



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT SAS  
NIT. 830502580-6  
POLÍTICA DE FACTURACIÓN, RECAUDO, SUSPENSIÓN Y  
RECONEXIÓN DEL SERVICIO**



CÓDIGO: APO-GFI-POL-001

VERSIÓN: 002

FECHA: 19/11/2024

PÁGINA: 1 DE 1

A través de la presente política se establece y comunica los lineamientos de la emisión de facturación, el recaudo, la suspensión y la reconexión de los servicios prestados por parte de la Empresa FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT SAS (en lo sucesivo "OTTIS COMUNICACIONES"), alineado al cumplimiento de la norma ISO 20000:2018 SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS.

### **FACTURA ELECTRÓNICA**

1. El periodo de facturación se realizará con corte al último día calendario de cada mes.
2. Es deber del cliente proporcionar el correo electrónico de uso personal, ya que allí se enviará la factura electrónica mes a mes. En caso de que el cliente requiera actualizar sus datos de facturación, deberá informar al correo comercial@ottis.com.co.
3. La fecha de envío de las facturas se realizará durante los primeros 10 días de cada mes en formato PDF y XML, posterior a la radicación ante la DIAN. Dicha factura se reflejará en el correo del cliente a más tardar 48 horas después.
4. Cuando se trate de cualquier petición o queja/reclamo asociado con la facturación, el cliente podrá presentarla máximo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir del vencimiento del pago oportuno de la misma. Adicionalmente, el cliente NO debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación, siempre y cuando la PQR se presente antes de la fecha de pago oportuno.

### **MÉTODOS DE PAGO**

La fecha límite de pago de la factura de los servicios prestados será el veinticinco (25) día calendario del mes presente.

Contamos con dos métodos de pago:

1. Convenio EFECTY N° 112389
2. Convenio JER No. 432
3. Botón de Pagos MI PAGO AMIGO ubicado en la página web de la empresa [www.ottis.com.co](http://www.ottis.com.co)

El cliente deberá hacer los pagos con el número de identificación del titular registrado en el Contrato único de servicios fijos. Los pagos no identificados, serán ingresados como Consignaciones sin identificar (CSI) dentro del Sistema Contable de la Empresa y solo se tendrá en cuenta al enviar el comprobante de pago a cualquiera de los correos **facturacionfsd@gmail.com**, **recaudo@ottis.com.co**, **carteraottiscomunicaciones@gmail.com** o al Whatsapp 3212893978.

### **SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO**

Los clientes que no realicen el pago del servicio prestado de manera oportuna, es decir, antes del día 25 calendario, será suspendido el primer día hábil del mes siguiente al servicio recibido a la 1 a.m.

Una vez el servicio es suspendido por mora en el pago de sus facturas, el cliente deberá enviar el comprobante de pago a cualquiera de los siguientes correos [recaudo@ottis.com.co](mailto:recaudo@ottis.com.co), [carteraottiscomunicaciones@gmail.com](mailto:carteraottiscomunicaciones@gmail.com) o al Whatsapp 3212893978. Sólo en estos casos se requiere que sea enviado el comprobante de pago.

Según el nuevo régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, en caso que el usuario no pague antes o en la fecha de pago oportuno, el servicio puede ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al pago por parte del usuario de los saldos pendientes.

En virtud de anterior, OTTIS COMUNICACIONES activará los servicios suspendidos únicamente en cuatro oportunidades durante el día de suspensión. Las horas de habilitación serán a las 9:00 a.m., 12:00 m, 3:00 pm y 6:00 pm. Los pagos reportados después de este horario se activarán el día siguiente a las 9:00 am.

Cuando el servicio sea suspendido por no pago, el operador puede cobrar un valor de reconexión.