

Bogotá, miércoles 1 de mayo de 2013

Señores:

DIRECTV COLOMBIA LTDA.

Bogotá

Yo, **Rafael Anibal Vega Castro** identificado con **cedula de ciudadanía número 1044421326** expedida en Puerto Colombia, haciendo uso del derecho de petición de que trata el artículo 23 de la Constitución Nacional y en el artículo 5º del Código Contencioso Administrativo, me permito muy respetuosamente a DIRECTV COLOMBIA LTDA. identificada con NIT 805.006.014-0 solicito se sirvan de:

Activar permanentemente el canal DIRECTV 3D, que se ofreció al momento de contratar el paquete DIRECTV PLUS HD, para el plan oro que se encuentran a mi nombre y está instalado en la **Carrera 99 # 69A – 81 Interior 11 Apartamento 302**. De no cumplir con la activación **solicito la cancelación inmediata del servicio sin generar penalización alguna y sin cancelar el servicio no prestado** y además serán denunciados ante la SUPERINTENDENCIA de Industria y Comercio por violar la ley 1480 del 2011 del estatuto del consumidor donde se prohíbe la publicidad engañosa.

Apoyo mi petición por la cual estoy solicitando la cancelación, que en el día en que contraté el nuevo paquete vía telefónica no se me informó de ningún tipo de restricción con respecto a algún canal que estuviera en el paquete contratado.

Sin embargo, me he ido a la página web de Directv.com.co en el siguiente enlace <http://www.directv.com.co/paquetes/planes?link=nav> y me he encontrado con la siguiente información la cual pongo y comento a continuación:

DIRECTV PLUS HD™

Añada la opción de grabar, pausar y retroceder la televisión en vivo, con imagen y sonido en Alta Definición.

\$16.000
MENSUALES

▶ Detalles ▼ Canales ▶ Condiciones

▲ CERRAR

Como se puede ver claramente en la imagen anterior, según la información de la página Web, en el apartado de canales del paquete DIRECTV PLUS HD se informa al cliente (para este caso, a mi) que el canal DIRECTV 3D, ubicado en la fila 1; columna 2, se encuentra incluido en el paquete que he contratado al igual que otros 18 canales para formar un total de 19 canales adquiridos en ese paquete.

Intentando seguir buscando una letra menuda, miremos el apartado de “Condiciones”

DIRECTV PLUS HD™

Añada la opción de grabar, pausar y retroceder la televisión en vivo, con imagen y sonido en Alta Definición.

\$16.000
MENSUALES

▶ Detalles ▶ Canales ▼ Condiciones

1. DIRECTV te permite contratar paquetes premium y canales especializados para añadir a tu plan. Así podrás complementar tu servicio de televisión con la mejor y más completa programación. Los puedes solicitar en el momento de la suscripción y si ya eres cliente solicita la activación de estos paquetes a través de nuestras líneas de servicio o nuestro formulario de contacto.

▲ CERRAR

Clara mente se ve donde indica que se puede contratar paquetes de canales y canales especializados, pero nunca se menciona que en el canal DIRECTV 3D hay restricciones y que se debe pagar un coste adicional para poder desfrutarlo en la comodidad de mi hogar.

Para no quedar en duda, pongo a continuación todos los paquetes Premium y canales especializados que se ofrecen en la pagina al momento de yo contratar el plan y donde no aparece por ningún lado el canal DIRECTV 3D:

Paquetes Premium: Películas

HBO MAX El paquete más completo de HBO, MAX y Max Prime con acceso sin costo al servicio HBO GO .	10 SEÑALES \$29.400 MENSUALES	
▶ Detalles	▶ Canales	▶ Condiciones

HBO PACK Lo mejor de HBO para toda la familia.	4 SEÑALES \$17.000 MENSUALES	
▶ Detalles	▶ Canales	▶ Condiciones

MOVIECITY El paquete más completo de películas clásicas y actuales.	8 SEÑALES \$29.400 MENSUALES	
▶ Detalles	▶ Canales	▶ Condiciones

DE PELICULA El mejor mix de películas clásicas y actuales.	3 SEÑALES \$17.000 MENSUALES	
▶ Detalles	▶ Canales	▶ Condiciones

Paquetes Premium: Adultos

HOTPACK El mejor paquete con los canales líderes de entretenimiento para adultos.	2 SEÑALES \$35.000 MENSUALES	
▶ Detalles	▶ Canales	▶ Condiciones

PLAYBOY TV El canal líder mundial de entretenimiento sensual y erótico para adultos.	1 SEÑAL \$24.000 MENSUALES	
▶ Detalles	▶ Canales	▶ Condiciones

VENUS Las mejores películas y programación de adultos para disfrutar en pareja.	1 SEÑAL \$25.500 MENSUALES	
▶ Detalles	▶ Canales	▶ Condiciones

XTSY Las películas y programación de adultos de las mejores productoras.	1 SEÑAL \$25.500 MENSUALES	
▶ Detalles	▶ Canales	▶ Condiciones

HUSTLER
La programación para adultos más atrevida y audaz.

1 SEÑAL
\$25.500
MENSUALES

[▶ Detalles](#) | [▶ Canales](#) | [▶ Condiciones](#)

XTSY + HUSTLER
Las películas y programación de adultos más audaz.

2 SEÑALES
\$36.000
MENSUALES

[▶ Detalles](#) | [▶ Canales](#) | [▶ Condiciones](#)

Paquetes Premium: Internacionales y Noticias

TV GLOBO
Una de las principales cadenas de Brasil en DIRECTV.

1 SEÑAL
\$29.900
MENSUALES

[▶ Detalles](#) | [▶ Canales](#) | [▶ Condiciones](#)

ZEE TV
El canal con la mejor programación de la India.

1 SEÑAL
\$29.900
MENSUALES

[▶ Detalles](#) | [▶ Canales](#) | [▶ Condiciones](#)

NHK
El canal con la mejor programación de Japón.

1 SEÑAL
\$32.000
MENSUALES

[▶ Detalles](#) | [▶ Canales](#) | [▶ Condiciones](#)

Pay Per View (Película o Bloque)

DIRECTV CINEMA
Los mejores estrenos a tu disposición.

9 SEÑALES
\$7.100
Película o Bloque

[▶ Detalles](#) | [▶ Condiciones](#)

ADULTOS PLAYBOY TV
El canal líder mundial de entretenimiento sensual y erótico para adultos.

1 SEÑAL
\$13.200
Película o Bloque

[▶ Detalles](#) | [▶ Canales](#) | [▶ Condiciones](#)

ADULTOS VENUS
Las mejores películas y programación de adultos para disfrutar en pareja.

1 SEÑAL
\$15.200
Película o Bloque

[▶ Detalles](#) | [▶ Canales](#) | [▶ Condiciones](#)

ADULTOS XTASY
Las películas y programación de adultos de las mejores productoras.

1 SEÑAL
\$20.000
Película o Bloque

[▶ Detalles](#) | [▶ Canales](#) | [▶ Condiciones](#)

ADULTOS HUSTLER
Las películas y programación de adultos más audaz.

1 SEÑAL
\$18.200
Película o Bloque

[▶ Detalles](#) | [▶ Canales](#) | [▶ Condiciones](#)

Por último, mirando el apartado de detalles hay dos puntos que si pone restricciones al paquete, pero en ningún momento hablan del canal DIRECTV 3D y tampoco mencionan contenido restringido.

DIRECTV PLUS HD™
Añada la opción de grabar, pausar y retroceder la televisión en vivo, con imagen y sonido en Alta Definición.

\$16.000
MENSUALES

[▼ Detalles](#) | [▶ Canales](#) | [▶ Condiciones](#)

- ✓ Imagen con 8 veces más detalle que una transmisión estándar
- ✓ Transmisión en formato cine 16:9 para una imagen un 33% más ancha
- ✓ Calidad superior de sonido Dolby Digital 5.1.
- ✓ Grabe, pause y retroceda la televisión en vivo y haga replay con sólo apretar un botón
- ✓ Grabe dos programas a la vez mientras mira uno ya grabado
- ✓ Almacene hasta 100 de programación en Alta Definición y 400 horas en definición estándar
- ✓ Grabe toda la temporada de una serie o novela automáticamente
- ✓ Grabe programas utilizando su computador o celular con Control Plus
- ✓ 24 horas de programación siempre en 100% Alta Definición
- ✓ Contenido de canales varía de acuerdo al plan contratado
- ✓ Los canales HBO y Moviecity estarán disponibles al momento de añadir los Paquetes Premium.

[▲ CERRAR](#)

Al mirar el último ítem dice: *“Los canales HBO y Moviecity estarán disponibles al momento de añadir los Paquetes Premium.”*, aquí se hace salvedad de que los canales HBO y Moviecity solo estarán disponibles al contratarlos como servicio adicional. Dejan claro al cliente que estos canales están bloqueados permanentemente a menos de que se contrate un paquete.

Ahora, si miramos el penúltimo ítem, dice: *“Contenido de canales varía de acuerdo al plan contratado”*, en este punto mencionan que el **contenido** de programas de algunos canales variará pero nunca se menciona que el **contenido** estará o permanecerá bloqueado hasta que se contrate algún servicio adicional, ni hablan del canal DIRECTV 3D por ningún lado, como si se menciona en el último ítem para los canales HBO y Moviecity, lo que da a entender que el canal DIRECTV 3D no tiene ningún tipo de restricción.

Para terminar pongo la captura de la sección de ayuda de Directv donde indican que el servicio de DIRECTV 3D no tiene costo si se cuenta con DIRECTV PLUS HD que es el plan que he contratado.

The screenshot shows the DIRECTV website's help center. The page title is "DIRECTV Colombia | Ayuda | DIRECTV 3D™: Costo de servicio DIRECTV 3D". The URL is "www.directv.com.co/ayuda/home.aspx?articleid=848". The page features a navigation menu with categories like "La Experiencia DIRECTV", "Planes", "Programación", "Deportes", "Tecnología", and "Beneficios". A search bar is present with the text "¿Cómo podemos ayudarte?". Below the search bar, the main heading is "Costo de servicio DIRECTV 3D". The text on the page states: "No hay cargo adicional por acceder la programación de DIRECTV 3D, sólo se necesita tener un decodificador HD DVR / DIRECTV Plus HD™ y tener contratado el servicio DIRECTV HD™." It also includes a link to "DIRECTV 3D" for more information.

El día de hoy miércoles, 1 de mayo de 2013, he llamado al call center y me indican todo lo contrario a lo que se menciona en la página, me dicen: "El contenido del canal Directv 3D solo está disponible contratando un servicio adicional", que es todo lo contrario a lo que dice en la descripción del paquete DIRECTV PLUS HD.

Espero la pronta resolución a la presente petición para no tener que acudir a la Comisión Nacional de Televisión ni a la Superintendencia de Industria y Comercio, protegiéndome bajo la ley 1480 del 2011 del estatuto del consumidor donde se prohíbe la publicidad engañosa, que para este caso se ofrece el canal DIRECTV 3D, pero realmente no está disponible en el paquete.

Recibiré constancias en la **Carrera 99 # 69A – 81 Interior 11 Apartamento 302 en la ciudad de Bogota**, para contacto telefónico se puede hacer al celular **300 4968304** o al número fijo **2245917** en la ciudad de Bogotá.

Firma:

Rafael Anibal Vega Castro

CC. 1044421326