

**INCLUSIÓN DE LA NUEVA TECNOLOGIA SATELITAL (DTH)**

**EN TIGO-UNE TELECOMUNICACIONES**

**JENNY VILLA TORRES**

**JOHN ALEXANDER MONTOYA GOEZ**

**LINA MARCELA CAMPOVERDE ROLDÁN**

**ASESOR**

**JAIME BELTRÁN RÍOS**

**DOCENTE INVESTIGADOR**

**ESPECIALIZACIÓN EN MERCADEO ESTRATÉGICO**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ**

**MEDELLIN**

**2016**

**TABLA DE CONTENIDO**

	<b>Pag.</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>5</b>
<b>1. TITULO DE LA INVESTIGACION</b>	<b>7</b>
<b>2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA</b>	<b>7</b>
<b>3. DELIMITACION</b>	<b>8</b>
<b>3.1 ESPACIAL</b>	<b>8</b>
<b>3.2 TEMPORAL</b>	<b>8</b>
<b>4. JUSTIFICACION</b>	<b>9</b>
<b>4.1 SOCIAL</b>	<b>9</b>
<b>4.2 EMPRESARIAL</b>	<b>9</b>
<b>4.3 PERSONAL</b>	<b>9</b>
<b>5. OBJETIVOS</b>	<b>10</b>
<b>5.1 OBJETIVO GENERAL</b>	<b>10</b>
<b>5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>10</b>
<b>6. ALCANCE DE LA INVESTIGACION</b>	<b>11</b>
<b>7. MARCO TEORICO</b>	<b>12</b>
<b>7.1 ANTECEDENTES</b>	<b>12</b>
<b>7.1.1 CONTEXTO CORPORATIVO</b>	<b>12</b>
<b>7.1.1.1 VISION</b>	<b>12</b>
<b>7.1.1.2 MISION</b>	<b>12</b>
<b>7.2 BASES TEORICAS</b>	<b>13</b>

<b>7.3 MARCO NORMATIVO Y LEGAL</b>	<b>20</b>
<b>8. METODOLOGIA GENERAL DEL TRABAJO</b>	<b>23</b>
<b>8.1 TIPOS DE ESTUDIO</b>	<b>23</b>
<b>8.2 METODOS DE INVESTIGACION</b>	<b>23</b>
<b>8.3 FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION</b>	<b>23</b>
<b>8.3.1.1 FUENTES PRIMARIAS</b>	<b>23</b>
<b>8.3.1.2 FUENTES SECUNDARIAS</b>	<b>24</b>
<b>9. RECURSOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>25</b>
<b>9.1 RECURSO HUMANO</b>	<b>25</b>
<b>9.2 RECURSOS INSTITUCIONALES</b>	<b>25</b>
<b>9.3 RECURSOS TECNICOS</b>	<b>26</b>
<b>9.4 RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>26</b>
<b>10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	<b>27</b>
<b>11. POBLACION Y MUESTRA</b>	<b>28</b>
<b>11.1 POBLACION</b>	<b>28</b>
<b>11.2 MUESTRA</b>	<b>29</b>
<b>11.3 INSTRUMENTO</b>	<b>29</b>
<b>11.3.1 ENTREVISTA</b>	<b>29</b>
<b>11.3.2 ANALISIS Y TABULACION DE LA ENCUESTA</b>	<b>30</b>
<b>11.3.2.1 ENCUESTA</b>	<b>30</b>
<b>11.3.2.2 APLICACIÓN Y TABULACION</b>	<b>34</b>
<b>11.3.2.3 FICHA TECNICA</b>	<b>41</b>
<b>11.3.3 ANALISIS DE RESULTADOS</b>	<b>42</b>

<b>12. CONCLUSIONES</b>	<b>43</b>
<b>13. RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>47</b>

## INTRODUCCIÓN

La televisión por satélite es un método de transmisión televisiva consistente en retransmitir desde un satélite de comunicaciones una señal de televisión emitida desde un punto de la Tierra, de forma que ésta pueda llegar a otras partes del planeta. De esta forma es posible la difusión de señal televisiva a grandes extensiones de terreno, independientemente de sus condiciones orográficas.

Hay tres tipos de televisión por satélite: Recepción directa por el telespectador (DTH), recepción para las cabeceras de televisión por cable (para su posterior redistribución) y servicios entre afiliados de televisión local.

Desde que la Unión Soviética puso en órbita el año 1957, el primer satélite, denominado Sputnik 1, se ha lanzado miles de estos artefactos para todo tipo de finalidades. Uno de los usos más extendidos es el de las telecomunicaciones, a partir del cual ha sido posible la difusión de señal de televisión ofreciendo una cobertura prácticamente total para zonas muy amplias de terreno.

Actualmente en Colombia, se viene trabajando en la implementación de la televisión social que se proyecta llegará a todos los rincones del país, gracias a la aprobación del proyecto DTH

(Direct to home) que pone a disposición de los usuarios todos los canales públicos, tanto regionales como nacionales.

Este trabajo es de gran importancia pues analiza una alternativa realmente diferente y relevante a las existentes en el servicio de televisión para la compañía Une Telecomunicaciones, además la posibilidad de implementación y el mercado que estaría dispuesto a comprar y utilizar el servicio. (WIKIMEDIA, 2016)

## **1. TITULO DE LA INVESTIGACION**

PROPUESTA DE LA INCLUSIÓN DE LA NUEVA TECNOLOGIA SATELITAL (DTH)  
EN TIGO-UNE TELECOMUNICACIONES

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

DTH o Recepción directa por el telespectador es una tecnología la cual se inicia en el momento en que la emisora envía la señal, previamente modulada a una frecuencia específica, a un satélite de comunicaciones. A través del uso de antenas parabólicas elevadas, que permite incrementar la precisión a la hora de enfocar el satélite, facilitando de este modo que se reciba la señal con una potencia suficientemente elevada.

Dicha tecnología posibilita la transmisión de canales específicos en lugares donde no es posible la instalación de los servicios actuales con los que cuenta la compañía, debido a su ubicación o escases de redes cercanas.

En la actualidad existen gran cantidad de zonas urbanas y rurales que no cuentan con ningún tipo de Señal televisiva, por ende se desea analizar la viabilidad de la empresa Une

Telecomunicaciones para ofrecer el producto a un importante mercado potencial, teniendo en cuenta el servicio que esta hoy ofreciendo la competencia.

### **3. DELIMITACIÓN**

#### **3.1 ESPACIAL**

El estudio se realizó en la compañía Une Telecomunicaciones ubicada en la dirección: Carrera 65 No. 29 - 149, en la ciudad de Medellín.

#### **3.2 TEMPORAL**

El presente trabajo se realizó entre 04 Febrero de 2016 hasta 30 de Noviembre de 2016.

## **4. JUSTIFICACIÓN**

### **4.1 SOCIAL**

La importancia de llegar a lugares actualmente sin cobertura, donde por su ubicación geográfica se imposibilita la instalación tradicional del servicio de televisión.

### **4.2 EMPRESARIAL**

Para la compañía UNE es muy importante la innovación y mantenerse actualizado en la última tendencia tecnológica para brindarle a los usuarios un servicio óptimo y eficiente.

### **4.3 PERSONAL**

La necesidad de las personas por utilizar un servicio alternativo que ofrece entretenimiento y posibilita la interacción e información con el medio nacional e internacional.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Brindar propuesta de la inclusión de la nueva tecnología satelital (DTH) en TIGO- UNE Telecomunicaciones.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- a) Identificar la población objetivo de clientes potenciales para adquirir un nuevo servicio de Televisión satelital.
- b) Conocer los clientes actuales que estarían dispuestos a cambiar su servicio de televisión actual por el servicio nuevo con una grilla de canales menos amplia y tecnología satelital. (DTH).
- c) Definir el posible mercado objetivo de clientes nuevo, dispuestos a adquirir el nuevo servicio de televisión Satelital (DTH)

## **6. ALCANCE DE LA INVESTIGACION**

La investigación busca identificar la cantidad de clientes de la base total de la compañía que estarían dispuestos a sacrificar beneficios, en cuanto a cantidad de canales dentro de su oferta actual, y migrar a una nueva tecnología que les permita disfrutar del servicio de una manera más estable como lo es la televisión satelital.

Adicional conocer cuál es el crecimiento de la base actual de clientes de la compañía, como consecuencia de la adquisición de este nuevo producto de televisión satelital (DTH).

## **7. MARCO TEORICO**

### **7.1. ANTECEDENTES**

#### **7.1.1. CONTEXTO CORPORATIVO**

UNE EPM Telecomunicaciones es una empresa colombiana que presta servicios integrados de comunicaciones, propiedad de Millicom International Cellular y el Grupo EPM. De la mano de sus empresas filiales, incluyendo a Colombia Móvil, Edatel y ETP, UNE cubre más del 70% de la población urbana y está presente en 767 municipios de los 32 departamentos del territorio nacional. A través de sus filiales internacionales, Cinco Telecom Corporation y Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas, atiende los mercados de Estados Unidos, Canadá y España. Desde agosto de 2014, UNE comenzó un proceso de integración operativa con TIGO en Colombia para brindar toda la gama de servicios TIC, fijos y móviles, con el propósito de convertirse en la opción preferida de los colombianos en la provisión de soluciones de estilo de vida digital, llevando innovación y servicios de alta calidad a empresas y hogares a lo largo y ancho del país.

##### **7.1.1.1. VISIÓN**

Convertirnos en el segundo operador del mercado a corto plazo y seguir creciendo con el propósito de posicionarnos como el primero en el largo plazo.

##### **7.1.1.2. MISIÓN**

Formar y pertenecer a una compañía más fuerte, competitiva e innovadora, capaz de posicionarse como líder en soluciones de estilo de vida digital en Colombia.

## **7.2. BASES TEORICAS**

Desde el lanzamiento del primer satélite han ido surgiendo varios acontecimientos importantes desde el punto de la televisión por satélite, como por ejemplo la emisión de la primera señal de televisión, el año 1962, utilizando el satélite Telstar 1 o el lanzamiento del primer satélite de radiodifusión directa (DBS), el Ekran, pensado para la recepción de señal de televisión a casa. El uso de satélites de comunicaciones se ha extendido hasta el punto en que existen en la actualidad más de 300 satélites de comunicaciones en órbita geoestacionaria, emitiendo señales de televisión en cualquier parte del mundo.

Funcionamiento.

Los satélites utilizados para señales de televisión se encuentran situados en órbita geoestacionaria, a 35 786 km sobre el Ecuador terrestre. Debido a que orbitan la Tierra a la misma dirección y velocidad que esta gira, da la sensación de que no están en movimiento.

La importancia de este hecho es vital, puesto que es posible utilizar un dispositivo emisor o receptor sin tener que cambiarlo de posición a medida que el satélite se va moviendo. Hay que tener en cuenta que el número de satélites que puede haber en órbita

geoestacionaria es limitado, puesto que hace falta evitar las posibles interferencias que puedan generarse entre ellos. Es decir, si tenemos en cuenta que los satélites que operan en la banda C han de estar separados  $2^\circ$  entre ellos, vemos que el número máximo de satélites que podemos tener es de  $360/2 = 180$ . Con respecto a la banda Ku, la separación es más pequeña ( $1^\circ$ ), así que podemos tener hasta  $360/1 = 360$ .

La transmisión televisiva por satélite se inicia en el momento en que la emisora envía la señal, previamente modulada a una frecuencia específica, a un satélite de comunicaciones. Para hacer posible esta emisión es necesario el uso de antenas parabólicas de 9 a 12 metros de diámetro. El uso de dimensiones de antena elevadas permite incrementar la precisión a la hora de enfocar el satélite, facilitando de este modo que se reciba la señal con una potencia suficientemente elevada.

El satélite recibe la señal emitida a través de uno de sus transpondedores, sintonizado a la frecuencia utilizada por la emisora. En general, un satélite dispone de hasta 32 transpondedores para la banda Ku y hasta 24 para la banda C. El ancho de banda de los transpondedores suele estar comprendido entre los 27 y los 50 MHz.

A continuación el satélite retransmite la señal de vuelta a la Tierra, pero en este caso utilizando otra frecuencia, típicamente en las bandas C o Ku, con la finalidad de evitar interferencias con la señal procedente de la emisora. Esta señal, bastante debilitada

debido al gran número de kilómetros que debe recorrer hasta llegar al destino, es captada por una antena parabólica instalada por el usuario final. La señal, muy débil, se refleja y se concentra en el punto focal de la antena donde se encuentra el feedhorn. Éste se encarga de recibir la señal y llevarla al LNB para su posterior conversión y amplificación. En el caso particular de las antenas parabólicas para satélite de difusión directa en realidad tenemos un LNBF, que integra el feedhorn y el LNB en una sola pieza.

El receptor de satélite desmodule y convierte la señal al formato deseado. Los canales abiertos se reciben sin encriptar. En el caso de la PPV y la televisión por suscripción, la señal se recibe cifrada y se desencripta mediante una tarjeta inteligente, para obligar a los televidentes a contratar el servicio y asegurarse de que cada suscriptor haya contratado el servicio y que acceda solamente a la programación que está pagando.

En América Latina y España

En América Latina la televisión por satélite es popular sólo en algunos países, debido a los altos precios de las empresas que la suministran. Los servicios más extendidos son los de Sky y DirecTV.

Sky tiene aproximadamente 3,3 millones de suscriptores en México, Brasil (1,7 millones sólo aquí), América Central y el Caribe. DirecTV proporciona el mismo servicio en países de América del Sur con un total de 1,5 millones de suscriptores. Este tipo de

servicio de pago y renta mensual, no ha sido muy popular debido a los altos precios de suscripción; sin embargo en Chile, DirecTV y otros operadores de televisión satelital son de uso masivo; en Colombia es el segundo en lo que a TV satelital se refiere, siendo su calidad excepcional a comparación de la televisión por cable; en Venezuela es el segundo operador de televisión de pago con muy alta aceptación, teniendo en este país la preferencia a la televisión por cable; DirecTV también opera en Argentina, Uruguay, Perú y Ecuador.

También existen otras empresas como InTV en Argentina; Dish en México; Entel Bolivia, Tigo Star Bolivia, Cotas Ltda. y Interac TV HD en Bolivia; Movistar TV en Chile, Colombia, Venezuela y Perú, Vivo TV en Brasil; Claro TV en Chile, Perú, Colombia, República Dominicana, Puerto Rico, El Salvador, Panamá, Paraguay, Ecuador, Honduras, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica y Brasil; TuV es HD en Chile; CANTV e Inter en Venezuela y Bolivia; Personal TV en Paraguay, Entel TV HD en Chile, este último quinto proveedor de TV satelital de dicho país.

En Chile desde junio de 2014 el número de suscriptores de televisión satelital superó al de televisión por cable, acaparando a un 51,1% de los usuarios.

En México desde fines de 2011 el número de suscriptores de televisión satelital superó al de televisión por cable, alcanzando poco más de 8 millones de usuarios en total,

considerando a los clientes de Dish y Sky combinados. Esto es debido a la fuerte competencia de precios que se ha presentado entre las compañías de TV satelital y TV por cable, pudiéndose obtener paquetes del primer servicio desde poco más de U\$S 10 mensuales, lo cual ha contribuido en gran medida al crecimiento del número de usuarios.

En España actualmente existe sólo Movistar+. También funcionó Starmax HD aunque cesaron sus emisiones en abril de 2011.

Existe la modalidad de TV satelital denominada "Free to air" o FTA, donde se reciben vía satélite canales de TV abierta (sin encriptar). Esta modalidad es muy popular en Estados Unidos, Europa, Oriente Medio y norte de África, regiones donde está asentada desde hace muchos años y en las que existen cientos e incluso miles de canales FTA, varios de ellos pensados para recepción directa al hogar, y otros que son señales para enlace entre emisoras de TV.

En Sudamérica lamentablemente esta modalidad no está muy difundida debido en parte al alto precio y escasa disponibilidad de equipos receptores y accesorios como antenas y LNB, pero también debido a que hay muy pocos satélites que emitan canales FTA en idioma español, sobre todo en la Banda Ku, que es la banda donde las antenas son más pequeñas, baratas y fáciles de conseguir; por estos motivos la mayor parte de los aficionados al FTA se inician en esta banda dejando la banda C para más adelante.

La mayoría de estos canales "FTA" en esta región (sobre todo en Uruguay, Chile y Argentina) no son pensados para recepción directa por parte del televidente sino que son en realidad enlaces técnicos entre emisoras de TV y sus repetidoras, habiendo también algunas señales de cable que son abiertas. Cualquiera de estos canales podría codificar en cualquier momento, aunque siempre habrá canales FTA para ver, ya que mientras algunos pueden codificar, otros pueden abrir, o surgir nuevos canales. Por otra parte, los relativamente "bajos precios" de la TV por cable hizo que se difundiera más esta última en la preferencia del televidente. Una excepción llamativa a esto es Brasil, país donde desde hace un par de décadas la TV FTA es muy popular con decenas e incluso cientos de canales en portugués, siendo habitual ver en los techos de las casa antenas parabólicas de Banda C.

La televisión social llegará a todos los rincones del país, de manera gratuita, gracias a la aprobación del proyecto DTH (Direct to home) que pone a disposición de los usuarios todos los canales públicos, tanto regionales como nacionales.

"Con el proyecto de Tv social, estamos cumpliendo el 100% de las metas del Plan Vive Digital 2010-2014. Cubriremos el 100% del territorio con tv pública gratuita para todos los habitantes del país" dijo el Ministro TIC, Diego Molano Vega.

La capacidad satelital que se contratará inicialmente nos permitirá transmitir hasta 16 canales de televisión en alta definición (HD por sus siglas en inglés), con lo cual podremos otorgar espacio a canales especializados en temas como educación, justicia, cultura, gestión del riesgo de desastres, agricultura, salud, entre otros.

Para este proyecto que tendrá una duración de 10 años, se aprobaron recursos por \$70.413 millones de pesos provenientes del fondo para el desarrollo de la televisión y los contenidos (fontv). Estará a cargo de RTVC - Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, quien extenderá desde el próximo año, la señal de televisión abierta, vía satélite a todo el país, en especial a zonas rurales de difícil acceso y a los 306 municipios que hoy no cuentan con ese servicio.

La estrategia satelital aprobada en el Conpes por el DNP, (conocida como el proyecto DTH Social), complementa la implementación de la televisión digital terrestre - TDT, cuya red para los canales nacionales y regionales públicos tendrá, para enero de 2015, una cobertura del 65 por ciento del país, con una inversión cercana a los 67.500 mil millones de pesos. Estos recursos provenientes del Fondo para la Televisión y los Contenidos, FONTV, administrado por la ANTV, asegura a los colombianos el acceso a una televisión gratuita de calidad y con una variada oferta de contenidos informativos, culturales y educativos.

Con esta estrategia los colombianos van a tener acceso a los canales públicos nacionales y regionales como: Señal Colombia, Señal Institucional, Canal Uno, Canal Capital, Canal Trece, Telecaribe, Teleislas, Telepacífico, Telecafé, Teleantioquia y Canal TRO.

### **7.3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL**

La televisión es uno de los medios de comunicación masivos de Colombia. Fundada el 13 de junio de 1954, se ha caracterizado históricamente por sus altos índices de consumo por parte de la población nacional, ocupando un espacio importante en la vida de los ciudadanos. En la actualidad se calcula que más del 95% de los hogares posee al menos un televisor en su hogar y más del 70% de los Colombianos acostumbre ver al menos una hora diaria de programación.

El marco normativo y legal para los servicios de televisión está delimitado por la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV); la Agencia Nacional Estatal de Colombia, creada mediante la Ley 1507 de 2012 que tiene por objeto:

- Brindar las herramientas para la ejecución de los planes y programas de la prestación del servicio público de televisión, con el fin de velar por el acceso a la televisión, garantizar el pluralismo informativo, la competencia y la eficiencia del servicio.
- Es además, el principal interlocutor con los usuarios y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes.

La Ley 182 de 1995 en el artículo 25 define las señales incidentales de televisión como aquellas que se transmiten vía satélite, están destinadas a ser recibidas por el público en general de otro país, y su radiación puede ser captada en territorio colombiano sin que sea necesario el uso de equipos decodificadores.

Esta operación de recepción de señales libres, no es ilegal y está autorizada bajo la siguiente norma:

*El Acuerdo 032 de 1998 por medio del cual se reglamenta el servicio de televisión satelital denominado Televisión Directa al Hogar (DBS), en su artículo 2° define esta modalidad como aquella...que permite a los habitantes del territorio nacional la recepción, para uso exclusivo e individual, de señales de televisión transmitidas, emitidas, difundidas y programadas desde el extranjero, a través de segmentos especiales (satélites) de difusión directa, hasta los equipos terminales de recepción individual.*

Los receptores Televisión satelital digitales son para, Televisión Satelital F.T.A o para la recepción de Televisión Satelital paga, están avalados por la FCC, (Federal Communications Comisión) de los Estados Unidos, la venta de los F.T.A, la instalación y el uso de los dos sistemas, son totalmente lícitos.

ACUERDO 11 (24 NOVIEMBRE DE 2006) POR MEDIO DEL CUAL DE DESARROLLA LA PROTECCIÓN Y EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.

## **8. METODOLOGÍA GENERAL DEL TRABAJO**

### **8.1. TIPOS DE ESTUDIOS:**

Estudio Descriptivo: Basado en la Observación.

### **8.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:**

Por medio del método cuantitativo se pretende determinar el público objetivo del servicio que básicamente es el que vive en zonas fuera del área metropolitana que no le es factible el acceder e servicio común por la cobertura de loa operadores que suministran en servicio. Se espera identificar también el valor que le da el usuario al servicio y cuanto estaría dispuesto a invertir en el producto. Además el método deductivo ya que va de lo general a lo particular.

### **8.3. FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

**8.3.1. FUENTES PRIMARIAS:**

- Encuestas: Nos permitirá identificar la cantidad de prospectos para interesados en el servicio.
- Mystery Shopper: Conocer como los competidores directos brindan el servicio, sus ofertas de valor y precios al público.
- Pseudocompra: Realizar una simulación de compra a los competidores directos para conocer la oferta a los usuarios.
- La observación.

**8.3.2. FUENTES SECUNDARIAS:**

Se tomara las investigaciones realizadas del producto televisión satelital.

- Artículos sobre la nueva tecnología de TV Digital.
- Libros base de investigación
- Percepciones del mercado sobre el producto.

## **9. RECURSOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **9.1. RECURSO HUMANO:**

Grupo de Estudiantes: Jenny Villa, John Montoya y Lina Campoverde.

Docente: Jaime Beltrán Rios.

### **9.2. RECURSOS INSTITUCIONALES:**

Facilitados por:

Empresa: Estudios de Une Telecomunicaciones sobre viabilidad del producto, encuestas y análisis del mercado.

Universidad: Biblioteca, Trabajos de Grado relacionados, Cd y bases de datos con información útil para el estudio, libros relacionados.

Docente: Referencias Bibliográficas, Esquema básico para construcción metodológica del trabajo, Videos e información de Normas APA e internacionales, Asesoría y revisión de avances y correcciones.

### 9.3. RECURSOS TÉCNICOS:

Computadores, Internet, Transporte

### 9.4. RECURSOS FINANCIEROS

CONCEPTO	VALOR
Elaboración de Encuestas	120.000
Fotocopias	260.000
Empastada e Impresiones	400.000
Refrigerios	190.000
Transporte	250.000
Honorarios	500.000
<b>Subtotal gastos</b>	<b>1'720.000</b>
Imprevistos 10%	172.000
<b>Total</b>	<b>1'892.000</b>



## 10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																												
FECHA	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
ACTIVIDAD	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunión y revisión documental y bibliográfica				■	■																																							
Planteamiento y Revisión del problema					■	■	■																																					
Definición del tema y objetivos									■	■	■	■																																
Revisión de antecedentes y elaboración del Marco teórico									■	■	■																																	
Definición del Marco metodológico									■	■	■	■																																
Desarrollo de la investigación													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																				
Recolección de la información																					■	■	■	■	■	■	■	■																
Análisis e interpretación de los resultados																									■	■	■	■	■	■	■	■												
Presentación de Resultados																																					■	■	■	■				

## 11. POBLACION Y MUESTRA

### 11.1. POBLACION

La población objetivo para realizar la encuesta base de este estudio de mercado, son las personas entre 15 y 49 años del municipio de la Medellín, personas que disfrutaran el servicio de televisión de Une, adicionalmente personas que no tienen el servicio de televisión de la compañía.

TOTAL POBLACIÓN								
Año	Total	Hombres	Mujeres	0 a 4 años	5 a 14 años	15 a 49 años	50 a 64 años	65 años y mas
2005	2.499.080	1.138.523	1.360.557	218.884	436.209	1.372.714	323.219	148.052
2006	2.525.902	1.150.743	1.375.159	221.233	440.891	1.387.447	326.688	149.642
2007	2.553.012	1.163.094	1.389.919	223.608	445.623	1.402.339	330.194	151.248
2008	2.580.414	1.175.577	1.404.836	226.008	450.406	1.417.390	333.739	152.872
2009	2.608.109	1.188.194	1.419.914	228.433	455.240	1.432.603	337.320	154.512
2010	2.636.101	1.200.947	1.435.154	217.391	437.713	1.406.736	398.110	176.150
2011	2.664.394	1.213.837	1.450.557	219.725	442.411	1.421.834	402.383	178.041
2012	2.692.991	1.226.865	1.466.126	222.083	447.160	1.437.095	406.702	179.952
2013	2.721.894	1.240.033	1.481.862	224.466	451.959	1.452.519	411.067	181.883
2014	2.751.108	1.253.342	1.497.767	226.876	456.810	1.468.108	415.479	183.835
2015	2.780.636	1.266.794	1.513.842	218.452	436.753	1.429.076	473.658	222.696
2016	2.810.480	1.280.390	1.530.090	220.797	441.441	1.444.414	478.741	225.087
2017	2.840.644	1.294.132	1.546.512	223.167	446.179	1.459.917	483.880	227.502
2018	2.871.133	1.308.022	1.563.111	225.562	450.967	1.475.586	489.073	229.944
2019	2.901.948	1.322.061	1.579.887	227.983	455.808	1.491.423	494.322	232.412
2020	2.933.094	1.336.250	1.596.844	224.618	446.878	1.471.390	525.799	264.409

(Medellín,2013)

## **11.2. MUESTRA**

Una población total de 1.444.414 habitantes

Nivel de confianza 95%

Tamaño de la Muestra 107

Porción esperada de perdidas 15 %

Muestra ajustada a las perdidas 126

## **11.3. INSTRUMENTO**

El instrumento de recolección de información que sustentara la investigación de mercado será una encuesta.

### **11.3.1. ENTREVISTA**

No se realizar Entrevistas

## 11.3.2. ANALISIS Y TABULACION DE LA ENCUESTA

### 11.3.2.1. ENCUESTA

Bienvenido, te pedimos de favor contestes las siguientes preguntas en referencia al servicio de televisión por cable con el fin de determinar sus preferencias ante este servicio.

Muchas gracias por tu colaboración.

Nombre completo \_\_\_\_\_

1. Genero

- Femenino
- Masculino

2. ¿Podrías indicarnos tu estado civil?

- Soltero
- Casado
- Divorciado

3. ¿Puede indicarnos que personas viven en su hogar?

---

---

---

4. ¿En qué rango de edad están las personas que viven en su hogar?

- Menor a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- Más de 45 años

5. ¿Podrías indicarnos tus ingresos mensuales?

- Entre 400,000 a 600,000 pesos
- Entre 601,000 a 800,000 pesos
- Entre 801,000 a 1,000,000 pesos
- Más de 1, 000,000 pesos.

6. ¿En qué municipio vive?

---

---

7. ¿Cuenta con servicio de televisión por cable?

- Si
- No

8. ¿Cuántas horas de televisión ve al día?

- Menos de 2 horas
- Entre 2 a 5 horas

- De 5 a 7 horas
- Más de 7 horas
- No veo televisión

9. ¿En qué horario del día ves frecuentemente la televisión?

- Madrugada (12am - 5am)
- Mañana (5am - 12 pm)
- Mediodía (12pm - 4pm)
- Tarde (4pm - 8pm)
- Noche (8pm - 12am)
- Ninguna (No veo televisión)

10. ¿Qué programación prefieren ver en su hogar?

- Cine
- Documentales
- Infantil
- Series y Novelas
- Deporte
- Magacines
- Noticias e informativos

11. ¿Cuánto estarían dispuesto a pagar por un servicio de televisión?

- Entre 30,000 a 50,000 pesos

- Entre 51,000 a 70,000 pesos
- Entre 71,000 a 100,000 pesos

12. ¿Conoce el servicio de televisión Satelital?

○ Si

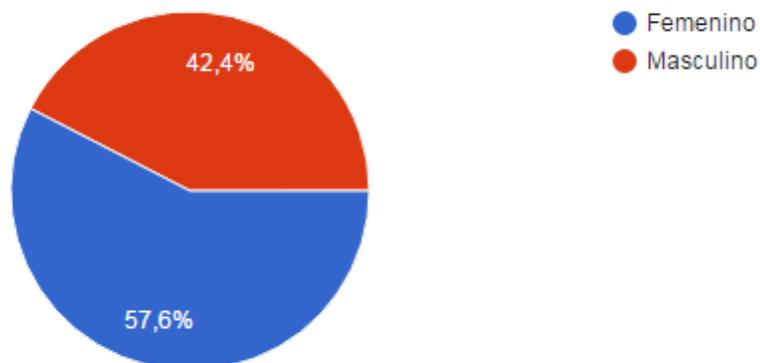
---

○ No

---

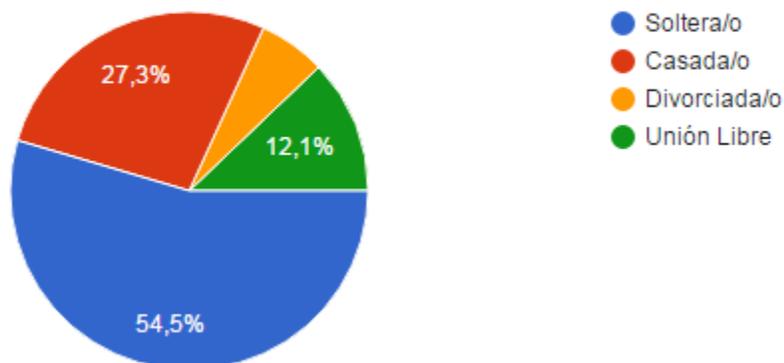
### 11.3.2.2. APLICACIÓN Y TABULACION DE LA ENCUESTA

#### Seleccione su Genero (33 respuestas)



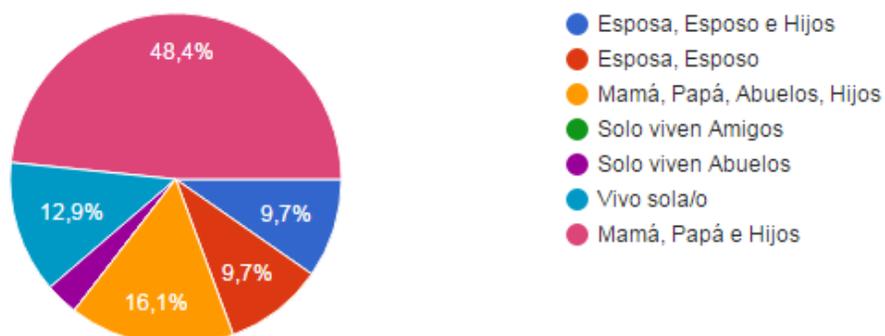
**Análisis:** Se observa que de las 33 encuestas realizadas el 57,6% fueron mujeres, y el 42,4% Hombres.

#### ¿Cual es su estado tu estado civil? (33 respuestas)



**Análisis:** Se observa que de las 33 encuestas realizadas el 54,5% fueron a personas solteras, el 27,3% a casados, el 12,1% en unión libre y el resto de la población con un 6,1% divorciados.

¿Puede indicarnos que personas viven en su hogar? (31 respuestas)



**Análisis:** Se observa que de las 33 encuestas realizadas el 48.4% fueron a grupos familiares compuestos por esposos e hijos, y el resto a grupos familiares con otros integrantes adicionales o solteros.

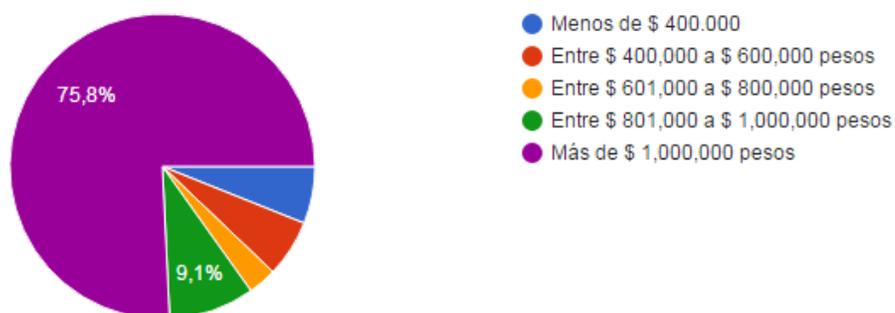
¿En qué rango de edad están las personas que viven en su hogar? Puede escoger varias opciones.

(33 respuestas)



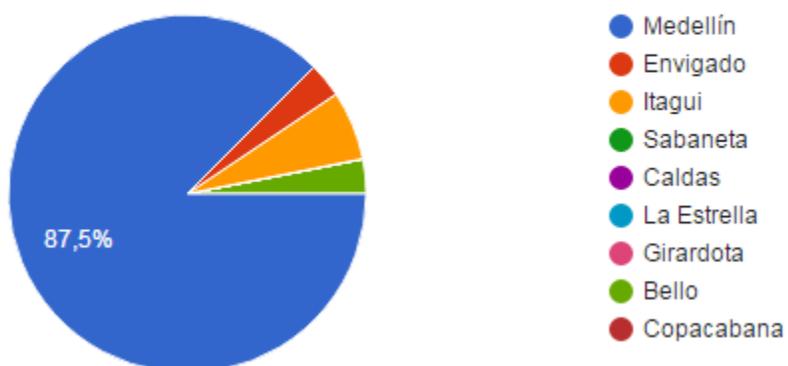
**Análisis:** Se observa que de las 33 encuestas realizadas el 51.5% manifiesta un rango de edad entre 26 y 35 años, el 48.5% menores de 25 y el resto en población mayor a 36.

¿Podrías indicarnos tus ingresos mensuales? (33 respuestas)



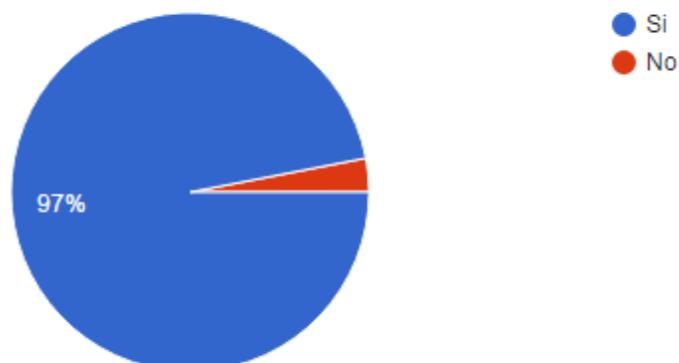
**Análisis:** Se observa que de las 33 encuestas realizadas el 75.8% manifiestan recibir ingresos superiores a \$1.000.000 pesos, y el resto inferior a este monto.

¿En qué municipio vive? (32 respuestas)



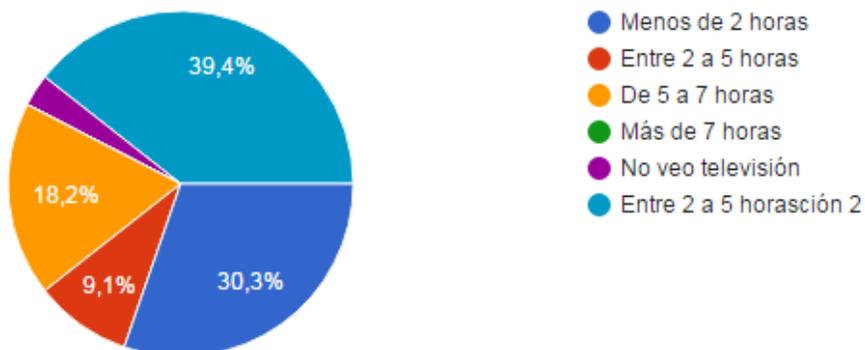
**Análisis:** Se observa que de las 33 encuestas realizadas el 87.5% viven en Medellín, y el resto en los municipios aledaños.

### ¿Cuenta con servicio de televisión por cable? (33 respuestas)



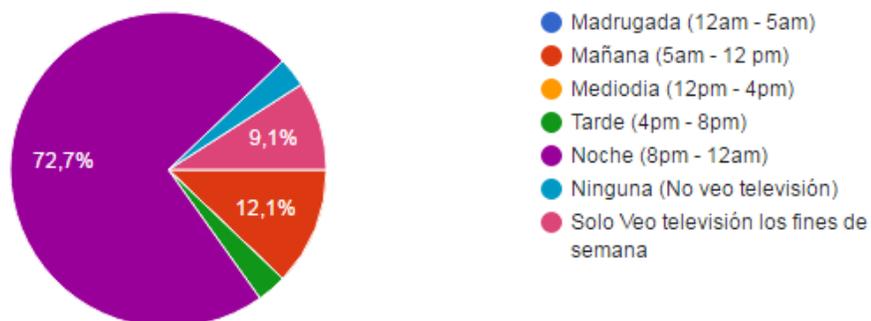
**Análisis:** Se observa que de las 33 encuestas realizadas el 97% manifestaron contar con el servicio de televisión por cable, y el 3% no tener servicio.

### ¿Cuántas horas de televisión ve al día? (33 respuestas)



**Análisis:** Se observa que de las 33 encuestas realizadas el 39.4% dice ver entre 2 y 5 horas diarias de televisión, y el resto varía entre 2 y 7 horas.

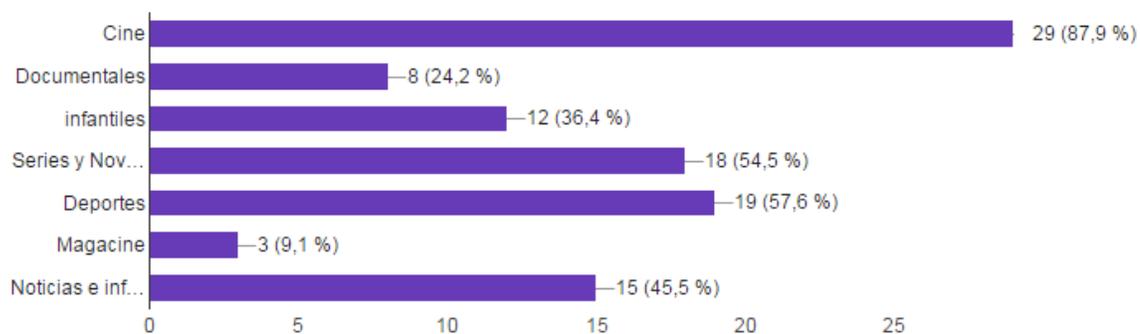
¿En qué horario del día ocupas mas tiempo viendo televisión? (33 respuestas)



**Análisis:** Se observa que de las 33 encuestas realizadas el 72.7% manifiestan utilizar el servicio de televisión sobretodo en la noche, y el resto en diversas jornadas durante el día.

¿Qué programación prefieren ver en su hogar? Puedes escoger varias opciones.

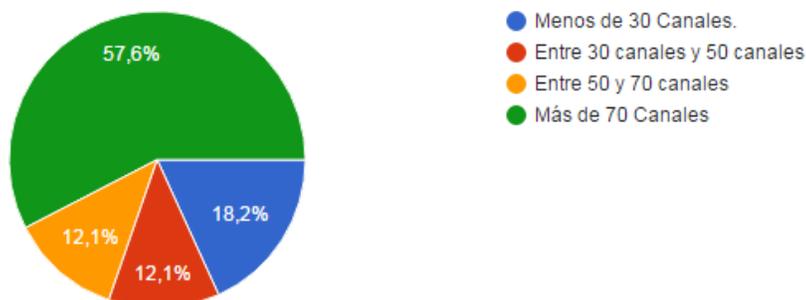
(33 respuestas)



**Análisis:** Se observa que de las 33 encuestas realizadas en un 87.9% prefieren el cine, y el 57.6% los deportes, el 54.5% las series y novelas y el resto de programación en un menor porcentaje.

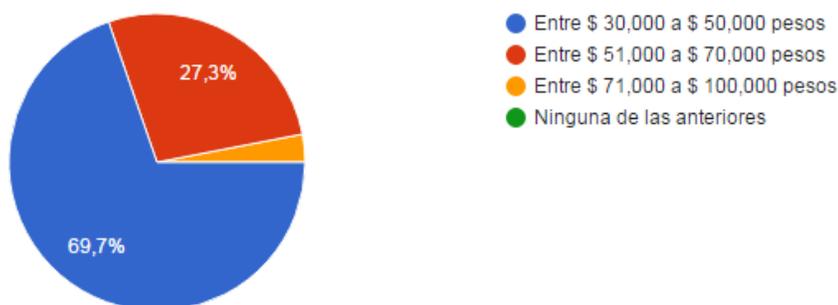
## ¿Cuál es la cantidad de canales ideal que debe tener una oferta de televisión para usted?

(33 respuestas)



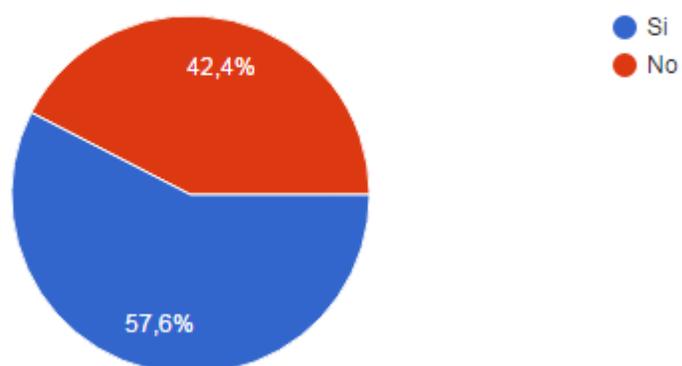
**Análisis:** Se observa que de las 33 encuestas realizadas el 57,6% está interesado en una cantidad superior a 70 canales en su servicio, y el resto entre 30 y 70 son suficientes.

## ¿Cuánto estarían dispuesto a pagar por un servicio de televisión? (33 respuestas)



**Análisis:** Se observa que de las 33 encuestas realizadas el 69.7% está dispuesto a pagar entre \$30.000 y \$50.000 pesos por el servicio, mientras que el resto entre \$50.000 y \$100.000 pesos por el mismo.

### ¿Conoce el servicio de televisión Satelital? (33 respuestas)



**Análisis:** Se observa que de las 33 encuestas realizadas el 57,6% manifestaron no conocerlo, y el 42.4% afirmaron saber de qué se trata.

### 11.3.2.3. FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA	
<b>GRUPO DE INVESTIGACIÓN:</b>	Estudiantes de Especialización de Mercadeo Estratégico
<b>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGO:</b>	Percepción de los clientes en la implementación de la nueva tecnología DTH en televisión
<b>REFERENCIA DEL ESTUDIO:</b>	Información actual del cliente
<b>OBJETIVO:</b>	Conocer la percepción que tienen los clientes potenciales del servicio de TV Satelital (DTH), medir la aceptación del mismo y el promedio del costo que estarían dispuestos a pagar por el mismo.
<b>TIPO DE ESTUDIO:</b>	Cualitativo
<b>TÉCNICA:</b>	Encuesta Digital
<b>INSTRUMENTO:</b>	Cuestionario Estructurado con 12 preguntas
<b>UNIDAD MUESTRAL:</b>	Hogares
<b>ALCANCE:</b>	Medellín
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA:</b>	Para diferenciación se aplicó a diferentes:
	Estratos
	Rangos de Edad
	Ingresos mensuales
<b>FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:</b>	Del 14 al 18 de Septiembre de 2016

### 11.3.3. ANALISIS DE RESULTADOS

De los 33 Hogares encuestados el 55% de los hogares encuestados están conformados por un núcleo familiar de mínimo tres personas, la respuesta más representativa con un 48%, indica que un núcleo familiar conformado por Esposa, Esposo e hijos, con rangos de edad inferiores a 45 años.

El 39% de los encuestados se encuentran entre las personas que prefieren utilizar el servicio de televisión en horas de la noche de 8:00 Pm a 12 Am. Y sus gustos están divididos entre: Cine, serie y novelas y deportes.

El 58% de las personas encuestadas prefieren una oferta de TV amplia que contenga más de 70 canales, y el 68% están dispuestos a pagar un valor por el servicio de Televisión entre \$ 30.000 y \$ 50.000.

La respuesta a la pregunta ¿conoce el servicio de TV satelital? Es muy equivalente pues es una tecnología nueva aun para la población encuestada por lo que se tendría gran acogida por lo novedoso y económico del servicio.

## 12. CONCLUSIONES

- Debido a la evolución que han tenido las telecomunicaciones en este tiempo y a la necesidad creada en cada uno de los usuarios de estar enterado de lo que sucede a su alrededor, el poder acceder al servicio de televisión es cada vez más importante para los hogares Colombianos, pensando más en su necesidad de entretenimiento que en el costo que puede tener.
- El servicio de Televisión para los Colombianos hoy en día pasa de ser un servicio secundario a casi uno primario debido a la importancia que tiene estar constantemente a la vanguardia de la información, la recreación y el entretenimiento para todas las personas en la familia sin distinción de género, ni edades.
- Para la compañía estar a la vanguardia en la prestación del servicio de Televisión por medio de la tecnología DTH es muy importante debido a que la calidad y la facilidad que le permite brindar el servicio a todos los usuarios que lo requieran sin ninguna complejidad.
- El beneficio que ofrece la tecnología DTH para la prestación del servicio de Televisión el cual no está ligado a ningún cableado, le permite a la empresa expandir su servicio a todo el territorio Colombiano potencializándolo y capturando más clientes potenciales, sobre todo en zonas rurales donde hoy la cobertura es limitada.

- Los costos asequibles de la tecnología DTH para la compañía le permite brindarle al cliente final unos precios asequibles y muy competitivos brindando así un servicio al que puedan acceder de forma fácil y práctica, mejorando su calidad de vida y aportando al desarrollo y digitalización de los hogares Colombianos lo cual es la misión de la compañía.

### 13. RECOMENDACIONES

Una vez finalizada la investigación realizada y concluido el trabajo de grado se considera importante analizar los siguientes aspectos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones y el DTH en Colombia, por lo que se propone:

- Extender los estudios expuestos en esta tesis a los demás servicios que ofrece la compañía y que actualmente no tienen cobertura en regiones aledañas.
- Trabajar en mejorar el actual modelo de servicio en pro continuo de mejorar la asistencia oportuna del producto, los requerimientos y solicitudes de sus usuarios, y la diferenciación en servicio como propuesta de valor y diferenciación de la compañía en el mercado.
- Analizar con mayor detenimiento las propuestas actuales del mercado sobre el producto en investigación, para mejorar lo ofrecido frente a lo que realmente es importante y percibe el consumidor, por lo que sería decisivo para tomar la decisión de adquirir el servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Medellín, M. d. (01 de 01 de 2006). [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co). Recuperado el 03 de 06 de 2016, de [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co):  
<https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpcccontent/Sites/Subportal%20de1%20Ciudadano/Plan%20de%20Desarrollo/Secciones/Informaci%C3%B3n%20General/Documentos/POT/medellinPoblacion.pdf>
- WIKIMEDIA. (20 de 05 de 2016).  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Televisi%C3%B3n\\_por\\_sat%C3%A9lite](https://es.wikipedia.org/wiki/Televisi%C3%B3n_por_sat%C3%A9lite). Recuperado el 03 de 06 de 2016, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Televisi%C3%B3n\\_por\\_sat%C3%A9lite](https://es.wikipedia.org/wiki/Televisi%C3%B3n_por_sat%C3%A9lite):  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Televisi%C3%B3n\\_por\\_sat%C3%A9lite](https://es.wikipedia.org/wiki/Televisi%C3%B3n_por_sat%C3%A9lite)

## ANEXOS

### ANEXO #1

ACUERDO 11 DE 2006 (Noviembre 24)

Diario Oficial No. 46.466 de 28 de noviembre de 2006

### COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN

Por medio del cual se desarrolla la protección y efectividad de los derechos de suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción.

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las contempladas en los artículos 4o, 5o literal c), 43 y 44 de la Ley 182 de 1995

### CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 4o de la Ley 182 de 1995, corresponde a la Comisión Nacional de Televisión establecer los mecanismos para garantizar la eficiencia en la prestación del servicio y evitar las prácticas monopolísticas en su operación y explotación;

Que de acuerdo con el literal c) del artículo 5o de la Ley 182 de 1995, corresponde a la Comisión Nacional de Televisión clasificar las distintas modalidades del servicio público de televisión y regular sus condiciones de operación y explotación, en particular lo relativo a la gestión y calidad del servicio y las obligaciones con los usuarios;

Que el Decreto-ley 3466 de 1982, conocido como el Estatuto de Protección al Consumidor, consagra los derechos esenciales de carácter general para todos los consumidores, entre los cuales se encuentran los suscriptores de la televisión por suscripción;

Que en el ejercicio de las facultades de supervisión y de atención de las peticiones y quejas de los particulares por parte de la Comisión Nacional de Televisión se ha evidenciado que no existe suficiente claridad por parte de suscriptores y operadores sobre sus derechos, deberes y responsabilidades mutuas, conllevando a situaciones de vulneración de los derechos de suscriptores;

Que conforme a las quejas de los particulares recibidas en la Comisión Nacional de Televisión y las encuestas realizadas a los operadores sobre peticiones, quejas y reclamos de los suscriptores, se identificaron las siguientes áreas como prioritarias en la regulación de las condiciones de prestación del servicio en la relación operador-suscriptor: (i) Condiciones de la afiliación y la suscripción; (ii) Tarifas, facturación y cobro, y (iii) Atención al cliente;

Que para mejorar los niveles de protección y efectividad de los derechos de los suscriptores, se requiere entrar a regular expresamente las condiciones para la prestación del servicio público de televisión por suscripción, en esta materia;

Que el artículo 78 de la Constitución Política consagra la responsabilidad de los productores y comercializadores por la adecuada prestación de los servicios que ofrecen;

Que la Junta Directiva, previo el cumplimiento de lo establecido en el artículo 13 de la Ley 182 de 1995, en sesión del 23 de noviembre de 2006 según consta en Acta número 1291.

ACUERDA:

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1o. AMBITO DE APLICACIÓN. Mediante el presente Acuerdo se desarrollan los principios y reglas que rigen las relaciones entre concesionarios y operadores del servicio público de televisión por suscripción y los suscriptores y usuarios, con ocasión de la prestación del servicio, para la efectividad de los derechos, deberes y responsabilidades mutuas.

Lo dispuesto en el presente Acuerdo se aplica a la operación y explotación del servicio público de televisión por suscripción independientemente de la tecnología de transmisión utilizada, definido en la Ley 182 de 1995 y en la reglamentación vigente de la Comisión Nacional de Televisión y las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 2o. FINES, PRINCIPIOS Y ALCANCE DEL SERVICIO. El servicio público de televisión por suscripción en desarrollo de sus fines tiene también como objeto principal, la satisfacción de los suscriptores y la protección y efectividad de sus derechos.

El servicio de televisión por suscripción además de la programación, distribución y recepción de la señal, comprende la facturación y la atención al cliente, incluyendo el trámite y respuesta oportuna y efectiva de las peticiones, quejas y reclamos de los suscriptores.

ARTÍCULO 3o. DEFINICIONES. Para los efectos del presente Acuerdo y de la prestación de los servicios de televisión por suscripción, independientemente de la tecnología de transmisión utilizada, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Suscriptor. Es la persona natural o jurídica que en virtud de un contrato celebrado con el concesionario de televisión por suscripción queda autorizado para la recepción de la señal o señales que este transmite.

Suscripción. Es el acuerdo por medio del cual el concesionario se obliga durante la vigencia del mismo, a suministrar el servicio contratado recibiendo como contraprestación periódica, una suma de dinero, a cuyo pago se obliga el suscriptor.

Afiliación. Se denomina afiliación al costo que, en razón de la vinculación e inicio de la prestación del servicio, se causa por una sola vez, a cargo del suscriptor.

Usuario. Es la persona natural que en razón de su domicilio y/o habitación se beneficia con la señal de televisión por suscripción suministrada por el operador.

El usuario puede tener o no la calidad de suscriptor. Si el usuario no es suscriptor deberá contar con autorización del mismo para ejercer los derechos que le concede el presente Acuerdo.

ARTÍCULO 4o. CONDICIONES DE IDONEIDAD Y CALIDAD. Las condiciones de idoneidad y calidad que deben cumplir los servicios de televisión por suscripción se sujetarán a lo previsto en los Acuerdos de la Comisión Nacional de Televisión, el Contrato de Concesión y sus anexos, las declaraciones contenidas en el Registro Unico de Operadores, RUO, y los contratos de suscripción.

ARTÍCULO 5o. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y DEL COMERCIALIZADOR. Los concesionarios y los comercializadores de servicios de televisión son responsables frente a los suscriptores, en los términos del artículo 78 de la Constitución Política, en lo previsto en el Decreto-ley 3466 de 1982 y en el presente Acuerdo.

ARTÍCULO 6o. OBLIGACIÓN GENERAL DE LOS OPERADORES DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. Los operadores del servicio de televisión por suscripción deben prestar el servicio en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad señaladas en la ley, en la regulación expedida por la Comisión Nacional de Televisión, en el contrato de concesión y en este Acuerdo. En todo caso, prevalecerán los derechos de los suscriptores y usuarios en la interpretación de cualquier cláusula y norma aplicable a la prestación del servicio público de televisión por suscripción.

## CAPITULO II.

### AFILIACIÓN Y SUSCRIPCIÓN.

ARTÍCULO 7o. REGISTRO DE CONTRATOS. Las condiciones de la afiliación y de los contratos de suscripción que utilicen los operadores del servicio público de televisión por suscripción deben ajustarse a lo dispuesto en la ley, en las normas legales de protección al consumidor y a este Acuerdo.

Con una antelación no menor a treinta (30) días hábiles al inicio de su utilización, los operadores del servicio público de televisión por suscripción deberán registrar ante la Comisión Nacional de Televisión las condiciones y documentos que aplicarán para la afiliación y el texto de las

condiciones generales proforma comunes a las diferentes modalidades, así como los planes de suscripción y los modelos de documentos anexos al contrato que se prevén en este Acuerdo.

Las condiciones especiales de cada uno de los planes o modalidades de contratación que comercialice en el mercado, así como las modificaciones a las mismas, deberán ser identificadas con un nombre o código asignado por el operador y ser registradas ante la Comisión Nacional de Televisión con no menos de treinta (30) días de antelación al inicio de su utilización, para cada plan o modalidad se deberán identificar los elementos esenciales que lo determinan.

Sin perjuicio del debido cumplimiento de los plazos establecidos en este artículo, no se requiere pronunciamiento ni autorización previa de la Comisión para iniciar la aplicación o comercialización de una modalidad de contratación o plan. Sin embargo, en cualquier tiempo en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia, seguimiento y control, la Comisión Nacional de Televisión podrá objetar la utilización de una determinada modalidad de contratación o de cláusulas específicas, cuando no se ajusten a la ley, a las normas de protección al consumidor o a lo dispuesto en este Acuerdo.

Objetada una cláusula el operador debe abstenerse de utilizarla o de exigir su cumplimiento.

Cualquier modificación o adición a los textos a que se refiere el presente artículo, deberá ser también registrada previamente ante la Comisión Nacional de Televisión en los términos aquí previstos.

**PARÁGRAFO TRANSITORIO.** Los textos de las condiciones generales proforma comunes a las diferentes modalidades y planes de suscripción y los modelos de documentos anexos al contrato que se prevén en este Acuerdo, que a la fecha de expedición del presente Acuerdo están utilizando los operadores del servicio público de televisión por suscripción, deberán ser

adecuados a lo señalado en este Acuerdo y remitidos a la Comisión Nacional de Televisión dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de este Acuerdo.

En los contratos de suscripción vigentes no se podrán aplicar, ni exigir el cumplimiento de las cláusulas que contravengan lo dispuesto en este Acuerdo. Para su renovación, deberán ser sustituidos y adecuados a las disposiciones de este Acuerdo.

**ARTÍCULO 8o. CONDICIONES Y TEXTOS NO REGISTRADOS U OBJETADOS.** La aplicación de condiciones, planes de suscripción o textos que no hayan sido registrados ante la Comisión Nacional de Televisión o que hayan sido objetados por ella, dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en este Acuerdo.

**ARTÍCULO 9o. DEBER DE INFORMACIÓN CONTRACTUAL.** Antes de la celebración de los contratos de afiliación y suscripción, y en todo momento durante su ejecución, los operadores del servicio público de televisión por suscripción deben suministrar a los suscriptores información clara, veraz, suficiente y precisa acerca de las condiciones de los mismos, en los términos del Decreto-ley 3466 de 1982. La información deberá incluir las diferentes condiciones comerciales que han regido la relación contractual desde su inicio.

En todos los casos de contratación presencial, se deberá entregar al suscriptor documento en el que se identifique claramente el nombre y/o código del plan o modalidad de suscripción que se adquiere, los servicios, suministros y las condiciones comerciales y/o de promoción que correspondan al mismo.

En los casos de contratación no presencial, se deberá informar al interesado el medio por el cual puede acceder a la información completa sobre el plan o modalidad de suscripción que adquiere, en todo caso se entiende que la mínima información es la del texto del contrato proforma.

Una copia de las condiciones generales del contrato de suscripción debe ser entregada a los suscriptores al momento de su celebración y cuando así lo soliciten.

El operador deberá tener para consulta, a disposición de los suscriptores y de los potenciales suscriptores, versiones del texto del contrato de suscripción en un tipo de letra de fácil lectura, de al menos tres milímetros de altura, en sus oficinas y en su página en Internet cuando disponga de ella.

**ARTÍCULO 10. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN.** En los contratos de prestación del servicio público de televisión por suscripción se consignará el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato, con la sola condición de preaviso y sin penalización alguna, salvo que se haya pactado cláusula de permanencia mínima.

Los contratos para la prestación del servicio público de televisión por suscripción, podrán prever cláusulas de permanencia mínima, cuando exista causa que la justifique.

Los operadores que ofrezcan a los potenciales suscriptores contratación con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una opción sin permanencia mínima, de tal forma que el interesado pueda comparar las condiciones de cada una de las modalidades de contratación y los servicios y beneficios adicionales que le está ofreciendo en la modalidad que exige permanencia mínima.

Las condiciones que no queden expresamente contenidas en las cláusulas no pueden ser aplicables.

**ARTÍCULO 11. REQUISITOS DE CLARIDAD Y SUFICIENCIA EN LA INFORMACIÓN PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CIERTAS CLÁUSULAS.** Los contratos para la

prestación del servicio público de televisión por suscripción que prevean cláusulas con multas o sanciones por terminación anticipada, de permanencia mínima y prórrogas automáticas, deberán establecerlas en un documento separado al texto del contrato en el cual conste la aceptación expresa del suscriptor.

Dicho documento deberá extenderse en un color diferente al del contrato, con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible y diferenciable por el suscriptor, señalando en forma destacada que el contrato incluye cláusulas de permanencia mínima, prórroga automática y/o sanciones o multas por terminación anticipada.

En el texto de la cláusula de permanencia mínima se deberá expresar su causa, la cual deberá ser directamente relacionada con la prestación del servicio público de televisión por suscripción y señalar la cuantificación precisa del valor cuya amortización involucra; que en todo caso deberá ser distinta al concepto al que corresponde la afiliación.

En la prestación del servicio público de televisión por suscripción, la cláusula de permanencia mínima procede sólo por causa inherente a la prestación del servicio y no podrá ser superior a un (1) año. La contratación del servicio público de televisión por suscripción no se podrá condicionar a la adquisición de bienes o servicios no inherentes a la contratación del servicio.

**PARÁGRAFO.** Las cláusulas de condiciones de permanencia mínima, plazo contractual, preaviso para la no prórroga del contrato o para su terminación unilateral, deben redactarse de manera clara y expresa, de tal forma que resulten comprensibles para el suscriptor o usuario.

**ARTÍCULO 12. PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** En el contrato de suscripción o en documento anexo a él y suscrito por el operador, se incluirá una cláusula en texto destacado en la que se fije el plazo máximo en el que se iniciará la prestación

del servicio al suscriptor y la compensación que se reconocerá a favor del suscriptor en caso de incumplimiento.

Cuando el operador no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el suscriptor podrá, sin perjuicio de la compensación pactada, optar por la restitución de la suma pagada o por la estipulación de un nuevo plazo para la activación. En el caso de la restitución de la suma pagada, dicha restitución deberá realizarse en un plazo que no exceda de cinco (5) días hábiles contados a partir de la manifestación expresa en tal sentido por parte del suscriptor.

El suscriptor podrá hacer la manifestación de su elección, de manera verbal o escrita y el operador no podrá establecer condiciones adicionales para hacerla efectiva.

**ARTÍCULO 13. VENCIMIENTO DEL PLAZO CONTRACTUAL.** El operador debe interrumpir la prestación del servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que haya operado prórroga automática convenida en los términos señalados en este Acuerdo.

**ARTÍCULO 14. PRÓRROGA AUTOMÁTICA.** En los contratos de suscripción para la prestación del servicio público de televisión por suscripción se podrán pactar prórrogas automáticas y sucesivas de su vigencia, sin perjuicio del derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato con la sola condición de preaviso y sin penalización alguna.

De la prórroga automática se entiende excluida en todo caso la cláusula de permanencia mínima; en consecuencia, el suscriptor tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, con la sola condición de preaviso.

ARTÍCULO 15. TERMINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL SUSCRIPTOR. Los operadores del servicio público de televisión por suscripción están obligados a terminar la prestación del servicio al vencimiento del período de facturación en el que se conozca, por cualquier medio, la solicitud de terminación del contrato por parte del suscriptor. Para ello no se podrán establecer presentaciones personales, ni requisitos o condiciones adicionales a la del preaviso comunicado por cualquier medio.

Cuando la orden o solicitud de terminación se comunique por el suscriptor con menos de cinco (5) días de antelación al vencimiento del período de facturación y no sea posible la interrupción antes de la terminación del período, el operador podrá proceder al corte en el período siguiente, pero en todo caso no podrá facturar servicio por un término mayor a diez (10) días de este período, haya o no interrumpido la señal.

La interrupción y terminación del servicio debe producirse en los términos de este Artículo, sin perjuicio de los derechos del operador para perseguir el cobro de las obligaciones insolutas y de las sanciones o multas a que haya lugar. Caso en el cual deberá comunicar al suscriptor el valor de las obligaciones pendientes y el término que tiene para hacer efectivo el pago, de conformidad con lo que se haya pactado en el contrato de suscripción.

ARTÍCULO 16. SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. El operador del servicio público de televisión por suscripción podrá suspender la prestación del servicio por causa de la mora del suscriptor o incumplimiento de sus obligaciones contractuales, de acuerdo con lo que se establezca en el contrato. Antes de la suspensión del servicio, el suscriptor o usuario debe ser advertido de la causa de la suspensión y de las posibles sanciones a que haya lugar, previstas en el contrato.

En las condiciones generales del contrato se debe consignar en forma expresa y precisa el momento a partir del cual se producirá la suspensión del suministro del servicio por mora en los pagos periódicos mensuales, momento a partir de la cual además de la suspensión del servicio se suspenderá la facturación por prestación de servicio sin perjuicio del reconocimiento y compensación de sumas pendientes a cargo de cualquiera de las partes, incluidas las de permanencia mínima cuando sea el caso.

El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar,

Salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de suscripción.

La reanudación del servicio deberá realizarse en el lapso previsto en las condiciones generales del contrato que no podrá exceder un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya producido la cesación de la causa imputable al usuario que originó la suspensión. El operador dejará constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.

**ARTÍCULO 17. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** Cuando se interrumpa el servicio por cualquier causa no imputable al suscriptor, los cargos correspondientes al período de la suspensión deben ser descontados proporcionalmente al tiempo de duración del mismo, cuando este supere diez y seis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas.

Ocurrida la interrupción del servicio que supere el lapso indicado, el operador deberá proceder directamente a reconocer y efectuar la compensación por el correspondiente período diario, sin que pueda exigir presentación de solicitud particular o cualquier otro requisito adicional.

Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos el inicio de la interrupción del servicio, este se contará a partir del recibo del aviso, por cualquier medio, por parte del suscriptor sobre la ocurrencia de la interrupción del servicio y el consecuente requerimiento de asistencia o visita técnica.

PARÁGRAFO. No podrá cobrarse suma alguna por reconexión cuando el servicio se haya interrumpido por causa no imputable al suscriptor o usuario.

ARTÍCULO 18. REPARACIÓN DE DAÑOS. El concesionario responderá por los daños materiales que ocasione directamente o a través de sus subcontratistas en el domicilio del suscriptor, con ocasión de la instalación del servicio de televisión por suscripción.

El trámite para obtener la reparación de los mismos se podrá adelantar en reclamación directa en los términos dispuestos en el Capítulo IV de este Acuerdo.

ARTÍCULO 19. MODIFICACIÓN UNILATERAL. En los contratos de prestación del servicio público de televisión por suscripción, los operadores no pueden reservarse la facultad de modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en la suscripción, ni hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios ni costos que no hayan sido aceptados de manera expresa por el suscriptor o usuario, ni modificar tarifas por fuera de lo señalado en el contrato.

La modificación unilateral de las condiciones de prestación del servicio por parte del operador autoriza al suscriptor a dar por terminado el contrato sin penalidad alguna, aún dentro de la vigencia de la cláusula de permanencia mínima, de haber sido pactada.

ARTÍCULO 20. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR EL SERVICIO. En los contratos para la prestación del servicio público de televisión por suscripción se pactará que cuando en

razón del traslado de vivienda o sede del suscriptor, no sea posible por razones técnicas continuar suministrando la señal en la nueva ubicación, 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. No obstante el operador puede autorizar la cesión del contrato cuando ella sea procedente.

En caso de encontrarse vigente cláusula de permanencia mínima, si el operador demuestra que no se produjo efectivamente el traslado de vivienda, o que en el nuevo lugar de residencia sí es posible continuar con la prestación del servicio, habrá lugar a exigir las compensaciones contractualmente previstas por incumplimiento de la cláusula repermanencia <sic> mínima; o en subsidio y a elección del operador, a continuar con la normal ejecución del contrato.

**ARTÍCULO 21. CONDICIONES DE ACCESO A TELEVISIÓN RADIODIFUNDIDA.** El concesionario está obligado a garantizar e informar a sus usuarios sobre el derecho a acceder a los canales de televisión que se transmitan de manera radiodifundida.

En el evento en que el usuario requiera asistencia técnica con ocasión de la situación descrita en el párrafo anterior, el concesionario deberá prestarla de manera gratuita.

**ARTÍCULO 22. CESIÓN DEL CONTRATO.** En los contratos de prestación del servicio público de televisión se deberá establecer si la cesión del contrato está permitida y las condiciones que la regirán. En todo caso, la cesión del contrato por parte del suscriptor, liberará al cedente de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario.

**ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS CANALES.** El concesionario deberá informar por escrito al usuario en el momento de la contratación, la parrilla

de canales que ofrece en cada uno de los planes, dicha información contendrá como mínimo 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.

**ARTÍCULO 24. SUPRESIÓN DE CANALES.** <Ver Notas del Editor> En los contratos para la prestación del servicio público de televisión por suscripción, a solicitud del suscriptor previamente informado por el concesionario, se podrá incluir una cláusula en la cual se especifique si la oferta es general o caracterizada por algún canal o canales o género de canales.

Si se elige la caracterización de la oferta, la misma debe constar clara y expresamente en el texto del contrato, caso en el cual el suscriptor puede dar por terminado el contrato, sin penalidad o multa alguna aún bajo la vigencia de cláusula de permanencia mínima, cuando el operador introduzca cambios en la parrilla de programación que implique variar dicha oferta.

La manifestación de terminación del contrato de que trata el párrafo anterior debe efectuarse por parte del suscriptor dentro del mes siguiente a la fecha de retiro del canal o canales constitutivos de la oferta. Vencido dicho término se entenderá que acepta tácitamente el cambio introducido en la parrilla de programación.

En caso de no expresarse nada en relación con el nombre o género de canales, se entiende que el usuario no tiene ninguna preferencia y se acoge a la oferta general, por lo que la supresión de canales no resulta ser justa causa para solicitar la terminación del contrato.

**ARTÍCULO 25. CLÁUSULAS OBJETADAS.** La Comisión Nacional de Televisión objetará en cualquier tiempo la utilización de una determinada cláusula o modalidad de contratación para la afiliación y suscripción, cuando no se ajusten a la ley, a las normas de protección al consumidor ni a lo dispuesto en este Acuerdo. En este sentido, se entienden objetadas y no pueden incluirse

en los contratos para la prestación del Servicio Público de Televisión por Suscripción; aquellas que:

- a) Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores para la prestación del servicio de acuerdo con la ley, la regulación y la concesión;
- b) Den a los operadores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del suscriptor, el caso fortuito, la fuerza mayor y las demás que establezca la ley;
- c) Imponen al suscriptor una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden;
- d) Confieren al operador plazos excesivamente largos o insuficientemente determinados para el cumplimiento de una de sus obligaciones;
- e) Presumen cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor o usuario. Salvo cuando en la cláusula se establezca expresamente tal posibilidad y se indiquen expresamente los posibles alcances de la decisión implícita, y se prevean y concedan tiempos efectivos para manifestar el rechazo no inferiores a un período completo de facturación contado desde cuando sea requerido por escrito el consentimiento del suscriptor, indicándole expresa y claramente en el mismo documento las consecuencias de su silencio;
- f) Limiten el derecho del suscriptor a pedir la resolución del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del operador;

- g) Permitan al operador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del suscriptor, exigir de este una compensación sin causa o excesivamente alta por los costos y gastos en que incurrió el operador para prestar el servicio;
- h) Obligan al suscriptor a dar preaviso superior a un (1) mes para la terminación del contrato, o limiten tal oportunidad a una fecha exacta;
- i) Prevean la extensión o prórroga de la cláusula de permanencia mínima en cualquier término o de manera indefinida;
- j) Presuman la aceptación de servicios y cargos adicionales por el solo silencio del suscriptor;
- k) Restrinjan el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato con ocasión del cambio de condiciones contractuales de planes y canales contratados y tarifas.

PARÁGRAFO. Las cláusulas pactadas en contratos de suscripción vigentes que correspondan a las señaladas en este artículo no pueden hacerse efectivas, de acuerdo con lo señalado en el artículo 1603 del Código Civil.

### CAPITULO III.

#### TARIFAS, FACTURACIÓN Y COBRO.

ARTÍCULO 26. INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS. <Ver Notas del Editor> Los operadores del servicio público de televisión por suscripción deben informar a los suscriptores y usuarios, en forma clara y suficiente, sobre la tarifa que cobrarán en forma periódica por la prestación del servicio tanto en el plan básico que ofrecen como para los planes y servicios adicionales.

Las tarifas no podrán ser superiores a las registradas ante la Comisión Nacional de Televisión, ni se podrán aplicar retroactivamente.

La tarifa se debe informar a los suscriptores, de manera expresa, al momento del acuerdo o celebración del contrato.

En el texto del contrato, o en documento anexo suscrito por el operador, se indicará para cada caso la tarifa ofrecida y convenida con el suscriptor y las fechas precisas de vigencia de la misma para el primer período contractual anual. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a imponer las sanciones previstas en este Acuerdo.

En la prestación de los servicios bajo la modalidad pague por ver PPV o VOD el operador debe aplicar mecanismos que garanticen que se informe al usuario sobre el costo del consumo que va a efectuar, antes de ordenar el consumo y que requieran del usuario confirmar la solicitud del mismo antes de suministrarlo.

**ARTÍCULO 27. REGISTRO DE TARIFAS.** Los concesionarios de Televisión por Suscripción deberán registrar anualmente ante la Comisión Nacional de Televisión, en la Oficina de Canales y Calidad del Servicio o la que haga sus veces, entre el 1o y el 31 de diciembre de cada año las tarifas que cobrarán para el año siguiente, de acuerdo al procedimiento señalado:

1. El registro se hará por escrito y en medio magnético en el formato establecido por la Entidad, el cual se podrá bajar de la página Web, suscrito por el representante legal o quien haga sus veces.

2. Al formato de registro se deberá acompañar copia de las reglamentaciones internas relativas a la aplicación de las tarifas, en las que se incluyen las reglas y parámetros para la aplicación de incrementos.
3. El registro debe incluir las tarifas para la totalidad de los paquetes –básicos, Premium, especiales o de cualquier clasificación– y tipo de contratos –individuales y colectivos– que vaya a ofrecer el operador, señalando para cada uno de ellos el valor mínimo y máximo que se cobrará a los usuarios durante el año para el cual se registrarán las tarifas.
4. Si los paquetes ofrecidos tienen precios diferenciales en razón a consideraciones como: Estrato, zona u otros aspectos, deben relacionarse los precios mínimos y máximos para cada una de ellas; por lo cual toda tarifa a la que pertenezca alguno de los usuarios del operador debe estar previamente registrada ante la Comisión Nacional de Televisión.
5. Los operadores zonales deben registrar las tarifas en los términos señalados, para cada uno de los municipios en los que operan. En el evento de que un concesionario zonal decida iniciar operaciones en un municipio de la zona autorizada, el registro se hará dentro del mes anterior al inicio de la prestación.
6. Cuando el operador vaya a comercializar un nuevo producto o servicio con posterioridad al período de inscripción de las tarifas fijado en este Acuerdo, deberá inscribir la tarifa a cobrar por el nuevo producto dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su implementación. La tarifa registrada regirá hasta la fecha en la cual deba cumplir nuevamente la obligación de registro de que trata este artículo.
7. En el evento de que un operador no haga el registro en la fecha señalada, se entenderá que las tarifas registradas para el año anterior se mantendrán

vigentes para el siguiente período, sin perjuicio de la imposición de las sanciones del caso.

8. La Comisión Nacional de Televisión incluirá en su página web las tarifas registradas por todos los operadores durante el año respectivo, las cuales podrán ser revisadas por cualquier persona.

Una vez los concesionarios registren las tarifas, deberán informar las mismas y los efectos de la inscripción a los usuarios del servicio, mediante comunicación escrita. En el caso de los operadores zonales, no es necesario que se informe de aquellas registradas para otros municipios diferentes al de residencia del respectivo usuario.

En caso de que el registro de tarifas no sea adecuado a las condiciones aquí relacionadas, la Oficina de Canales y Calidad del Servicio lo informará al prestatario para que haga las correcciones pertinentes dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Si la información no es corregida oportunamente, se asumirá que no se ha realizado el registro, con las implicaciones señaladas.

En ningún caso los concesionarios de televisión por suscripción podrán cobrar suma alguna por la distribución de señales incidentales.

**ARTÍCULO 28. MODIFICACIÓN DE TARIFAS.** En el contrato de suscripción el operador deberá señalar la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos; los incrementos tarifarios máximos anuales que aplicará, los criterios que permitan determinar el porcentaje de incremento de las tarifas, las fechas o épocas para su aplicación y su vigencia.

Los cambios de tarifas deberán ser informados por el operador a los suscriptores en forma previa a su aplicación.

En todo caso, si el operador modifica la tarifa por fuera de lo previsto en el contrato, el suscriptor podrá terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer la modificación, sin que haya lugar a multa o sanción, incluso durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima.

Cuando se estipulen cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula, incluidos los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato para ese mismo período.

**ARTÍCULO 29. FACTURACIÓN.** El operador sólo cobrará los servicios efectivamente causados.

En la factura se debe indicar clara y expresamente el período al que corresponde el servicio facturado y presentar en forma discriminada el cobro periódico por el servicio o plan básico y por los planes o servicios adicionales contratados por el suscriptor.

Los consumos bajo la modalidad pague por ver PPV o VOD se deben relacionar individualizados y con indicación de la fecha y hora en que se sucedieron.

Igualmente, se deberá incluir en la factura un balance de la cuenta del suscriptor en el que se señalen los saldos en mora, las sanciones o intereses que se estén aplicando advirtiendo cuál es la tasa de interés por mora que se cobra, los períodos a los que corresponden y los valores pagados en el período anterior.

**PARÁGRAFO 1o.** Cuando el operador suministre además del servicio de televisión por suscripción servicios de valor agregado u otros, deberá aparecer en la factura en forma independiente el valor de estos.

Los valores que se cobren en la factura deberán corresponder a la estructura de costos de cada uno de los servicios, y en el caso del valor cobrado por el servicio de televisión el mismo corresponderá con el registrado en la CNTV.

PARÁGRAFO 2o. En ningún caso se podrá incluir en la factura el valor de la compensación que corresponde a la Comisión Nacional de Televisión.

ARTÍCULO 30. ENTREGA DE LA FACTURA. En las condiciones generales de los contratos de concesión, se definirá el período de facturación y se consagrará el derecho del suscriptor a recibir oportunamente la factura a su cargo y la obligación del operador de entregarla previamente en la dirección suministrada para el efecto por el suscriptor. Igualmente se señalará la antelación mínima a la fecha de pago con que se entregará la factura.

Cuando el operador no haya efectuado la facturación o no haya enviado la factura con la antelación prevista, deberá fijar un nuevo plazo para que el suscriptor pueda realizar el pago oportuno.

La circunstancia de no recibir oportunamente la factura, no libera al suscriptor o usuario de la obligación de pagar. Sin embargo, no habrá lugar a cobrar mora sino a partir del recibo de la misma.

ARTÍCULO 31. RECLAMOS POR FACTURACIÓN. Cuando el suscriptor o usuario no esté de acuerdo con el valor facturado, deberá presentar reclamo antes del vencimiento de la fecha de pago para que el operador corrija los errores que se presenten en la facturación. Si el operador mantiene el valor inicialmente facturado, deberá responder por escrito en donde se expliquen detalladamente las razones.

Si persiste el desacuerdo, a solicitud del suscriptor o del operador se remitirá la actuación a la Comisión Nacional de Televisión para lo de su competencia a fin de determinar la existencia de fallas en la facturación o infracciones y, cuando sea el caso, imponer la respectiva sanción y disponer que el operador adopte las medidas correctivas que procedan.

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

Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario podrá proceder a cancelar el monto de la factura y presentar el reclamo con posterioridad dentro del período de facturación inmediatamente siguiente.

**ARTÍCULO 32. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR NO PAGO.** En el contrato para la prestación del Servicio Público de Televisión por Suscripción, se determinará el plazo a partir del cual el operador suspenderá la prestación del servicio, por mora del suscriptor en el pago del mismo.

**PARÁGRAFO.** En todo caso, no podrá suspenderse el servicio cuando se encuentre pendiente de decisión por parte del operador, la queja o reclamo del suscriptor por la facturación.

**ARTÍCULO 33. SUSPENSIÓN DE LA FACTURACIÓN.** Transcurridos dos (2) meses desde el corte en la prestación del servicio por no pago, no habrá lugar a facturación subsiguiente. Esto, sin perjuicio de que el operador proceda a realizar el cobro de las sumas adeudadas por el suscriptor.

Para efectos de lo dispuesto en este artículo, no puede haber facturación sin prestación efectiva del servicio.

ARTÍCULO 34. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. Para que un operador del servicio público de televisión por suscripción pueda remitir o solicitar información sobre el suscriptor a centrales de riesgo o a entidades que manejen y/o administren bases de datos, debe contar con el consentimiento expreso del suscriptor otorgado al momento de la suscripción del contrato.

Para la efectividad de las garantías constitucionales, la información sobre el suscriptor no podrá ser reportada mientras se encuentre pendiente de decisión la queja o reclamo por las sumas adeudadas.

El reporte debe ser previamente informado al suscriptor con el señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación no podrá efectuarse con menos de diez (10) días de antelación a la fecha en que se vaya a realizar el reporte, para que el suscriptor pueda pronunciarse y aducir las consideraciones por las que se opone.

En todo caso, a solicitud del suscriptor conforme con lo previsto en el artículo 15 de este Acuerdo el operador deberá proceder de inmediato a interrumpir el servicio en los términos en él previstos.

Los operadores son responsables por la información que remitan a las centrales de riesgo y deberán tomar en forma inmediata las medidas para corregir errores cuando estos sean identificados. En todo caso, deberán reportar a la central de riesgo el pago en el reporte inmediatamente subsiguiente a aquel en que cese la mora.

PARÁGRAFO. En lo no previsto en este Acuerdo, los operadores del servicio de televisión por suscripción deberán cumplir las normas que regulen los reportes a centrales de riesgo, en todo caso se aplicará la que resulte más favorable al usuario.

#### CAPITULO IV.

##### ATENCIÓN AL USUARIO.

ARTÍCULO 35. DERECHO A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. En virtud del contrato de suscripción, los suscriptores y usuarios pueden presentar peticiones, quejas o reclamos, en adelante PQR para los efectos de este Acuerdo, relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como respecto de la atención y trámite de las mismas.

En el texto de los contratos de suscripción se establecerá este derecho de los usuarios y suscriptores, expresando que la presentación de PQR no requiere presentación personal y que se podrán tramitar por mandatario, el cual no requiere ser abogado.

Igualmente, en el texto del contrato y en todas las facturas se informarán las direcciones y horarios de las oficinas de atención y recepción de peticiones, quejas y reclamos sobre el servicio, así como para la atención de consultas. En la misma forma, se debe informar los números de teléfono y de fax y la dirección de correo electrónico a través de los cuales se pueden presentar las PQR y realizar consultas.

Las PQR podrán ser presentadas verbalmente o por escrito, o por otros medios como el teléfono, el fax y/o el correo electrónico. El operador no podrá pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para dar curso al trámite.

**ARTÍCULO 36. ATENCIÓN AL USUARIO.** Los operadores del servicio público de televisión por suscripción deberán disponer de la infraestructura necesaria para recibir, atender, tramitar y responder PQR, interpuestas por los suscriptores y usuarios.

En todo caso el concesionario deberá garantizar el acceso de todos los suscriptores y usuarios al sistema de PQR independientemente de su localización geográfica.

A todas las PQR que se presenten, debe asignárseles un código o número de atención que servirá al suscriptor o usuario para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores llevarán un registro en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

Si la petición, queja o reclamo hubiere sido formulado en forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en idéntica forma al interesado, dejando constancia de la misma.

**ARTÍCULO 37. TÉRMINO PARA RESPONDER.** La decisión de fondo por parte del operador sobre las peticiones, quejas, reclamos deberá producirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. La infracción a este término dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en este Acuerdo.

**ARTÍCULO 38. ASISTENCIA TÉCNICA Y REPARACIÓN DE FALLAS.** En forma previa a la celebración del contrato, el operador del servicio público de televisión por suscripción debe informar en forma expresa al suscriptor el término en días que se tomará 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. De ello se dejará constancia y se incluirá expresamente en el texto de los contratos.

Los operadores del servicio público de televisión por suscripción deberán disponer de personal o cuadrillas de atención y reparación de fallas técnicas del sistema y daños en los aparatos y redes utilizados en la prestación del servicio, que le permitan atender la solicitud de servicio de cualquier usuario en el término señalado en el contrato. En ningún caso se podrá facturar por los días sin servicio que excedan ese término.

Las visitas para asistencia y/o reparación técnica no ocasionarán costos adicionales para el suscriptor cuando sean realizadas para solucionar daños que deban ser atendidos en cumplimiento de las obligaciones legales de garantía, de idoneidad y calidad del servicio.

En los contratos para la prestación del servicio de televisión por suscripción, se establecerán los casos en que la asistencia técnica y/o reparación de fallas tendrá costos adicionales para el suscriptor.

A la solicitud de visita se le debe asignar un código o número consecutivo que le permita al usuario realizar el seguimiento a la misma. Realizada la visita se debe entregar al usuario constancia escrita de la misma, en la que figure el código o número consecutivo asignado a la solicitud, el daño o falla reportado, el resultado de la visita técnica indicando si fue o no solucionado el daño o falla, si hay lugar a otra visita y si esta ocasiona costo adicional para el usuario.

**ARTÍCULO 39. SUPERVISIÓN.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 <sic, es 36> numeral 4 del literal g) <sic, es literal e), en criterio del editor>

de la Resolución 185 de 1996, la Comisión ejercerá la supervisión sobre el cumplimiento a lo dispuesto en este capítulo, a través de la Oficina de Canales y Calidad del Servicio. Cuando se encuentre que hay mérito para adelantar investigación, remitirá informe documentado para que la investigación la adelante la Oficina de Regulación de la Competencia.

## CAPITULO V.

### CONTROL AL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

ARTÍCULO 40. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Las disposiciones legales sobre responsabilidad de los productores, prestadores de servicios y expendedores por la idoneidad y calidad de bienes y servicios, así como por la suficiencia y veracidad de la información y la publicidad, y las demás contenidas en el Decreto-ley 3466 de 1982 y las normas que lo modifiquen, aclaren o adicionen, son aplicables a la prestación del servicio público de televisión por suscripción.

Conforme con las facultades atribuidas en las letras b) e i) del artículo 5o y h) del artículo 12 de la Ley 182 de 1995, la Comisión Nacional de Televisión adelantará las actuaciones administrativas para determinar la responsabilidad de concesionarios y operadores por infracción a las disposiciones del Decreto 3466 de 1982, impondrá las sanciones previstas en este Acuerdo y ordenará que se tomen las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores y usuarios.

## CAPITULO VI.

### RÉGIMEN SANCIONATORIO Y DE CONTROL.

ARTÍCULO 41. COMPETENCIA. La Comisión Nacional de Televisión es el organismo competente para sancionar a los concesionarios del servicio de televisión por suscripción cuando incurran en las conductas violatorias del régimen de protección al consumidor y el presente Acuerdo o en aquellas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

Las investigaciones por infracciones a lo establecido en este acuerdo se adelantarán y sancionarán sin perjuicio de las actuaciones y medidas que correspondan en el ámbito contractual de la concesión, las cuales se surtirán independientemente.

ARTÍCULO 42. SANCIONES. Las infracciones e incumplimientos a lo dispuesto en este Acuerdo y en las normas de protección al consumidor consagrado en el Decreto-ley 3466 de 1982, se sancionarán conforme con lo previsto en este artículo, así:

A. Sanción de multa de 500 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin exceder en cada caso del 5% del valor de la concesión actualizada a la fecha en que se imponga la sanción, cuando el concesionario u operador incurra en alguna de las siguientes faltas:

1. Utilizar textos contractuales o cláusulas o aplicar condiciones que hayan sido objetadas por la Comisión Nacional de Televisión.
2. Utilizar textos contractuales o cláusulas o aplicar condiciones contrarias a las normas legales o a la buena fe contractual.
3. Omitir en los contratos algunas de las siguientes cláusulas en los términos en los que se dispone su obligatoriedad en este Acuerdo:

a) El derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato en cualquier momento con la sola condición de preaviso y sin penalización alguna, sin perjuicio del pacto válido de cláusula de permanencia mínima, según lo indicado en este Acuerdo;

b) El derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato, sin penalidad o multa alguna aun bajo la vigencia de cláusula de permanencia mínima, cuando el operador introduzca cambios que impliquen el cambio de la oferta caracterizada de canales contratados, conforme con lo señalado en el contrato;

c) Indicar para cada caso, en el contrato o en documento anexo, la tarifa ofrecida y convenida con el suscriptor y las fechas de vigencia de la misma para el primer período anual de vigencia contractual;

d) Señalar la forma en que se modificarán las tarifas para el primer período anual y los períodos subsiguientes, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales que aplicará, las fechas de aplicación y su vigencia;

e) Establecer el derecho de los usuarios y suscriptores para presentar peticiones, quejas o reclamos relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como respecto de la atención y trámite de las mismas.

4. Pactar o aplicar a un suscriptor la cláusula de permanencia mínima por más de una vez o por término indefinido.

5. No interrumpir la prestación del servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato por parte del suscriptor, o de acuerdo con lo señalado en el artículo 15 de este Acuerdo.

6. No contar con un sistema de asignación de código o números sucesivos para toda PQR que se presente, por cualquier medio, que permita al operador y al suscriptor o usuario hacer seguimiento al estado de las mismas. Y no asignar un código o número a una PQR que se presente, por cualquier medio.

7. No llevar un registro de PQR en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

8. No ajustar las facturas a lo dispuesto en este Acuerdo.

9. Aplicar cambios de tarifas que no hayan sido previamente informados a los suscriptores.

10. Obstruir el derecho a presentar PQR o pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para dar curso al trámite.

11. No registrar las tarifas en la CNTV, que cobran a sus usuarios por cada uno de los servicios ofrecidos de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente acuerdo.

12. No entregar ejemplar del contrato de suscripción cuando así lo solicite el suscriptor.

13. Cobrar una tarifa en condiciones diferentes a las señaladas en el contrato o a lo registrado ante la CNTV.

B. Sanción de multa entre 100 y 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes sin exceder en cada caso del 2% del valor de la concesión actualizada a la fecha en que se imponga la sanción, por cada vez en que el concesionario u operador incurra en alguna de las siguientes faltas:

1. Omitir en los contratos algunas de las siguientes cláusulas, condiciones o manifestaciones en los términos en los que se dispone su obligatoriedad en este Acuerdo:

- a) Señalar en texto destacado el plazo máximo en el que se iniciará la prestación del servicio al suscriptor y la compensación que se reconocerá en su favor en caso de incumplimiento;
  - b) Pactar la terminación del contrato a partir de la fecha de corte inmediatamente siguiente a la fecha en que se informe al operador, cuando en razón del traslado de vivienda o sede del suscriptor, no sea posible por razones técnicas continuar suministrando la señal en la nueva ubicación, aun en vigencia de la cláusula de permanencia mínima, de acuerdo con lo señalado en el artículo 20 de este Acuerdo;
  - c) Documento separado de color diferente al del contrato y con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, la aceptación expresa del suscriptor a las cláusulas en las que se prevean multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas;
  - d) Definir el período de facturación;
  - e) El derecho del suscriptor a recibir oportunamente la factura a su cargo;
  - f) Estipular el plazo a partir de cuyo vencimiento el operador podrá suspender la prestación del servicio por mora del suscriptor en el pago.
2. Imponer servicios o costos que no hayan sido aceptados de manera expresa por el suscriptor o usuario.
  3. Cobrar tarifas superiores a las registradas ante la Comisión Nacional de Televisión.
  4. No informar en el contrato o en las facturas las direcciones y horarios de las oficinas de atención y recepción de peticiones, quejas y reclamos sobre el servicio.

5. No registrar una PQR y la respuesta o solución dada.
  6. No aplicar y hacer efectiva la compensación por interrupción del servicio que supere 16 horas en el lapso de 24 horas.
  7. Cobrar la afiliación más de una vez.
  8. <Ver Notas de Vigencia en relación con la derogatoria del Acuerdo 14 de 1997> Infracción a las normas legales de suficiencia y veracidad de la información y la publicidad, de acuerdo con lo previsto en el Decreto-ley 3466 de 1982, en el Acuerdos <sic> 14 de 1997 de la Comisión Nacional de Televisión y en este Acuerdo.
  9. <Ver Notas de Vigencia en relación con la derogatoria de los Acuerdos 14 de 1997 y 32 de 1998> Infracción al cumplimiento de las condiciones de idoneidad y calidad legalmente exigibles, de acuerdo con lo previsto en el Decreto-ley 3466 de 1982, en los Acuerdo <sic> 14 de 1997 y 32 de 1998 de la Comisión Nacional de Televisión y en este Acuerdo.
- C. Sanción de multa entre 50 y 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes sin exceder en cada caso del 1% del valor de la concesión actualizada a la fecha en que se imponga la sanción, por cada vez en que el concesionario u operador incurra en alguna de las siguientes faltas:
1. No mantener, para consulta a disposición de los suscriptores y de los potenciales suscriptores, versiones del texto del contrato de suscripción en un tipo de letra de fácil lectura de al menos tres milímetros de altura, en sus oficinas y/o en su página en Internet cuando disponga de ella.
  2. No ofrecer opción de suscripción sin cláusula de permanencia mínima.
  3. No iniciar la prestación del servicio en el plazo estipulado.

4. No restituir, en el plazo señalado en este Acuerdo, las sumas pagadas por el suscriptor que este solicite en restitución ante el incumplimiento del plazo para iniciar la prestación del servicio.
5. No advertir al suscriptor previamente a la interrupción, suspensión o terminación del servicio, en los casos en que se dispone en este Acuerdo.
6. No reanudar el servicio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya producido la cesación de la causa imputable al usuario que originó la suspensión del servicio.
7. No dejar constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.
8. Cobrar servicios no prestados.
9. Cobrar dos veces el mismo concepto.
10. Cobrar servicios por períodos en que estuvo interrumpida o suspendida la prestación del servicio.
11. Aplicar y cobrar tarifas con retroactividad.
12. No responder por escrito explicando las razones por las cuales no se accede a la petición del suscriptor de corregir la factura, o no se haya dejado escrita en el caso de las peticiones verbales.
13. Suspender el servicio cuando aún no haya decidido sobre la queja o reclamo por la factura en mora.
14. Realizar reportes a centrales de riesgo sobre el comportamiento comercial y crediticio del suscriptor, sin contar con autorización contractual expresa del suscriptor.

15. No informar al suscriptor, con la antelación y en la forma señalada en este Acuerdo, sobre su reporte a centrales de riesgo.

16. No reportar oportunamente a la central de riesgo, el pago y cese de la mora del suscriptor.

17. No decidir de fondo de peticiones, quejas, reclamos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

18. No atender la reparación de fallas técnicas del sistema y daños en los aparatos y redes utilizados en la prestación del servicio, dentro de los dos (2) días siguientes a la solicitud realizada para el efecto.

19. No entregar al usuario constancia escrita de la visita técnica en los términos señalados en este Acuerdo.

20. Cobrar la reconexión cuando el servicio se haya interrumpido por causa no imputable al suscriptor o usuario.

D. Sanciones de 10 y hasta 150 salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada vez que el concesionario u operador incurra en otras infracciones contempladas en este Acuerdo para las que no se haya determinado una sanción específica, o cuando incurra en alguna conducta atentatoria del régimen de protección al consumidor.

PARÁGRAFO 1o. Las sanciones señaladas en los literales B, C y D de este artículo deberán graduarse teniendo en cuenta los efectos causados a los suscriptores y usuarios en cada caso y la extensión y reiteración de la falta.

PARÁGRAFO 2o. En los casos de faltas relacionadas con cobros indebidos o errores en la facturación, no habrá lugar a imponer sanción si el concesionario u operador ha corregido la

factura o suprimido el cobro en la oportunidad señalada en este Acuerdo, es decir antes del vencimiento de la fecha de pago de la factura objeto de reclamo.

ARTÍCULO 43. CONTROL Y REGISTRO DE CONTRATOS. Corresponde a la Subdirección de Asuntos Legales organizar el registro de los contratos de suscripción para la prestación del servicio público de televisión por suscripción y autorizar su utilización en los términos del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 44. MEDIDAS DE CONTROL. Sin perjuicio del cumplimiento de la sanción impuesta en cada caso, el concesionario u operador deberá adoptar las medidas correctivas o preventivas para subsanar los efectos de la infracción o prevenir su ocurrencia, conforme con las indicaciones, instrucciones y plazos que, en forma general o para casos particulares, disponga la Comisión Nacional de Televisión en el mismo acto en que se imponga la sanción.

PARÁGRAFO. Si el operador o concesionario no cumple con las medidas de control dispuestas en los plazos señalados, se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 65 del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 45. PROCEDIMIENTO. Las investigaciones por infracciones a lo establecido en este acuerdo, la imposición de medidas y sanciones, se adelantarán conforme con las reglas previstas en la parte primera del Código Contencioso Administrativo.

Cuando la queja o petición no haya sido sometida previamente al operador o concesionario, la Comisión la remitirá a este para que decida sobre la misma en los términos señalados en este Acuerdo. Si la decisión no resulta satisfactoria para el quejoso o peticionario, a solicitud de este se continuará con las diligencias administrativas a que haya lugar.

ARTÍCULO 46. TRANSITORIO. <Artículo modificado por el artículo 1 del Acuerdo 7 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Hasta el 12 de julio de 2007 todos los concesionarios del servicio público de televisión por suscripción tendrán plazo para adecuar su operación, textos, facturas y documentos a lo dispuesto en el Acuerdo 11 de 2006, sin perjuicio del reconocimiento inmediato de los efectos legales vigentes en el ámbito contractual.

ARTÍCULO 47. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. El presente Acuerdo rige a partir de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 24 de noviembre de 2006.

El Director (E.),

EDUARDO NORIEGA DE LA HOZ.