



Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P.
Calle: 36 No. 14 – 71 Tel: 6309600 www.telebucaramanga.com.co

P07.SCL.F03
Versión: 1

Ciudad _____
Señores _____
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. ESP
Ciudad _____
TIPO DE SOLICITUD (Marcar con una X)

Queja ☐

No. de teléfono objeto de su Queja _____
Nombre del peticionario, razón social o recurrente _____
Apellidos del peticionario o recurrente _____
Tipo documento de identidad :
☐ Cedula de ciudadanía ☐ Cédula de extranjería ☐ NIT ☐ Pasaporte
Número del Documento de Identidad _____

Señor usuario; Usted tiene derecho a elegir el medio por el cual puede recibir la notificación de la respuesta a su Queja, bien sea, por medio físico o electrónico, diligenciando a su elección la información descrita a continuación:
Por favor seleccione uno de los dos medios por el cual desea recibir la notificación de su respuesta:

1. Correo electrónico <input type="checkbox"/>	2. Dirección física <input type="checkbox"/>
Autorizo la notificación de la respuesta a mi Queja por medio de correo electrónico y acepto los términos y condiciones de uso, para lo cual les informo que mi correo electrónico es: _____	Autorizo la notificación de la respuesta a mi Queja por medio físico, para lo cual les informo que mi dirección es: _____

Teléfonos de contacto: Oficina _____ Casa _____ Celular _____
Objeto de la Queja: _____

Hechos en los que se fundamenta la Queja

Solicito que se tengan en cuenta en el momento del análisis las siguientes pruebas:

Señor Usuario le informamos que acorde con lo establecido en el inciso 4 Art. 42 de la Resolución 3066 de 2011 Régimen de Protección al Usuario. Cualquier Petición o Queja asociada con la facturación podrá presentarse máximo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir del vencimiento del pago oportuno de su factura.

Señor usuario, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha que se surta la notificación de la decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular. Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, en el evento en que la Decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable. Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web (www.telebucaramanga.com.co), nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario(114).Para obtener información sobre el trámite impartido a su Recurso de Apelación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, puede dirigirse a las oficinas de atención al usuario ubicadas en la Carrera 13 No 27 - 00 Pisos 3, 5, 7 y 10 Bogotá D.C en los horarios de atención al Público (Lunes a Viernes de 8:00 a las 16:30 horas en jornada continua), igualmente de las líneas de atención al usuario: PBX 5870000 - Call Center: 6513240 - Línea Gratuita No 018000-910165, o a través de la página web sic.gov.co – Email info@sic.gov.co.

Aviso de Privacidad

De conformidad con la ley 1581 de 2012 por la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales le informamos que los datos de carácter personal, incluso aquellos legalmente considerados como de carácter sensible, suministrados por nuestros Usuarios como son: nombre, apellidos, identificación, teléfono, dirección física y electrónica, huella dactilar, información referente a su comportamiento comercial y demás datos necesarios que le sean solicitados al momento de contratar cualquiera de nuestros servicios, serán incorporados a una base de datos titularidad de TELEBUCARAMANGA y serán utilizados para los siguientes fines: Consultar, reportar, procesar, solicitar y divulgar a las Centrales de Información Financiera que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, o a cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines, toda la información referente a su comportamiento comercial, fines comerciales y promocionales por parte de TELEBUCARAMANGA y sus aliados, publicación en directorio telefónico, para efectos de la prevención y control de fraudes en las comunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias que así lo exijan, identificarlo como usuario de nuestros servicios y para adelantar las gestiones necesarias para su mejor prestación, evaluar la calidad del servicio y realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.

La información de tipo personal suministrada por terceros ajenos a la empresa con quienes la empresa no tiene vínculo contractual alguno será incorporada a una base de datos propiedad de Telebucaramanga, con el fin de identificarlo como peticionario y contestar efectivamente sus solicitudes a las direcciones de contacto suministradas en el respectivo escrito.

Los datos personales que sean facilitados serán tratados con el grado de protección adecuado exigido por la ley y de conformidad con las políticas de tratamiento que usted puede consultar en www.telebucaramanga.com.co En este sentido TELEBUCARAMANGA se compromete a tratar los datos con la finalidad exclusiva con que fueron recabados y se reserva la facultad de responder las consultas que versen sobre datos sensibles o datos pertenecientes a menores de edad.

Al Titular de los datos le asisten los derechos establecidos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012 para lo cual puede dirigirse a nuestros puntos de atención y/u oficina principal calle 36 # 14 – 71, ingresar a nuestra página web www.telebucaramanga.com.co o comunicarse con nuestra línea gratuita de atención 114.

Autorización para el Tratamiento de Datos Personales e Inclusión de Datos Financieros

Señor usuario: mediante la firma del presente documento autoriza a TELEBUCARAMANGA o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor a consultar, reportar, procesar, solicitar y divulgar a las Centrales de Información Financiera que administra la Asociación Bancaria y de Identidades Financieras de Colombia, o a cualquier otra entidad que maneje o administre base de datos con los mismos fines, toda la información referente a su comportamiento comercial. Lo anterior implica que el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones se reflejará en las mencionadas bases de datos, en donde se consignan de manera completa todos los datos referentes a su actual y pasado comportamiento frente al sector financiero y, en general, frente al cumplimiento de sus obligaciones. Señor usuario: con su firma autoriza el tratamiento de sus datos personales, incluso aquellos legalmente considerados sensibles como la huella digital, para efecto de la prestación de los servicios contratados, así como para los fines mencionados en el Aviso Privacidad incluido en el presente documento. La recolección y tratamiento de su huella digital (que es un dato sensible) tiene como finalidad prevenir y controlar fraudes o suplantaciones en los servicios de comunicaciones y solo serán objeto de recolección y tratamiento si usted lo autoriza expresamente con la firma de la presente autorización. Por ser un dato sensible usted no está obligado a autorizar su tratamiento.

técnica para su prestación. Autorizó Si ☐ NO ☐

Atentamente,
NOMBRE: _____ C.C. _____

FIRMA: _____

INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL FORMATO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS

Todas las secciones del formato deben llenarse, en caso de la omisión de alguna de ellas se indicará la frase “no aplica”.

- Espacio para la fecha:

Este espacio se diligencia primero escribiendo la ciudad seguida del mes, día, año. (Ej. Bucaramanga 11/24/2011)

- Tipo de Solicitud: A continuación se presentan una serie de opciones con la finalidad de que el reclamante elija la que desea interponer; estas corresponden a Petición, Queja o Recurso de Reposición y en Subsidio Apelación; las cuales presentan la siguiente definición:

PETICIÓN: Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta Telebucaramanga o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante al proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.

QUEJA: Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.

RECURSO: Manifestación de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación).

RECURSO DE APELACIÓN: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que esta decida y revise de fondo.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que éste mismo aclare. Modifique o revoque dicha decisión.

- No. de Teléfono objeto de su queja: en este recuadro se debe registrar el número del abonado telefónico en reclamación.

- Diligenciamiento de datos básicos de quien presenta la petición como nombre, apellidos, documento de identidad.

-A continuación se describen las opciones mediante las cuales el usuario puede recibir la notificación de su respuesta seleccionando su medio: Físico o Electrónico.

- Dirección de notificación del peticionario o recurrente (correspondiente a su correo electrónico). En el cual desea se le remita la respuesta de su PQR (Petición, Queja, Recurso).

- Dirección de notificación del peticionario o recurrente (incluye Barrio) Lugar de su residencia o sitio en el cual desea se le remita la respuesta de su PQR (Petición, Queja, Recurso).

-Teléfonos de contacto: en este espacio se registran los números telefónicos de contacto de manera opcional los de la oficina, casa, celular.

- Objeto de la Queja En este espacio se debe escribir claramente las razones por las cuales se interpone la petición, queja o recurso.

-Hechos en los que se fundamenta la Queja Corresponde a la relación de los argumentos con los cuales se interpone la Petición, Queja o Recurso y que el recurrente desea sean revisados por TELEBUCARAMANGA.

- Solicito que se tengan en cuenta en el momento del análisis las siguientes pruebas:

En este espacio se relacionan las pruebas que el recurrente desee que se tengan en cuenta para el análisis de la decisión de la Petición, Queja o Recurso. Por ejemplo (facturas objeto de reclamo).

Se menciona acorde con lo establecido en el Régimen de Protección al Usuario el término para interponer una petición o queja relacionada con temas de facturación. Y el tiempo establecido para interponer los recursos de ley

-AVISO DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES E INCLUSIÓN DE DATOS FINANCIEROS

En este párrafo se indica al usuario que con la firma del documento autoriza consulta, reportar, procesar, solicitar y divulgar en las centrales de información financiera, toda la información referente a su comportamiento comercial; siempre y cuando su reclamo esté relacionado con el reporte. Así como el tratamiento de sus datos personales, incluso aquellos legalmente considerados sensibles como la huella digital, para efecto de la prestación de los servicios contratados, así como para los fines mencionados en el Aviso Privacidad incluido en el presente documento. Al Titular de los datos le asisten los derechos establecidos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012 para lo cual puede dirigirse a nuestros puntos de atención y/u oficina principal calle 36 # 14 – 71, ingresar a nuestra página web www.telebucaramanga.com.co o comunicarse con nuestra línea gratuita de atención 114.

La información de tipo personal suministrada por terceros ajenos a la empresa con quienes la empresa no tiene vínculo contractual alguno será incorporada a una base de datos propiedad de Telebucaramanga, con el fin de identificarlo como peticionario y contestar efectivamente sus solicitudes.

- Información que se debe diligenciar en la parte final del escrito:

1. Se diligencia el nombre completo del recurrente (aquí debe escribir su nombre completo y apellidos).

2. Seguidamente se escribe el número de cedula,

3. Firma de quién presenta el recurso de reposición y en subsidio apelación. (Debe escribir su nombre completo o firma).