



Política de Facturación, Recaudo, Suspensión y Reconexión

Lineamientos públicos para la gestión de facturación y cartera de los servicios prestados por PLEXTEL COMUNICACIONES SAS.

Facturación

- La factura debe permitir al usuario identificar el periodo facturado, servicio o paquete, cargos aplicados, impuestos cuando correspondan, fecha límite de pago y canales de atención.
- Cualquier modificación de precio o condición se comunicará en los términos exigidos por la regulación y el contrato vigente.

Recaudo

- PLEXTEL COMUNICACIONES SAS informará los medios de pago habilitados. El usuario debe conservar el soporte de pago cuando corresponda.
- Los datos financieros de tarjetas no deben ser almacenados por el sitio de PLEXTEL COMUNICACIONES SAS cuando el procesamiento sea realizado directamente por una pasarela de pagos autorizada.

Suspensión y reconexión

- La suspensión por falta de pago y la reconexión se gestionarán conforme al contrato y a la regulación vigente, con información clara sobre las consecuencias del incumplimiento y los valores que legalmente procedan.
- Una vez acreditadas las condiciones para reconexión, la empresa realizará el trámite dentro de los plazos aplicables y conservará trazabilidad de la gestión.

Reclamaciones sobre factura

- El usuario puede presentar PQR frente a cargos, pagos o facturación. El trámite no debe impedir el ejercicio de los derechos de recurso previstos en el régimen de usuarios.

Marco de referencia: Resolución CRC 5050 de 2016 - compilación vigente y sus modificaciones. Resolución CRC 7811 de 2025 - actualización del marco regulatorio y del contrato único, vigente desde el 1 de enero de 2026 en lo pertinente. Resolución CRC 8171 de 2026 - medidas de fortalecimiento del régimen de protección de usuarios; algunas reglas tienen entrada en vigor posterior durante 2026. Ley 1341 de 2009, modificada entre otras por las Leyes 1978 de 2019 y 2108 de 2021. Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 - protección de datos personales. Ley 679 de 2001 y Decreto 1078 de 2015 - prevención de explotación y material de abuso sexual infantil en Internet.

Versión documental: 18 de agosto de 2026. Este documento debe armonizarse con los procedimientos internos, el contrato efectivamente usado y las instrucciones de las autoridades competentes. En caso de cambio normativo prevalece la norma vigente.