado corresponda al mantenimiento del servicio de televisión equivalente a un mes vencido más la tarifa del plan de Internet escogido; permitiéndole abonar el valor correspondiente al plan de internet del mes en curso y de esta forma disfrutar de los beneficios y plazos establecidos para llevar a cabo el corte del servicio de televisión.

2. Cuando se realice el pago de un abono que corresponda al valor del plan de internet del mes en curso, se podrá realizar únicamente en las oficinas de la Asociación.

3. Cuando el Asociado/usuario presente una petición, queja o reclamo, sobre la facturación, podrá realizar el pago parcial sobre lo no objetado, pago que se recibirá únicamente en la oficina de Paso TV.

4. En la factura del cobro del servicio de internet, se deberán incluir la siguiente información: "Señor Asociado/usuario a partir del día once (11) de marzo del 2011, existe un nuevo régimen de protección de sus derechos, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la cual podrá consultar ingresando a nuestra página Web a través del siguiente enlace: www.pasotelevision.net, o en nuestras oficinas físicas de atención al usuario".

5. La Junta Directiva podrá establecer incentivos para el pago anticipado del servicio de internet de varios meses simultáneo con el pago anticipado del servicio de Televisión.

Artículo 10. El no pago oportuno del valor del plan escogido dentro de las fechas indicadas en la respectiva factura, implica automáticamente, sin expedición de acto administrativo alguno, ni notificación previa o reconvencción judicial, el corte del servicio el día siguiente a la fecha establecida en la factura para el respectivo pago y solo se activara, cuando este haya sido realizado.

Parágrafo 1. Las fechas establecidas del corte del Internet se manejaran de manera independiente al servicio de televisión.

Parágrafo 2. No obstante queda entendido y aceptado que el Asociado/usuario conoce suficientemente la fecha del vencimiento del plazo de su pago, por lo que de no recibir la factura estará en la obligación de concurrir a Paso TV con el fin de solicitar la información sobre el monto adeudado y proceder a su pago antes del respectivo vencimiento. De esta forma el no recibo de la factura no exonera al Asociado/usuario de su obligación de pago.

Artículo 11. Para restablecer el servicio de internet, luego de efectuado el corte, producto del no pago oportuno del valor mensual del servicio facturado, el asociado/usuario debe cancelar los valores pendientes, junto con sus intereses liquidados a la tasa máxima legal y el derecho de reconexión. En este sentido se aplicará los siguientes parámetros:

1. Para la reconexión del servicio, **Paso TV** tendrá un término máximo de veinticuatro (24) horas, contadas a partir de la primera hora del día hábil siguiente a la fecha de la cancelación de los valores pendientes de pago, que motivaron el corte del servicio.
2. Si el asociado/usuario solicita la reconexión del servicio al mes siguiente del corte se le expedirá la factura con el valor correspondiente a los días pendientes del mes actual, contados a partir de la fecha de reconectado el servicio. Por lo anterior la clausula de permanencia se prorrogará.
3. Si se solicita la reconexión del servicio entre el primer día y décimo día del mes se expedirá la factura y entregará al encargado para que realice el pago dentro de las fechas establecidas y si se solicita la reconexión a partir del undécimo día se expedirá la factura y se tendrá que cancelar de manera inmediata

Artículo 12. Vigencia y duración del contrato: La duración del contrato, podrá ser indeterminada o con permanencia mínima de doce meses; e iniciará a partir de la fecha de activación del servicio contratado. Cláusula de permanencia que será aceptada o no mediante Contrato Único de servicio Fijo.

Parágrafo 1. Los planes de internet "Fibra Hogar Pasotv.net" se exige la aceptación de la cláusula de permanencia mínima, en consideración a que se le otorga un descuento respecto del valor del cargo por conexión y se le difiere el pago del mismo. En caso de no aceptar deberá pagar el total del valor de la instalación.

Parágrafo 2. El plan de internet "Pasotv.net" no exige aceptación de cláusula de permanencia.

Artículo 13. Terminación del contrato por parte del asociado/usuario. 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 28 de cada mes). Si presenta su 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, 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.

Artículo 14. Suspensión voluntaria del servicio solicitada por parte del asociado/usuario. 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.

Capítulo II. Definiciones

Artículo 15. Para interpretar y aplicar las condiciones del servicio de internet "Pasotv.net" se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en la **Ley 1341 de 2009** modificada parcialmente **Ley 1978 de 2019**, en la **Resolución 3066 de 2011** y en las **normas técnicas nacionales e internacionales aplicables, y demás normas legales** que las adicionen, modifiquen o deroguen y lo establecido en la presente resolución. Sin embargo, para mejor comprensión, a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes:

- 1. Acceso a Internet:** Es el acceso físico que incluye todas las funcionalidades y conexiones nacionales y/o internacionales necesarias para permitir a un usuario establecer comunicación con un nodo de Internet, entendido éste último como un punto TIER-1 o un punto de acceso nacional (NAP).
- 2. Acometida externa:** Es la parte de la red fija correspondiente al conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red de acceso al usuario, desde el último punto donde es común a varios usuarios, hasta el punto donde empieza la acometida interna.
- 3. Acometida interna:** Corresponde al conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos, que integran el sistema de suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, que se encuentra al interior de los predios del usuario o grupo de usuarios y es de su propiedad.
- 4. Banda angosta:** Es la capacidad de transmisión alámbrica o inalámbrica con velocidad efectiva de transmisión de datos inferior a la establecida en la definición de banda ancha.
- 5. Calidad de servicio (QoS):** Efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción del servicio por parte de un usuario.
- 6. Cargo mensual de Internet:** Es el valor mensual que refleja los costos económicos para garantizar la disponibilidad permanente y continua del servicio Internet de alta velocidad y la utilización de éste.

7. Contrato de prestación de servicios de comunicaciones: Acuerdo de voluntades entre el usuario y el proveedor, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes. Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato.

8. Dato de localización: Cualquier pieza de información que permita identificar la ubicación geográfica del equipo terminal de un usuario de servicios de comunicaciones.

9. Dato de tráfico: Pieza de información tratada a efectos de la conducción de una comunicación o de la facturación de la misma. Dentro de esta clase de datos se encuentran, entre otros, los datos necesarios para identificar el origen de una comunicación, el destino de la misma, la fecha, la hora, la duración de la comunicación y el tipo de comunicación.

10. Dato personal: Cualquier información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que pueda asociarse con un usuario de servicios de comunicaciones y que permita su individualización.

11. Factura: Documento impreso o por medio electrónico que los proveedores de servicios de comunicaciones entregan al usuario con el lleno de los requisitos legales, por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el usuario en ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor.

12. Falla en la prestación del servicio: Incumplimiento del proveedor en la prestación continua del servicio, según se establece en la Ley 1341 de 2009 modificada parcialmente por la Ley 1978 de 2019, en la Resolución 3066 de 2011, en la normatividad vigente sobre la materia.

13. Fraude: Alteración en la acometida o en la instalación interna que afecta la medición del consumo real del usuario. Se entiende incluida la generación automática de llamadas que a través de pruebas técnicas demuestren que no constituyen aprovechamiento del servicio por parte del usuario.

14. Proveedor de servicios de comunicaciones: Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 modificada parcialmente por la Ley 1978 de 2019 se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.

15. PQR: Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

16. Petición: Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.

17. Queja: Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.

18. Reconexión: Restablecimiento del servicio a un usuario, al cual se le había suspendido por cualquiera de las causales estipuladas en el contrato, en la ley o la presente resolución.

19. Recursos: Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, y facturación), mediante la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del usuario de revisión por parte del proveedor, como a la presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo.

20. Recurso de apelación: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, el proveedor deberá entregar el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta lo revise y decida de fondo.

21. Recurso de reposición: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que este mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.

22. Red Social: Aplicación Web dirigida a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto –SMS- y otro tipo de contenidos en línea y en tiempo real.

23. Servicios de comunicaciones: Son los servicios de que trata la Ley 1341 de 2009, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor y un usuario.

24. Servicio de Internet: Es el servicio de comunicaciones prestado por el proveedor, por medio del cual el usuario accede a la red de Internet.

25. Suspensión del servicio: Decisión unilateral del proveedor, como consecuencia del acaecimiento de alguna de las causales previstas en esta resolución, en virtud de la cual este procede a desactivar la prestación del servicio. La suspensión por tiempo superior a dos (2) meses, como consecuencia de la no cancelación oportuna del valor mensual del servicio contratado, conlleva a la terminación del contrato.

26. TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definidas conforme al artículo 6 de la Ley 1341 de 2009.

27. Velocidad efectiva: Se entiende como velocidad efectiva aquella garantizada por el ISP en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales, y que corresponde al valor

mínimo de las mediciones asociadas al parámetro establecido en el numeral 5.2.3 de la recomendación ETSIEG202057-4V1.1.1 (2005-10), relativo a las medidas y estadísticas de la velocidad de transmisión de datos. La velocidad efectiva asociada a la definición de Banda Ancha podrá ser revisada y actualizada cuando la Comisión de Regulación de Comunicaciones lo considere apropiado.

28. Velocidad de transmisión de datos: En sistemas digitales corresponde a la cantidad de información que puede ser transmitida en el tiempo a través de un canal de comunicación, expresada en bits por segundo (bps) y sus múltiplos.

Parágrafo. Para efectos de la presente resolución, las palabras “proveedor” y “usuario”, se refieren respectivamente a “**Paso TV**” y “asociado”.

Capítulo III.

Derechos y obligaciones de los asociados/usuarios:

Artículo 16. Son derechos de los asociados/usuarios del servicio de Internet:

1. Recibir los servicios contratados de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
2. Elegir libremente el proveedor, los equipos o aparatos necesarios para la prestación de los servicios de su elección, de acuerdo a sus necesidades personales.
3. Tener fácil acceso de manera veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita de toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios, como por ejemplo a todas las promociones u ofertas que tenga el proveedor en el mercado, tarifas, cobertura del servicio, entre otros.
4. Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados y a que no se le cobren servicios con precio sorpresa, es decir, con tarifas que no le hayan sido previamente informadas o que haya aceptado.
5. Conservar las condiciones acordadas en el contrato, sin que estas puedan ser modificadas de ninguna manera por parte del proveedor, sin su aceptación previa.
6. Estar informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación de los servicios.
7. Ser atendido por parte de **Paso TV** ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de los Centros de Atención al Cliente y la línea de atención al usuario.
8. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en los Centros de Atención al Cliente, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea de atención al usuario y, además, a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente a **Paso TV**.
9. Consultar en línea, a través de la página Web de **Paso TV** (www.pasotelevision.net) o la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio, el estado del trámite asociado/usuario a su petición, queja o recurso, y el tiempo exacto para obtener respuesta al mismo, según el caso.

10. Gozar de una protección especial en cuanto al manejo confidencial y privado de los datos personales que ha suministrado a **Paso TV**, así como al derecho a que dichos datos no sean utilizados por el operador para fines distintos a los autorizados por el usuario.
11. Disponer de su contrato por el medio de su elección, esto es, papel o medio electrónico, para poderlo consultar en cualquier momento, para el correcto ejercicio de sus derechos.
12. Terminar el contrato de prestación de servicios, en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró el contrato o se activaron los servicios, de acuerdo a lo estipulado en el contrato único de servicio fijo.
13. Recibir un trato respetuoso por parte de **Paso TV**.
14. Ser informado por parte de **Paso TV** con veinte (20) días calendario de anticipación a un posible reporte ante entidades de riesgos financieros, para poder aceptar o defenderse de tal eventual reporte.
15. Recibir una constancia escrita de las solicitudes de servicios adicionales al que contrató inicialmente, la cual deberá entregársele mediante formato impreso o a través del correo electrónico suministrado por el usuario, según su elección, a más tardar al siguiente periodo de facturación.
16. Conocer claramente las reglas que aplican a los servicios que se prestan en forma empaquetada y sus derechos, especialmente el derecho a presentar peticiones, quejas o recursos ante un único proveedor, cuando dos (2) o más prestan los servicios que forman parte del empaquetamiento.
17. Ser compensado cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Resolución 3066 de 2011 y su anexo 1, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
18. Recibir oportunamente la factura de sus servicios, en forma detallada, a través del medio que haya elegido, esto es, papel o medio electrónico, para que cuente con el tiempo suficiente para pagarla.
19. Los demás derechos consagrados en la Resolución 3066 de 2011 y en la normatividad vigente, aplicables al servicio de internet.

Artículo 17. Obligaciones de los asociados/usuarios: Son obligaciones del usuario:

1. Pagar oportunamente las facturas que expida **Paso TV**, por los servicios prestados.
2. Hacer uso adecuado de las redes, de los bienes o equipos terminales requeridos para la prestación de los servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo pactado en el contrato de prestación de servicios y lo establecido en la normatividad vigente.
3. Cumplir con los compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas.
4. Hacer uso de la información suministrada por los proveedores para los efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.
5. Abstenerse de hacer uso indebido de los servicios de comunicaciones o de hacer uso de los servicios para fines diferentes para los cuales fueron contratados, de acuerdo con lo establecido en la presente resolución, frente a lo cual en caso de incumplimiento,

Paso TV procederá a la terminación del contrato, garantizando en todo caso el derecho de defensa del usuario, conforme al procedimiento previsto en el parágrafo del art. 15 de los estatutos. Mientras dure este procedimiento, **Paso TV** procederá a la suspensión provisional del servicio contratado.

6. Informar a **Paso TV** sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura de las comunicaciones sobre los cuales tenga conocimiento y adoptar las acciones sugeridas por **Paso TV**, con el fin de preservar la seguridad de la red y las comunicaciones.

7. Cumplir con los procedimientos que diseñe **Paso TV** en materia de recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación del servicio contratado, que se encuentren en desuso, con el objeto de preservar y proteger el medio ambiente.

8. Utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, o equipos que no requieran homologación pero que en todo caso no pongan en riesgo la seguridad de la red o la eficiente prestación del servicio.

9. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas para el diseño y construcción de las instalaciones internas.

10. Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por **Paso TV** para efectuar revisiones a las instalaciones internas.

11. Responder por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de **Paso TV** se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado.

12. Proporcionar a las instalaciones internas, y equipos en general, el mantenimiento y uso adecuado con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio contratado.

13. Informar de inmediato a **Paso TV** sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.

14. En caso de que esté en desacuerdo con el valor o los conceptos facturados deberá comunicarlo a **Paso TV** antes del día del vencimiento del plazo para el pago oportuno.

15. Cumplir con el pago oportuno de los aportes por conexión y de las facturas de cobro expedidas por **Paso TV**. En caso de no recibir oportunamente la factura de cobro, deberá dar aviso a **Paso TV** dentro de un término prudencial; no obstante, deberá solicitar un duplicado y proceder a efectuar el pago, por cuanto el hecho de no recibir la factura, por causas no imputables a **Paso TV**, no lo exonera del pago.

16. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.

17. Al finalizar este contrato o en cualquier tiempo, permitir el retiro de los equipos y elementos que le hayan sido entregados a título de comodato, y devolver cualquier información técnica de soporte que tenga en su poder.

18. Abstenerse de trasladar los equipos, realizar modificación a la red instalada, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que permita extender el servicio de comunicaciones a otros computadores, puntos, lugares diferentes a los cobijados y autorizados por este contrato, sin previa autorización escrita de **Paso TV**.

19. En caso de pérdida, hurto o deterioro no imputable al uso natural de los bienes y equipos entregados con ocasión del contrato de prestación del servicio de comunicaciones, responder y pagar en forma inmediata su valor más el IVA correspondiente, conforme a los precios vigentes a la fecha en que se haga efectivo el pago.

20. Cumplir con los requisitos técnicos mínimos exigidos por **Paso TV**, de conformidad con la modalidad del servicio contratado.

21. De conformidad con lo establecido en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002, abstenerse de alojar en su propio sitio de Internet, imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad; vínculos o "links" sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

22. De conformidad con la Ley 679 de 2001, denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores; combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad; abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad; establecer mecanismos técnicos de bloque o por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

23. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija el operador.

24. Cerciorarse que el uso que está dando a la red no viola ninguna norma municipal, departamental o nacional, además de no violar las leyes en materia de derechos de autor, difamación, invasión de privacidad, distribución de información confidencial, información protegida y propiedad intelectual.

25. Abstenerse de utilizar el servicio con fines ilegales o contra la moral pública, ni comercializarlo a terceros, ni para perturbar a terceros, ni de tal manera que llegare a interferir injustificadamente con el uso del servicio por parte de otros asociados/usuarios o terceros.

26. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

27. Avisar con una anticipación de por lo menos tres (3) días hábiles a la fecha de corte de facturación, su decisión de dar por terminado el contrato.

28. Suministrar una dirección electrónica para el envío de correspondencia y facturación.
29. Los demás que surjan de los estatutos de **Paso Tv** y las normas vigentes.

Capítulo IV. Derechos y Obligaciones de Paso TV

Artículo 18. Son derechos de Paso TV:

1. A recibir el pago oportuno de los servicios prestados al usuario, conforme a las tarifas pactadas y establecidas por la Junta Directiva.
2. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio y demás conceptos, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normatividad vigente.
3. Interrumpir en forma programada la prestación del servicio, en los términos del artículo 34 de la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
4. Suspender y dar por terminado el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, por incumplimiento del usuario, en los eventos establecidos en el contrato, en la presente resolución y en la Ley.
5. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico y jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad a lo previsto en el presente acuerdo y la Ley.
6. Los demás previstos en sus Estatutos y en la normatividad vigente.

Artículo 19. Son obligaciones de Paso TV:

1. Prestar los servicios en forma continua y eficiente, sin interrupciones que superen los límites establecidos en la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
2. Suministrar a los Asociado/usuarios información clara, transparente, necesaria, veraz, oportuna y comprobable, respecto al servicio ofrecido y suministrado, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
3. Informar al Asociado/usuario sobre los elementos físicos de la red que corresponde a la acometida externa.
4. Informar al Asociado/usuario sobre la suspensión o desconexión del servicio por rutinas de mantenimiento preventivo o correctivo conforme lo establece el artículo 34 de la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
5. Iniciar la provisión del servicio dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes contados a partir del perfeccionamiento del contrato, so pena de efectuar la devolución de las sumas pagadas por éste y la devolución del equipo si a ello hubiera lugar, no obstante, el usuario podrá acordar con **Paso TV** la estipulación de un nuevo plazo para la activación.

6. Restablecer el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a su suspensión, dentro de los tres (3) días hábiles.
7. Entregar las facturas de cobro en forma periódica y detallada, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en la dirección suministrada por el Asociado/usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos del operador.
8. Recibir, atender, tramitar, y responder a través de los mecanismos de atención al Asociado/usuario dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, en relación con el servicio u otros servicios que preste el operador.
9. Compensar al Asociados/usuario cuando se presente y se verifique la falta de disponibilidad del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
10. Cumplir con las obligaciones y deberes establecidos en la Ley 679 de 2001, el Decreto 1524 de 2002 y la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen, respecto de la prevención de la pornografía infantil a través del Internet.
11. Ofrecer e informar al Asociado/usuario sobre la existencia de mecanismos de filtrado que puedan ser instalados en los equipos de éstos, con el fin de prevenir y contrarrestar el acceso de menores de edad a la pornografía. Atender las solicitudes formuladas por el usuario, respecto al bloqueo del acceso a sitios Web específicos que no puedan ser bloqueados directamente por él.
12. Brindar al Asociado/usuario los mecanismos que les permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de velocidad ofrecidas al momento de la suscripción del contrato, ello a través de una aplicación gratuita en su sitio Web.
13. Conservar tanto los contratos como las evidencias de sus modificaciones en los términos del artículo 28 de la Ley 962 de 1995, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.
14. Asegurar el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y la prestación de servicios de seguridad de la información (autenticación, autorización y no repudio), requeridos para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, de la información que se curse a través de ellas y de los datos personales del usuario en lo referente a la red y servicios suministrados. No obstante lo anterior, **Paso TV** no asume responsabilidad alguna en la identificación del tipo de información que cursa en las redes o sobre aquella que se haga pública a través de los servicios de comunicaciones por parte de los usuarios.
15. Garantizar que la información que se reporte de los usuarios a las entidades que manejen y/o administren bancos de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.
16. Confirmar por escrito al Asociado/usuario las condiciones pactadas en forma verbal, en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles, a través del medio que elija el

Asociado/usuario. El Asociado/usuario podrá presentar objeciones dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su notificación.

17. Las demás obligaciones previstas en los Estatutos de la Asociación y en la normatividad vigente.

Artículo 20. Causales de incumplimiento por parte del Asociado/usuario y la Asociación: La inobservancia de cualquiera de las obligaciones consagradas en la Resolución 3066 de 2011, la presente resolución y en la normatividad vigente, constituye causal de incumplimiento del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, tanto para el Asociado/usuario como para **Paso TV**, salvo que medien circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. En caso de presentarse incumplimiento de cualquiera de las partes, la otra podrá hacer uso de las acciones que establezca la presente resolución y la normatividad vigente.

Artículo 21. Fuerza mayor o caso fortuito: Se considerará Fuerza Mayor o Caso Fortuito cualquier hecho imprevisible al cual no es posible resistir, no imputable a la parte obligada y que no sea consecuencia de culpa suya, ni concorra con ella y que coloque a dicha parte en la imposibilidad de cumplir su obligación, incluyendo sin limitación, acciones terroristas o de sabotaje por parte de cualquier persona, guerras, bloqueos, insurrección, explosiones, incendios, inundaciones, tormentas eléctricas, huracanes, terremotos, granizo, peligros marítimos, huelgas generalizadas, cierres y otros disturbios laborales o actos de la naturaleza. Ninguna de las partes será responsable por cualquier pérdida, daño, demora o incumplimiento causado por eventos fuera de su control. **Paso TV** podrá suspender la prestación del servicio por cualquier hecho o circunstancia ajenos a su voluntad, incluidos, entre otros, el caso fortuito y la fuerza mayor. Por lo tanto, el usuario reconoce y acepta que **Paso TV** no garantiza en tales circunstancias, la prestación del servicio de manera ininterrumpida, ni será responsable respecto de ningún usuario o tercero, por perjuicios que resulten de errores, omisiones, interrupciones, demoras, errores en la transmisión, defectos en la transmisión, defectos o fallas de los equipos de acceso a la red, o cualquier otra causa, bajo tales circunstancias.

Artículo 22. Integración: Hacen parte del contrato de prestación de servicios de comunicaciones no solo las estipulaciones escritas en él, sino además las contenidas en la Ley 1341 de 2009 modificada parcialmente por la Ley 1978, en la Resolución 3066 de 2011, en el presente acuerdo y en las normas que las adicionen, modifiquen o deroguen; y se interpretarán conforme a los Principios Rectores de Favorabilidad, Calidad, Libre Elección, Buena Fe, Información, Protección al Medio Ambiente y Protección de Datos Personales establecidos en el Capítulo I de la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.

Parágrafo. Para efectos del presente acuerdo, las palabras “proveedor” se refiere respectivamente a “**Paso TV**” y “usuario” al “arrendatario del inmueble con servicio activo de televisión de propiedad del Asociado de **Paso TV**”.

Capítulo V. Del Servicio

Artículo 23. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del servicio: El plazo máximo para el inicio de la prestación de los servicios de internet no será superior a tres (3) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la celebración del contrato suscrito y perfeccionado, salvo situaciones de caso fortuito, fuerza mayor, o aquéllos que impidan la instalación por causa del Asociado/usuario. Este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan el usuario que celebró el contrato y **Paso TV**, en cuyo caso la aceptación expresa de dicho usuario deberá constar en documento separado del contrato, el cual debe ser entregado utilizando el medio físico o electrónico que elija el usuario.

Capítulo VI. Del servicio de acceso a internet

Artículo 24. Requerimientos técnicos mínimos para el servicio de internet: El usuario deberá tener un equipo de cómputo que reúna como mínimo, los siguientes requerimientos:

1. Computador con puerto USB y/o tarjeta de red.
2. Windows 95/98, Windows ME, Windows 2000, Windows NT 4.0 y Windows XP.
3. Para utilizar Mac es necesario que tenga sistema MacOs 7.5 o superior.
4. Se instalará el servicio en un (1) equipo y no se permitirá la instalación de proxy.

Artículo 25. Recomendaciones de instalación del servicio de internet: Para el apropiado funcionamiento del servicio al momento de su instalación, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. El Asociado/usuario deberá adecuar el cableado interno e indicar al instalador los puntos de conexión.
2. El Asociado/usuario deberá cumplir con las condiciones mínimas de electricidad (Regulador de voltaje y conexión polo a tierra).
3. El personal de Paso Tv no estará autorizado para realizar instalaciones internas, acometidas, configuración de red y solución de problemas eléctricos.
4. Si se requiere configurar una red interna, el Asociado/usuario deberá realizarla previamente.
5. **Paso TV** no se hace responsable de la configuración Proxy y software adicionales.
6. **Paso TV** instalará el equipo inalámbrico. Con la firma del acta de instalación por parte del usuario, se entiende que el equipo inalámbrico lo ha recibido en buen estado de funcionamiento.

7. Programada la cita para la instalación, el usuario deberá estar presente, de lo contrario se entenderá que la persona que atienda la visita está autorizada para ello.
8. Una vez instalado el servicio y concluida la prueba, el Asociado/usuario o la persona encargada deberá firmar el acta de entrega calificando la instalación.
9. El Asociado/usuario deberá actualizar periódicamente un sistema de antivirus legal, mantenga los equipos en un lugar ambientado, y en caso de tormentas eléctricas proceda a la desconexión de la energía eléctrica que permite el funcionamiento del equipo y del PC.

Artículo 26. Políticas de uso: La política de uso aceptable de **Paso TV** para productos y servicios de Internet está diseñada para proteger a **Paso TV**, a sus usuarios, y a la comunidad de Internet en general de actividades irresponsables o, en algunos casos, ilegales. La política constituye una lista no excluyente de acciones prohibidas por el operador. La política de uso aceptable, se concreta en lo siguiente:

a) Usos prohibidos de sistemas, productos y servicios:

1. Se prohíbe la transmisión, distribución o almacenamiento de todo material que viole cualquier ley aplicable. Se incluye, sin limitación, material protegido por derechos de reproducción, marca comercial, secreto comercial u otro derecho sobre la propiedad intelectual utilizado sin la debida autorización, y material que resulte obsceno, difamatorio, que constituya una amenaza ilegal o viole las leyes de control de exportaciones.
2. Envío de mensaje de correo no solicitado, incluyendo el envío de "correo basura" u otro material de publicidad a personas que no hubiesen específicamente solicitado dicho material (por ejemplo, "inundación con mensajes de e-mail"). Se incluye, sin limitación, envíos masivos de publicidad comercial, anuncios informativos y comunicaciones políticas. También se incluye la publicación de un mismo mensaje o similar en uno o más grupos de noticias (exceso de publicación cruzada o múltiple publicación). Los servicios de **Paso TV** no podrán ser utilizados para recibir respuestas a mensajes enviados desde otro Proveedor de servicios de Internet, si dichos mensajes violan la presente política o la de otro proveedor.
3. Uso no autorizado, o falsificación de información de encabezados de correo (por ejemplo: "spoofing").
4. Intentos no autorizados de un usuario para acceder a una cuenta o recurso informático que no le pertenece (por ejemplo: "crackeo").
5. Obtención o intento de obtención de servicios por cualquier medio o dispositivo con la intención de evitar el pago.
6. Acceso, alteración, o destrucción no autorizada, o cualquier intento de información sobre usuario de **Paso TV** o usuarios finales a través de cualquier medio o dispositivo.
7. Participación consciente en toda actividad que origine una negación de servicio (por ejemplo: ataques a secuencias de números sincronizados) a cualquier usuario final de **Paso TV** que se encuentre en la red del operador o en la red de otro proveedor.
8. Uso de los productos y servicios de **Paso TV** para interferir en el uso de la red del operador por parte de otro usuario autorizado. Cada usuario del servicio de Internet de

Paso TV será responsable por las actividades de su base de usuarios finales y, al aceptar el servicio ofrecido por **Paso TV**, asume la responsabilidad de asegurar que sus usuarios finales cumplan con esta política. Toda queja sobre usuarios finales de un usuario será remitida al responsable del servidor de correo de usuarios de Internet de **Paso TV** para que tome las medidas adecuadas. En caso de producirse violaciones a la política de uso aceptable de **Paso TV**, ésta, se reserva el derecho de cancelar los servicios o de tomar medidas para impedir que el usuario cometa una violación a dicha política.

b) Prohibiciones especiales del Asociado/usuario: De acuerdo a lo establecido en el Decreto 1524 de 2002 expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Asociado/usuario no podrá:

1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad.

2. Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad.

3. Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. **Paso TV**, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1336 de 2009, dará acceso a sus redes a las autoridades judiciales y de policía cuando se adelante seguimiento a un número IP desde las cuales se produzcan violaciones a las Leyes 679 de 2001 y 1336 de 2009 y al Decreto 1524 de 2002 expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, relativa a la lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.

c) Deberes especiales del Asociado/usuario: De acuerdo a lo establecido en el Decreto 1524 de 2002 expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el usuario deberá cumplir las siguientes obligaciones especiales:

1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier tipo de acto criminal contra menores de edad de que tenga conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores.

2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad.

3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad.

4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger asimismo o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

El incumplimiento por parte del usuario de las prohibiciones y deberes enumerados en los puntos anteriores, acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las Leyes 679 de 2001 y 1336 de 2009, y en el Decreto 1524 de 2002 expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Artículo 27. Velocidad del servicio de acceso a internet: El usuario tendrá derecho a acceder a mecanismos que le permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de

velocidad ofrecidas al momento de la celebración del contrato. **Paso TV** mantendrá a disposición del usuario en todo momento en su sitio web (www.pasotelevision.net) una aplicación gratuita por medio de la cual el usuario puede verificar la velocidad efectiva provista para el envío como para la descarga de información.

Artículo 28. Condiciones de acceso a contenidos y spam: El proveedor no podrá limitar el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios de terceros operadores, salvo en aquellos casos que por disposición legal o reglamentaria estén prohibidos. El proveedor atenderá las solicitudes del usuario tendientes a bloquear el acceso a sitios Web específicos que no puedan ser bloqueados por él mismo. Así mismo, el proveedor establecerá mecanismos que minimicen el tráfico de mensajes de correo electrónico no solicitados, conocidos comúnmente como SPAM.

Capítulo VII. De las redes y acometidas

Artículo 29. Cambio de ubicación de las acometidas: **Paso TV** podrá ejecutar cambios en la localización de las acometidas con la autorización del usuario y cancelados los valores generados por esta.

Artículo 30. Responsabilidad patrimonial por las acometidas: En caso de destrucción o daño de la acometida, por causas no imputables a **Paso TV** o a la calidad de la construcción de la misma, el costo de la reparación será por cuenta del usuario.

Artículo 31. Integridad de redes: Tanto **Paso TV** como los asociados/usuarios que disfrutan del servicio de Internet deben asegurar y garantizar la integridad de las redes y de las acometidas.

Artículo 32. Responsabilidad sobre las instalaciones internas: La construcción y el mantenimiento de las instalaciones o acometidas internas son de exclusiva responsabilidad del usuario del servicio.

Artículo 33. Riesgos de seguridad de la red y formas de prevenirlos: El usuario debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el servicio contratado, entendiéndose que la red de Internet es una conexión libre y sin censura, los usuarios están expuestos a recibir contenidos no deseados o reprobables desde el punto de vista ético y moral, así como ser objeto de fraudes comerciales; por esta razón **Paso TV** recomienda que el usuario implemente toda clase de herramientas de seguridad, adicionales a los sistemas que respaldan el servicio del operador, para minimizar el riesgo y evitar la degradación en la calidad del servicio, las cuales podrá consultar en los puntos de atención al cliente, así como en la página Web www.pasotelevision.net El usuario deberá tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el servicio contratado. La red de internet externa (cables, postes, armarios, cámaras, cajas) está continuamente expuesta a eventos fortuitos (accidentes,

desastres naturales) o vandalismo (sabotaje, hurto de infraestructura) con afectación parcial o total del servicio. **Paso TV** lo invita a que vigile, informe y denuncie cualquier movimiento o manipulación sospechosa de los elementos del servicio, por personal ajeno a **Paso TV**, a través de los siguientes medios: Línea telefónica: 7274836 o 7273136, o a las organismos de seguridad competentes.

Los riesgos sobre la seguridad de la red y los servicios contratados, podrán ser: **a)** Información poco fiable, dispersión, pérdida de tiempo; información inapropiada (niños) peligrosa, inmoral; **b)** Mensajes basura y ofensivos; pérdida de la intimidad, malas compañías, actos ilegales; **c)** Compras inducidas (publicidad, niños), gastos teléfono, estafas, robos, delitos contra la propiedad intelectual; **d)** Acceso lento o imposible, virus, espionaje; **e)** Compras compulsivas, juego compulsivo, ludopatía.

Paso TV en ninguna circunstancia solicitará a sus usuarios información confidencial (usuarios, contraseñas, claves de acceso, etc.) a través de correos electrónicos o medios masivos. **Paso TV** recomienda al usuario no divulgar sus claves de acceso y cambiar periódicamente sus contraseñas. Si el usuario omitiendo esta recomendación o por descuido revela sus datos, **Paso TV** se exonera de toda responsabilidad.

Capítulo VIII.

De las peticiones, quejas y recursos

Artículo 34. Peticiones, quejas y recursos: El Asociado/usuario tiene derecho de presentar peticiones, quejas y recursos ante **Paso TV**, en forma verbal o escrita, a través de sus Oficina, líneas telefónicas, email, y pagina web y mediante cualquiera de los mecanismos de atención al Asociado/usuario dispuestos por **Paso TV** conforme a la regulación vigente.

Por su parte, **Paso TV** tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presenten sus Asociados/usuarios. La presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal, ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice otra persona para que presente una PQR. Las PQR serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo; así como de conformidad con lo dispuesto en los artículos 39 y siguientes de la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.

Artículo 35. Termina Para Responder PQR: Para responder las peticiones, quejas y recursos que le presenten los Asociados/usuarios de su servicio de internet, **Paso TV** contará con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al Asociado/usuario conforme lo establece el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 modificada parcialmente por la Ley 1978 de 2019. Vencido el término mencionado en el presente artículo sin que se hubiere resuelto la PQR por parte de **Paso TV**, reconocerá de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se

entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al Asociado/usuario, salvo que **Paso TV** demuestre que el Asociado/usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, **Paso TV**, de oficio, materializará los efectos del mismo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio y, en caso de que **Paso TV** incumpla con dicha obligación, el usuario mantiene su derecho de reclamarlo en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo.

Artículo 36. Forma de presentación de PQR: Las PQR podrán presentarse en forma verbal o escrita: **a)** Cuando las PQR sean presentadas de manera verbal, bastará con que el usuario informe a **Paso TV** el nombre completo del peticionario, y el motivo de su solicitud. **Paso TV** podrá responder de la misma manera, debiendo entregar al peticionario una constancia de presentación de su petición; **b)** Cuando sean presentadas por escrito, deben contener por lo menos: **1)** Identificar a Paso Tv como destinatario, **2)** El nombre, identificación y dirección de notificación del usuario y, **3)** Los hechos en que fundamenta su solicitud. **Paso TV** no podrá exigir el pago de facturas como requisito para presentar PQR, ni suspender el servicio si existen PQR pendientes de respuesta, siempre y cuando las PQR se hubiesen presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno y el usuario hubiere pagado las sumas no reclamadas.

Artículo 37. Procedimiento para los recursos: Los recursos presentados ante **Paso TV** se regirán por las siguientes reglas: **a)** Contra las decisiones de **Paso TV** en relación con la negativa de celebrar contrato, suspensión, terminación y facturación, proceden los recursos de reposición y de apelación; **b)** El **recurso de reposición** debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que **Paso TV** ponga en conocimiento del usuario su decisión, **c)** Cualquier manifestación de inconformidad respecto de las decisiones de **Paso TV** expresada por el usuario en las condiciones y términos antes señalados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición; **d)** Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado. Para ellos puede emplearse mandatario; **e)** El **recurso de apelación** deberá ser presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin de que, si la decisión es desfavorable total o parcial a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio decidirá a fondo. Todo de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 47 de la Resolución 3066 de 2011, en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.

Artículo 38. Contenido de las decisiones: Las decisiones de **Paso TV** deberán contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el proveedor para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya la decisión, los recursos que proceden contra la misma, y la forma y plazo para su presentación. Adicionalmente deberán ir acompañadas de los soportes que las

fundamentaron y que sean necesarios para que el peticionario o recurrente cuente con todos los elementos necesarios para poder presentar un recurso en forma sustentada.

Artículo 39. Forma de poner en conocimiento las decisiones de Paso TV: La notificación de las decisiones tomadas por **Paso TV** dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de acuerdo con las normas previstas en el Código Contencioso Administrativo. Las decisiones de las peticiones, quejas o recursos, deben ser tomadas por **Paso TV** a través del mismo medio en que fueron presentadas por el usuario: **a)** Las notificaciones personales que deban realizarse respecto de las PQR presentadas a través de las oficinas, se efectuarán a través de la mismas, sin perjuicio de la obligación que tiene **Paso TV** de citar al usuario a través de la dirección física o electrónica suministrada por este al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad. Dicha citación, se realizará para que el usuario se acerque a las oficinas mencionadas y se efectúe la debida notificación. **b)** En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal, **Paso TV** dará respuesta por escrito, y efectuará la notificación al usuario de la decisión que haya tomado, en sus oficinas, citándolo a través de la dirección suministrada por el usuario para tal efecto. **c)** En cuanto a las notificaciones electrónicas de las decisiones que tome **Paso TV** respecto de una PQR presentada por el usuario, se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión de **Paso TV**, por parte del usuario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 962 de 2005, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. En cualquier caso, la notificación electrónica deberá preservar i) Los derechos de los Asociados/usuarios, ii) La exigibilidad de las decisiones notificadas y iii) Su prueba.

Artículo 40. Seguimiento de PQR: El usuario que haya presentado PQR, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las mismas, utilizando para ello la fecha de radicado y el nombre y nombre registrado al momento de la presentación.

Artículo 41. Merito ejecutivo: El contrato y las correspondientes facturas de servicio constituyen título ejecutivo suficiente para que **Paso TV** exija por vía judicial el cumplimiento de las obligaciones a cargo del usuario, derivadas de él; quien expresamente debe renunciar a ser constituido en mora, para tales efectos judiciales.

Este reglamento fue aprobado por la Junta Directiva de **Paso TV**, en su reunión ordinaria del 28 de agosto de 2019, según consta en el Acta No. 372 de la misma fecha.



Luis José Blanco Martínez
Presidente Junta Directiva



Elizabeth Gómez Carreño
Secretaria Junta Directiva