

Manizales 5 de septiembre de 2022

Señores

**LEGÓN TELECOMUNICACIONES**

Manizales – Caldas

Referencia: Derecho de petición artículo 23 constitución política colombiana 1991.

**ASUNTO: Cancelación de servicios**

Yo, Natalia Agudelo Quitian mayor de edad y vecino de la ciudad de Manizales, identificado con la c.c número 1.053.831575 de Manizales, de manera atenta y respetuosa me permito dirigirme ante su despacho, en el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la carta política artículo 15 y demás normas concordantes del C.P.A.C.A , me permito formular una petición en base en los siguientes hechos.

**HECHOS**

1. El día 1 de marzo de 2022 del presente año adquirí los servicios de la empresa Legón Comunicaciones para el servicio de internet y tv por cable.
2. El mismo día se realiza la instalación de televisión por cable con cableado antiguo que la vivienda tenía, no se hizo instalación con cables nuevos y la señal quedo deficiente, causando que los canales adquiridos no se vieran con claridad, por lo que se tuvo que hacer reporte de este a la empresa. Por dicha instalación se me cobro \$20.000 por cada uno de televisores que se les instaló la tv es decir 2 televisores que tenía adicionales ya que el plan solo cubría la instalación de uno; el cobro total fue de \$40.000
3. El mismo día se realiza el cobro de afiliación de \$20.000, lo cual fue escrito a lapicero dentro del contrato y no ocurre en ninguna otra empresa de telecomunicaciones.
4. El día 2 de marzo, se hace instalación del servicio de internet, aun habiendo firmando el contrato e inicio de prestación del servicio desde el día 1 de marzo.
5. El día 10 de marzo se reporta daño por deficiencia en la instalación de la señal de televisión ya que nunca tuvo buena imagen pues su instalación fue defectuosa. Dicho daño fue solucionado el día siguiente del reporte, por lo que fue 1 día sin servicio.

6. El día 22 de marzo nuevamente se reporta daño de televisión afectando el servicio por 1 día.
7. El día 4 de abril se reporta daño en el servicio de internet, el cual fue resuelto el 6 de abril, quedando sin servicio 2 días, afectando mi desempeño laboral y ocasionando dificultades para cumplir con las labores.
8. El día 19 de abril nuevamente se reporta daño en el servicio de internet, el cual fue resuelto el 19 de abril, quedando sin servicio 1 día.
9. El día 8 de mayo nuevamente se reporta daño en el servicio de internet, el cual fue resuelto el 10 de mayo, quedando sin servicio 1 día.
10. El día 8 de julio nuevamente se reporta daño en el servicio de internet, el cual fue resuelto el 9 de julio, quedando sin servicio 1 día.
11. Hasta el momento no se hicieron más reporte del servicio ya que hace 2 meses no hago uso de este.
12. En ningún momento la empresa Legón compensó las fallas en la prestación del servicio, ya que siempre hizo el mismo cobro a pesar del servicio interrumpido y el pago siempre fue oportuno, incumpliendo su cláusula de CALIDAD Y COMPENSACIÓN firmada en el contrato.
13. Todas las facturas han sido pagadas oportunamente y la empresa Legon no tiene queja sobre esto.

### **PRETENSIONES**

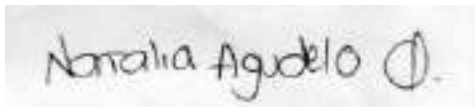
1. En el contrato firmado con LEGON, manifiestan que se debe realizar el pago de conexión que se incluye en la cláusula de permanencia mínima por un valor de \$400.000, lo cual no estoy dispuesta a pagar debido a la mala conexión que realizaron en mi vivienda pues no colocaron cableado nuevo, quedo con fallas frecuentes, el servicio de televisión no fue de calidad ya que siempre se veía defectuoso.
2. Que no se me sea cobrado la cláusula de permanencia mínima ya que la empresa Legón con cumple con la prestación de un servicio de calidad como lo he manifestado anteriormente y como se evidencia en el documento anexo.

## MARCO JURIDICO

1. La **resolución 5111 de 2017, seccion1, artículo 2.1.1.2.3. Calidad**. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación
2. Así mismo en la Sección 2, derechos y obligaciones de los usuarios, articulo 2.1.2.1.1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.
3. Artículo 33 de la Ley 3066 establece que cuando el usuario considere que las condiciones de calidad no se están cumpliendo, tiene la potestad de cancelar el contrato sin pagar multas.
4. La sección 3 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO de la resolución 5111 de 2017 en su artículo Artículo 2.1.3.1. Contenido prohibido. En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no pueden incluirse disposiciones que establezcan límite alguno de los derechos o generen obligaciones adicionales a las descritas en el presente Régimen. De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que: **2.1.3.1.8. En los contratos de prestación de servicios móviles no se pueden pactar cláusulas de permanencia mínima.**

## NOTIFICACIONES

1. Recibo notificaciones en la carrera 26 # 47A-53, barrio Bavaria. En el correo electrónico [nataliaquitia54@gmail.com](mailto:nataliaquitia54@gmail.com) y en el celular 3105963095.

A handwritten signature in black ink that reads "Natalia Agudelo" followed by a circular stamp or mark.

**Natalia Agudelo Quitian**  
**1053831575**

## ANEXOS

1. Anexo copia de los reportes por daños reportados.

Registrar Pago Registrar Cargo Registrar Ajuste Registrar Descuento Registrar Servicio

Cliente Natalia Agudelo Quitan

Referencia LG079692

Fecha Venta March 1, 2022

Fecha Inicio March 10, 2022

Tipo Cobro Dirección de Servicio

Referencia pa 7012344209

Mostrando 1-8 de 8 elementos.

OS	Solicitado el	Estado	Solicitud	Ejecutado el	Tecnico
OS - 3194709	July 8, 2022	Cerrado	Sin Señal	July 9, 2022	Miguel Escobar - Tecnico - Villamaria
OS - 3052672	May 9, 2022	Cerrado	Sin Señal Internet	May 10, 2022	Jonathan Zuluaga
OS - 3001943	April 18, 2022	Cerrado	Sin Señal Internet	April 19, 2022	Fernando Castaño Tecn Manizales
OS - 2972103	April 4, 2022	Cerrado	Sin Señal Internet	April 6, 2022	Miguel Escobar - Tecnico - Villamaria
OS - 2939021	March 22, 2022	Cerrado	Sin Señal	March 23, 2022	Yhonatan Fernando Rodríguez Manrique
OS - 2911302	March 10, 2022	Cerrado	Señal Deficiente en Instalación	March 11, 2022	Yhonatan Fernando Rodríguez Manrique
OS - 2890770	March 2, 2022	Cerrado	Instalacion	March 10, 2022	Contratista - Orlando Duque
OS - 2890771	March 2, 2022	Cerrado	Instalacion Internet FTTH	March 9, 2022	Contratista - Orlando Duque

© Hector J. Calvo 2022

www.sigmappro.online