

# Modificación de servicios contratados

## Solicitud N°

telebucaramanga  
Somos de aquí



Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga Telebucaramanga S.A. E.S.P

Día      Mes      Año

OFICINA: \_\_\_\_\_ LÍNEA: \_\_\_\_\_ LÍNEA MÓVIL: \_\_\_\_\_

### DATOS DEL CLIENTE

Nombre o Razón Social:

Tipo de solicitante:

Suscriptor:

C.C. o NIT:

Usuario:

### NOTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD A TRAMITAR

Señor usuario, usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual le notificaremos el cambio efectuado:

Físico: <input type="checkbox"/>	Personal: _____	Entregado: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Dirección: _____		
Electrónico: <input type="checkbox"/>	Email: _____	Barrio: _____
Trámite a realizar: <input type="checkbox"/>	Cambio de plan: <input type="checkbox"/> Actualización de datos: <input type="checkbox"/> Solicitud de suspensión: <input type="checkbox"/>	Municipio: _____
	Cambio de número: <input type="checkbox"/> Solicitud traslado: <input type="checkbox"/> Cambio responsable pago: <input type="checkbox"/>	Cambio suscriptor: <input type="checkbox"/>
		Cesión por titularidad predio: <input type="checkbox"/>

### CAMBIO DE PLAN Y/O VELOCIDAD DE INTERNET\*

Plan actual: _____	Precio: \$ _____	Estrato actual: _____	Nuevo estrato: _____
Componente(s) a modificar: Línea: <input type="checkbox"/>	Internet: <input type="checkbox"/>	Televisión: <input type="checkbox"/>	Línea Móvil: <input type="checkbox"/>
Nuevo plan: _____	Precio: \$ _____	Vigencia: _____	
Actividad: Residencial: <input type="checkbox"/> Comercial: <input type="checkbox"/>	Tipo de Servicio: _____	Urbano: <input type="checkbox"/> Rural: <input type="checkbox"/>	
Minutos incluidos: _____	Velocidad: _____	Plan Televisión: _____	
Precio minuto adicional: \$ _____	Módem: Normal: <input type="checkbox"/> Inalámbrico: <input type="checkbox"/>	Precio :\$ _____	Paquete (s) Premium: _____
	Precio individual: \$ _____		Precio Paquete Premium: \$ _____
Número decodificadores adicionales: _____			Precio total decodificadores: \$ _____

Observaciones:

El cambio de velocidad de Internet se hará efectivo a partir del día siguiente del mismo; el servicio prestado los días anteriores a la solicitud será facturado de manera prorrata con el precio que está cancelando actualmente. Si tiene alguna objeción respecto a esta información y su requerimiento fue realizado a través de nuestra línea gratuita de atención 114, podrá efectuarla dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la presente comunicación, para lo cual podrá comunicarse nuevamente a la línea 114, ingresar a nuestra página web www.telebucaramanga.com.co o dirigirse a cualquiera de nuestros puntos de atención ubicados en: Centro (Calle 36 No 14 - 71 Piso 2), Cabecera (Av. González Valencia No 55B - 33), Cañaveral (Centro comercial Cañaveral Locales 221 y 222) y Girón (Calle 31 No 26 - 78).

### SOLICITUD CAMBIO DE NÚMERO\*

Número actual: \_\_\_\_\_ Nuevo número: \_\_\_\_\_ Precio: \$ \_\_\_\_\_

### ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Nueva dirección por cambio de nomenclatura: _____	Barrio: _____
Nueva dirección de envío correspondencia: _____	Barrio: _____
Teléfonos de contacto (Celular - Oficina): _____	Nuevo estrato: _____
Modalidad de envío de factura: Físico: <input type="checkbox"/> Electrónico: <input type="checkbox"/> Email: _____	
Cambio de categoría: Normal: <input type="checkbox"/> Privada: <input type="checkbox"/> (Privada no aparece en próximo directorio telefónico)	

### SOLICITUD DE TRASLADO (LB-ADSL-TV-LM) (Sujeto a disponibilidad técnica, cobertura y cambio de número)\*

Dirección actual: _____	Barrio: _____
Nueva dirección: _____	Barrio: _____
Teléfono(s) de contacto: _____	Nuevo estrato: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> NR. <input type="checkbox"/>
Nuevo número: _____ Precio: \$ _____	Servicio a trasladar Línea: <input type="checkbox"/> Internet: <input type="checkbox"/> Televisión: <input type="checkbox"/> Línea Móvil: <input type="checkbox"/>

### SOLICITUD SUSPENSIÓN TEMPORAL\*

Servicio a suspender: Línea: <input type="checkbox"/> Internet: <input type="checkbox"/> Televisión: <input type="checkbox"/>	Barrio: _____
Fecha inicio: _____ Fecha finalización: _____	Precio de la reconexión: \$ _____
Trámite a realizar en caso de estar el servicio suspendido: Prórroga: <input type="checkbox"/> Lapso: _____ Levantar suspensión: <input type="checkbox"/>	

"Señor Usuario, en el evento de requerir alguna modificación sobre su servicio suspendido, ésta se levantará para proceder con la nueva solicitud."

### CAMBIO DE RESPONSABLE DE PAGO\*

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con cédula número: \_\_\_\_\_  
acepto la responsabilidad del pago correspondiente a la línea número: \_\_\_\_\_

### CAMBIO DE SUSCRITOR\*

Cedo los derechos del(los) contrato(s) de línea:  Internet:  Televisión:  Línea Móvil:  Ubicada en: \_\_\_\_\_  
del barrio: \_\_\_\_\_ al Sr(a) \_\_\_\_\_ con cédula número: \_\_\_\_\_ Precio: \$ \_\_\_\_\_

### CESIÓN POR TITULARIDAD DE PREDIO\*

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con cédula número: \_\_\_\_\_  
como propietario del predio número: \_\_\_\_\_ ubicado en: \_\_\_\_\_  
del barrio: \_\_\_\_\_ solicito la titularidad de la línea número: \_\_\_\_\_  
Precio: \$ \_\_\_\_\_

"Señor usuario, en el contrato y anexos que estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que tiene la prestación de su(s) servicios contratado(s) y en cuanto a los valores que usted debe pagar, éstos corresponden al Plan o Paquete escogido". Señor usuario tenga presente que si usted tiene inscrito un plan de larga distancia con otro operador y va a realizar un traslado de sus servicios en línea telefónica o cambio de número, es su responsabilidad comunicarse con el operador competente y actualizar su plan de larga distancia; Telebucaramanga no asumirá valores facturados por error u omisión en el cambio o traslado de su servicio de línea telefónica.

### Autorización Datos Personales

Señor usuario con su firma usted declara que ha sido informado sobre la existencia de una base de datos propiedad de Telebucaramanga donde se encuentran datos personales como nombre, apellidos, identificación, teléfono, dirección física y electrónica, información referente a su comportamiento comercial y demás datos necesarios que le sean solicitados al momento de contratar cualquiera de nuestros servicios los cuales serán utilizados para los siguientes fines: (I) Consultar, reportar, procesar, solicitar y divulgar a las Centrales de Información Financiera que administra la Autoridad Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, o a cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines. (II) fines comerciales y promocionales por parte de TELEBUCARAMANGA y/o sus aliados. (III) publicación en directorio telefónico. (IV) 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. (V) Identificarlo como usuario de nuestros servicios y adelantar las gestiones necesarias para su mejor prestación, evaluar la calidad del servicio, y realizar estudios internos sobre hábitos de consumo. Así mismo declara que ha sido informado de las políticas de tratamiento de datos personales de TELEBUCARAMANGA y la forma de acceder a ellas y autoriza el tratamiento de sus datos personales para efectos de la prestación de los servicios contratados y los anteriores fines mencionados. Recuerde que las Políticas de Tratamiento pueden ser consultadas en <http://www.telebucaramanga.com.co/servicio-al-cliente/proteccion-al-usuario-y-normativa/236> y que como titular de los datos le asisten los derechos previstos en la Ley 1581 de 2012 para lo cual puede dirigirse a nuestros puntos de atención y/o oficina principal calle 36 # 14 – 71, ingresar a nuestra página web www.telebucaramanga.com.co o comunicarse con nuestra línea gratuita de atención 114.

Firma del suscriptor actual o usuario C.C.

Firma nuevo suscriptor o responsable de pago C.C.

Nombre del asesor: \_\_\_\_\_

Para Telebucaramanga es muy grato contar con clientes como usted, por lo cual queremos reiterarle nuestro compromiso de mejorar día a día la prestación de todos nuestros servicios.

\* Los precios descritos dentro del presente formato contienen el IVA incluido.