

**CONTRATO ÚNICO DE  
SERVICIOS FIJOS**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Spectra Telecomunicaciones, por el que pagará mínimo mensualmente \$\_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_\_ meses, contados a partir del \_\_\_\_\_. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y  automáticamente por un plazo igual al inicial \*.

**EL SERVICIO**

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija\*:

Telefonía fija  Internet fijo  Televisión

Servicios adicionales \_\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

**INFORMACIÓN DEL SUScriptor**

Contrato No. **C-ST-** \_\_\_\_\_

Nombre / Razón Social \_\_\_\_\_

Identificación \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_

Dirección Servicio \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_

Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_

**CONDICIONES COMERCIALES** Nuevo  Modificado

Comercial  Hogar

**FACTURACION**

MES VENCIDO  MES ANTICIPADO

**SERVICIO** **VALOR**

\_\_\_\_\_ \$ \_\_\_\_\_

**OTROS SERVICIOS**

Descripción	Cantidad	Valor
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Valor total \$ \_\_\_\_\_

**CONDICIONES TELEVISIÓN TDC**

Ver anexo 4

**PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO**

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
- 2) suministrar información verdadera;
- 3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
- 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo);
- 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable;
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

**CALIDAD Y COMPENSACIÓN**

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: [www.spectratelecomunicaciones.co/indicadores.html](http://www.spectratelecomunicaciones.co/indicadores.html).

**CESIÓN**

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

**MODIFICACIÓN**

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

**SUSPENSIÓN**

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

**TERMINACIÓN**

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día 22 de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

\* Espacio diligenciado por el usuario

## PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le llegará de forma electrónica al correo que registró en el presente contrato, como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son:  
cel. 3023910758, 3187934944,  
contactenos@spectratelecomunicaciones.co,  
www.spectratelecomunicaciones.co



2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de la página web o correo electrónico y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

### Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

## ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA \*

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor total del cargo por conexión	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA /
Fecha de finalización de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA /

### Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$	\$	\$	\$	\$	\$
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$	\$	\$	\$	\$	\$

## CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

## LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

## COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: \$ \_\_\_\_\_

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

Obligaciones del Suscriptor: A) Responder por daño, hurto, pérdida de los equipos. B) Informar el cambio de dirección de instalación. C) Abstenerse de realizar conductas fraudulentas o no autorizadas en la red. D) garantizar la existencia de un sistema de tierra y un regulador de corriente, para la conexión de los equipos.

Condiciones para modificación o cambio del plan escogido: 1) Aplicará en el periodo de facturación siguiente. 2) debe estar al día en los pagos. 3) Únicamente puede ser realizado por el Suscriptor. 4) Presentar un buen comportamiento de pago. Spectra Telecomunicaciones fijará y reajustará las tarifas de los servicios en cualquier tiempo, sin exceder anualmente el IPC. Spectra Telecomunicaciones entrega los equipos incluidos en el plan en calidad de comodato, por lo tanto Usted debe entregarlos una vez finalice el contrato; si los equipos no son restituidos, Spectra cobrará el valor comercial de los mismos. El hurto, pérdida de los equipos deberá ser reportado a Spectra Telecomunicaciones en las 24 horas siguientes al hecho, con la copia de la denuncia por hurto y el cliente asumirá el valor comercial de los equipos. En caso de presentarse daño de los equipos, por mala manipulación del cliente, este deberá asumir el valor comercial para ser instalados nuevamente. Spectra Telecomunicaciones podrá terminar el contrato por: i) vencimiento del plazo. ii) incumplimiento del usuario de obligaciones legales, regulatorias y contractuales, tales como: a) no pagar b) modificar, alterar o cambiar las características técnicas de los equipos c) acceder a los servicios de forma fraudulenta d) cualquier forma de comercialización, distribución o reventa. La terminación no exime al Suscriptor de la cancelación de obligaciones causadas e) Los servicios contratados tendrán facturación mes vencido o anticipado tal como esté indicado en las condiciones comerciales del presente contrato.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

## ANEXO No 1 CUMPLIMIENTO AL REGLAMENTO DE LA EXPLOTACIÓN Y LA PORNOGRAFÍA INFANTIL.

El USUARIO se compromete expresamente a dar cumplimiento a todas las disposiciones legales y reglamentarias sobre el correcto uso de la red y la prevención de acceso por parte de menores a páginas de contenido restringido, toda forma de explotación pornográfica, turismo sexual y demás formas de abuso de menores según lo previsto en la Ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios. Además el USUARIO se compromete a implementar todas las medidas de tipo técnico que considere necesarias para prevenir dichas conductas, así como informar a SPECTRA TELECOMUNICACIONES S.A.S sobre cualquier información o sospecha de mal uso de la red por parte de terceros dentro del sistema.

El USUARIO se compromete a dar un uso adecuado al SERVICIO y destinarlo para el fin que ha sido contratado, absteniéndose en todo momento de realizar derivaciones no autorizadas, o usarlo para un fin comercial no autorizado. El incumplimiento de lo anterior será causal de terminación del contrato, sin perjuicio de las acciones que SPECTRA TELECOMUNICACIONES S.A.S pueda iniciar por los perjuicios que se le causen. En cumplimiento del artículo 7º del Decreto 1524 de 2002, "Por el cual reglamenta el artículo 5º de la Ley 679 de 2001" y con el objeto de prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información. Así mismo con el fin de propender para que estos medios no sean aprovechados con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad. Se advierte que el incumplimiento de las siguientes prohibiciones y deberes acarreará para el incumplido las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en el Decreto 1524 de 2002.

**Prohibiciones:** Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. 3. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

**Deberes:** Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán: 1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. 4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. Se prohíbe expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil.

## ANEXO No 2 Autorización para Administración de Datos Personales

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013, con la firma de este documento manifiesto que he sido informado por SPECTRA TELECOMUNICACIONES SAS, en adelante SPECTRATEL o LA COMPAÑÍA, en lo referente a:

1. SPECTRATEL actuará como Responsable del Tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que podrá recolectar, almacenar, usar, suprimir y actualizar mis datos personales conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en la página web de LA COMPAÑÍA (<http://www.spectratelecomunicaciones.co/politicabd.html>).
2. Es de carácter facultativo o voluntario responder preguntas que versen sobre Datos Sensibles
3. Mis derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.
4. Para ejercer los derechos de acuerdo a la Política de Tratamiento de la Compañía, para cualquier inquietud o información adicional relacionada con el tratamiento de datos personales, puedo contactarme al correo electrónico [contactenos@spectratelecomunicaciones.co](mailto:contactenos@spectratelecomunicaciones.co)
5. SPECTRATEL garantiza la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de mis datos y se reservan el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web.

Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a SPECTRATEL para tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de LA COMPAÑÍA y para los fines relacionados con su objeto como empresa del sector de las telecomunicaciones y en especial para fines legales, contractuales, comerciales descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de las Compañías. La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.

Firma: \_\_\_\_\_

### ANEXO No 3. VALORES A PAGAR POR TERMINACIÓN ANTICIPADA

En caso de terminación anticipada del contrato, el valor a pagar según el plan contratado y los meses que resten para finalizar el contrato se describen en las siguientes tablas.

Internet Radio  
6 meses

MES	VALOR
1	\$405.000
2	\$337.500
3	\$303.750
4	\$270.000
5	\$236.250
6	\$202.500

Internet Fibra optica  
6 meses

MES	VALOR
1	\$480.000
2	\$400.000
3	\$360.000
4	\$320.000
5	\$280.000
6	\$240.000

Internet Fibra optica  
12 meses

MES	INTERNET
1	\$480.000
2	\$440.000
3	\$400.000
4	\$360.000
5	\$320.000
6	\$280.000
7	\$240.000
8	\$200.000
9	\$160.000
10	\$120.000
11	\$80.000
12	\$40.000

Internet Fibra optica + tv  
12 meses

MES	TV	INTERNET + TV
1	\$300.000	\$780.000
2	\$275.000	\$715.000
3	\$250.000	\$650.000
4	\$225.000	\$585.000
5	\$200.000	\$520.000
6	\$175.000	\$455.000
7	\$150.000	\$390.000
8	\$125.000	\$325.000
9	\$100.000	\$260.000
10	\$75.000	\$195.000
11	\$50.000	\$130.000
12	\$25.000	\$65.000

### ANEXO No 4. CONDICIONES TELEVISIÓN IPTV

Considerando que TELECOMUNICACIONES DIGITALES COLOMBIA SAS, en adelante "TDC", empresa prestadora del servicio de televisión por suscripción en el territorio Colombiano, con domicilio en la ciudad de Cali, debidamente habilitada para prestación del servicio mediante Certificado Registro Único de TIC No: 96006836, Referencia: TIC-150.2\_ 12029, Fecha de expedición 19 julio 2022 de conformidad con la legislación y la regulación vigente autoriza a SPECTRA TELECOMUNICACIONES SAS, para que a nombre de TDC ofrezca y celebre la prestación del servicio de Televisión por Suscripción ante el SUSCRIPTOR de este contrato, por lo cual SPECTRA TELECOMUNICACIONES será quien velará por la aplicación de las condiciones en el contrato con el SUSCRIPTOR. El servicio de Televisión por suscripción es exclusivamente para uso en el domicilio del SUSCRIPTOR.

El SUSCRIPTOR será responsable ante TDC por uso indebido y no autorizado del servicio por parte de terceros. En consecuencia, autoriza a TDC para adelantar las acciones legales necesarias para hacer cesar el uso indebido, incluyendo la potestad de suspender temporalmente el servicio al SUSCRIPTOR mientras cesa esta situación, aun en el caso que éste se haya presentado sin el consentimiento o conocimiento del SUSCRIPTOR.

EL SUSCRIPTOR manifiesta conocer que el contenido del servicio, puede tener eventualmente programación para adultos siendo de su responsabilidad evitar que la programación sea vista por menores de edad cuando ello así corresponda. Todas las opciones de contratación que ofrece TDC se deben entender como Ofertas Generales no caracterizadas por ningún canal o canales específicos y/o por un determinado género de canales. Por lo anterior, EL SUSCRIPTOR autoriza expresamente a TDC para que, por razones de orden técnico o comercial, suprima, amplíe o modifique los canales que componen la programación del servicio que recibe EL SUSCRIPTOR, sin que por ello pueda EL SUSCRIPTOR dar por terminado este contrato como causas imputables a TDC.

EL SUSCRIPTOR se obliga a cumplir el régimen jurídico y regulatorio de prestación de los servicios objeto del presente contrato. En consecuencia, EL SUSCRIPTOR hará uso de ellos en las condiciones requeridas por ley y exonera de toda responsabilidad a TDC por la indebida utilización que él, sus subordinados o un tercero haga de los mismos. Por dicho concepto EL SUSCRIPTOR se obliga a responder por los perjuicios que se causen aun por su culpa leve.

EL SUSCRIPTOR no podrá trasladar los equipos ni realizar ninguna modificación a la red instalada, así como tampoco retransmitir, difundir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros puntos distintos de los contratados.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito, TDC podrá suspender la prestación del servicio o terminar el contrato, según la naturaleza de las causas que lo generan, sin que por ello quede obligada a pagar o reconocer multa o indemnización alguna.

SPECTRA TELECOMUNICACIONES remitirá a TDC PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS que sean presentadas por EL SUSCRIPTOR en relación al servicio de televisión, para que sea TDC quien emita la respectiva respuesta en los tiempos de ley.

### ANEXO No 5. CONSULTA Y REPORTE CENTRALES DE RIESGO

Autorizo a SPECTRA TELECOMUNICACIONES con NIT 900770495 o a quién represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor a consultar reportar, conservar, suministrar, solicitar o divulgar a DATA CREDITO Central de Información y de Riesgo, toda la información referente a mi comportamiento comercial. Lo anterior implica que el cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones se reflejará en las mencionadas bases de datos, en donde se consignan de manera completa todos los datos referentes a mi actual y pasado comportamiento en general frente al cumplimiento de mis obligaciones.

Firma: \_\_\_\_\_