

San Juan de Pasto, 1 de septiembre de 2022

Señores:

LEGON Telecomunicaciones

Pasto – Nariño

ASUNTO: Queja y petición (contrato 110327)

Cordial saludo,

Mediante el presente oficio yo, **FLORANGELA DEL PILAR ESCOBAR ORBES**, identificada con cédula de ciudadanía **N°30.735.958** de la ciudad de Pasto, en calidad de titular de la cuenta asociada al contrato N°110327 con la empresa de telecomunicaciones LEGON, me permito hacer la **QUEJA** sobre el servicio contratado el día jueves 25 de agosto del 2022, teniendo en cuenta los siguientes hechos:

1. El día 31 de agosto de 2022 a las 9 de la mañana, los técnicos de LEGON telecomunicaciones se acercan al domicilio a realizar la correspondiente instalación del servicio contratado en la fecha previamente citada. En el momento de realizar esta instalación, los técnicos solo solicitan que se verifique la conectividad, sin embargo, no hacen las respectivas pruebas con computadores y televisores, pruebas que terminan por ser realizadas por la persona del hogar que se encontraba presente en la visita. Una hora después de terminada la instalación, aproximadamente a las 11 de la mañana, la red de internet se cae totalmente, por lo que el mismo día se tuvo que realizar una llamada a servicio técnico para que realicen la revisión nuevamente, teniendo en cuenta que el servicio fue deficiente en sus primeras horas de funcionamiento.
2. Los técnicos vuelven a llegar al hogar a las 3 de la tarde, es en ese momento que se nota que el router previamente instalado es usado, pues tiene marcas de rayones y suciedades, tal como se muestra en el video enviado por vía WhatsApp al asesor con quien se contrató el servicio. Se pregunta al técnico por qué motivo no se instala un router nuevo, teniendo en cuenta que el servicio se instala por primera vez y él responde que no hay disponibilidad de equipos, por lo que menciona que éste será reemplazado una vez lleguen equipos a la empresa y se dé la orden de hacer estos cambios. En esta segunda revisión, los técnicos verifican que el router instalado en horas de la mañana presenta fallas, por lo que tiene que ser reemplazado por otro router, igualmente usado.
3. En el momento de la instalación, en la misma fecha, se pregunta por los decodificadores que el asesor comercial nos había mencionado el día de realización el contrato, correspondientes a la señal de televisión, pero los técnicos responden que la televisión del servicio no funciona a través de estos; se verifica que la televisión que se instala es de señal

análoga, pero el servicio es completamente deficiente, pues muestra canales con mala resolución, interferencias y señal lluviosa.

Teniendo en cuenta los hechos anteriormente mencionados, presentamos esta **QUEJA** considerando que:

1. La información brindada a través de llamada y de forma personal por el asesor de la empresa, en el momento en el que se realiza el contrato, no corresponde al servicio que se verificó el día de la instalación, puesto que, aunque verbalmente se notificó que se pondrían decodificadores para el servicio de televisión, al hacer la instalación el día 31 de agosto del 2022, no se ubican decodificadores, sino que se ingresa a una red de servicio de televisión análoga, que resulta deficiente.
2. En ningún momento se notificó que los router a instalar serían usados.
3. Tanto a través de llamada telefónica, como de forma presencial, el asesor menciona que la cláusula de permanencia mínima es de 6 meses, sin embargo, en el contrato entregado esta cláusula es de 1 año, por lo que se incurre en desinformación y engaño respecto a los términos del servicio.

Con las quejas previamente presentadas, y teniendo en cuenta el apartado de TERMINACIÓN del contrato entregado el 25 de agosto de 2022, el cual menciona: *"usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades"*, realizo la correspondiente **SOLICITUD** de cancelación del servicio y del contrato asociado a él, solicitud que se realiza dentro de los cinco días hábiles siguientes a la firma del contrato y un solo día hábil después de la instalación del mismo, considerando que el servicio que se instaló no corresponde a lo que el asesor comercial ofreció por parte de la empresa de telecomunicaciones, ya que los equipos instalados, así como el internet y la televisión son de calidad deficiente. Se solicita que esta cancelación se dé sin que exista sanción alguna a mi persona, puesto que es la empresa la que incurre en incumplimiento de los deberes asociados al servicio.

Agradeciendo la atención prestada.

Atentamente,



FLORANGELA ESCOBAR ORBES

CC. 30.735.958 de Pasto

Celular: 3154094600

Correo: florangelaescobar@hotmail.com

LEGÓN

TELECOMUNICACIONES

La conexión sin fronteras

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y LEGÓN, por el que pagará mínimo mensualmente \$ 7000. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir del 07/01/2021. 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. 110327
Nombre / Razón Social Florencia del Pilar Escobar de los
Identificación 30-735958
Correo electrónico FlorenciaEscobar@hotmail.com
Teléfono de contacto 315-409-4600 318-263-4289
Dirección Servicio San Juan Estrato 2
Departamento Magdalena Municipio Pailon
Dirección Suscriptor Calle 7 # 33-85

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

LEGÓN | Básico

8000

LEGÓN | Básico*

CANTIDAD

LEGÓN | HD*

CANTIDAD

LEGÓN | Plus+^{CINE}

CANTIDAD

LEGÓN | Plus+^{ADULTOS}

CANTIDAD

LEGÓN | @*

80mb

MB

SERVICIOS ADICIONALES Y/O EQUIPOS

CÁMARA DE SEGURIDAD

CANTIDAD

ROUTER

CANTIDAD

DECODIFICADOR

CANTIDAD

OTROS

CANTIDAD

depósito

50000

VALOR TOTAL 50000

* Espacio diligenciado por el usuario

deducen cumplida la vigencia

110327

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.legontelecomunicaciones.com

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 15 de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente período 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.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar 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.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
- 2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios 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	\$ 9,000
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$ 120,000
Fecha de inicio de la permanencia mínima	1/1/2013
Fecha de finalización de la permanencia mínima	1/1/2014
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes	
1er mes	\$ 9,000
2do mes	\$ 18,000
3er mes	\$ 27,000
4to mes	\$ 36,000
5to mes	\$ 45,000
6to mes	\$ 54,000
7mo mes	\$ 63,000
8vo mes	\$ 72,000
9vo mes	\$ 81,000
10mo mes	\$ 90,000
11mo mes	\$ 99,000
12mo mes	\$ 108,000

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: \$ 20.000

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.

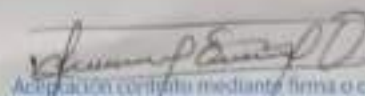
CONDICIONES ESPECIALES CONTRATO

Además de las condiciones generales del contrato, el usuario entiende y acepta las siguientes condiciones especiales:

1. En caso de que el operador decida establecer o implementar promociones que signifiquen la disminución de la tarifa, esta solamente aplicará por el tiempo establecido en la promoción, y una vez terminada esta, la tarifa volverá a ser la que tiene establecido el operador para el sector donde se encuentra instalado el servicio.
2. En ningún caso el usuario puede compartir el servicio instalado por el operador, realizando derivaciones a inmuebles diferentes al que fue instalado, sean a título oneroso o gratuito, en caso de que se evidencie esta práctica, el operador podrá dar por terminado el contrato y presentar las correspondientes acciones penales y civiles.
3. Cuando el operador suspenda el servicio por falta de pago, el usuario no podrá reconectarse directamente, sino que una vez realizado el pago de los valores adecuados, el operador procederá a realizar la reconexión en el término establecido en este contrato, en caso de que se evidencie esta práctica, el operador podrá dar por terminado el contrato y presentar las correspondientes acciones penales y civiles.

4. OBSERVACIONES

Instalación cable max 20 mts. Internet 20 mts
Cable max 100 mts días agosto 2013
Instalación 6 días hábiles



Aceptación confirmada mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CEI 30735958

FECHA 26 agosto 13

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcm.gov.co

LEGON TELECOMUNICACIONES S.A.S - NI. 800179562-9

August 25, 2022, 5:37:10 pm

OS (Orden de Servicio) #: 3313043

NORT02 San Vicente

CL 7 33 A 5

No instalado

Florangela del Pilar Escobar Orbes

Ref. contrato: LG110327

Ref. pago: 7007302149

CC (Cédula): # 30735958

Saldo: \$ 0

Telefonos :: celular personal-Activo: 3154094600:: celular personal-Activo: 3182534289

Tv Análoga - Instalacion

Observacion: INSTALAR 2 TV, DIAS DE AGOSTO GRATIS (CONTRATO A 1 AÑO), 6 DÍAS HÁBILES PARA LA INSTALACIÓN, VENTA DE EDISSON /

Diagnostico:

Material	Cantidad	Material	Cantidad	Material	Cantidad
Coaxial	20 mts	Grapas	10		
spliter	3 vias	amoras	8		
spliter	2 vias	Conectores	7		
Hora Entrada: _____		Hora Salida: _____		Movil: _____	

OBSERVACIONES: se entrega servicio OK

Sr(a). Cliente, su firma indica que esta de acuerdo con los datos consignados en esta orden de trabajo... LEALO antes de firmar y confirme el funcionamiento de su servicio, si lo requiere utilice el espacio de observaciones.

Cliente:

C.C.(ID.)

Carlos Escobar
5234022

Tecnico:

C.C.(ID.)

Alon Campaña- Byron Ortega

August 25, 2022, 5:37:10 pm

LEON TELECOMUNICACIONES S.A.S - NL 800179562-9

OS (Orden de Servicio) #: 3313044

NORTE2 San Vicente
Florencia del Pilar Escobar Orbes

CC (Cédula): # 30735858

Telefonos: celular personal-Activo: 3154094600:: celular personal-Activo: 3182534289

No instalado

Ref. pago: 7007302149

Saldo: \$ 0

Observación: INSTALAR INTERNET FTTH DE 80MB, DIAS DE AGOSTO GRATIS (CONTRATO A 1 AÑO), INSTALACIÓN 5 DÍAS HÁBILES,
VENTA DE EDISSON **SE VA MÁS DE LOS 160 MTS DE FIBRA** / REALIZA DEPÓSITO DE \$50.000 / Características: NO USAR ANCHO
DE BANDA: 80 /

Diagnostico:

Material Cantidad

Fibra 45 mts
optico FTTH verde 2
Grapas 10

Material

Cantidad

4 marcos 8

Material

Cantidad

Hora Salida: _____

Movil: _____

OBSERVACIONES: Se entrega servicio OK

[MAC: E0: E8: E6: 22: D0: 5F] Se cambia

MAC = 00-18-93-FB-EA-88

PON SN = 6PND00FB EA 88

Sr(a). Cliente, su firma indica que esta de acuerdo con los datos consignados en esta orden de trabajo... LEALO antes de firmar y confirme el funcionamiento de su servicio, si lo requiere utilice el espacio de observaciones.

Cliente:
C.C.(ID.)

Carlos Escobar
5234022

Tecnico:
C.C.(ID.)

Jhon Campaña Byron Ortega

VLAN 39

OCT 2

PON 6

NAP 7

Puerto 15

LTB Ni 7