

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	8

APROBADO POR

JEFE DIV. PLATAFORMA DE SERVICIOS AL CLIENTE

ELABORADO

VERSIÓN N° 2

POR: Gestión de Calidad

POR: Gestión de Calidad

FECHA: Junio 2013

FECHA: Julio 2018

et

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

SOLICITUD RETIRO DE SERVICIOS (Telefonía, Internet, Televisión, HSPA+ y Paquete Post Pago)

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para atender eficazmente las solicitudes de retiro de los servicios de telefonía fija, internet, televisión, multimedia postpago y HSPA+.

c) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Plataforma de Servicios al Cliente

d) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Atención Daños (TEC-DPA-P03)	Cajas (COM-DCB-P02)

e) APLICATIVO UTILIZADO: Punto Único Atención al Cliente: **CNCRM_FVE**

e) DEFINICIONES

Boleta de Reclamo: (Papeleta de reclamo) Boleta creada en sistema, contiene datos personales y N° de contrato del servicio, con la finalidad de coadyuvar en la solución y/o restitución del servicio.

CRM: (Customer Relationship Management) Gestión de Relacionamiento con el Cliente.

HSPA+(High Speed Packet Access): es un estándar de internet móvil con acceso de alta velocidad del paquete

LBC, opción del sistema para realizar tramite de devolución saldo a favor.

PAC: sistema informático del paquete accionario.

Página HTML HELP DESK: propia de la Unidad, basada en artículos que contiene ayudas o pasos a seguir en caso de alguna falla identificada (descripción, cuando emitir boleta, observaciones, además de pequeños flujos de actividades a realizar.).

Facturación recurrente: Cobros que se realizan, una vez cumplido el ciclo de facturación.

Plan Comercial: Políticas de liquidación y facturación que aplican para un conjunto de clientes de condiciones similares. Agrupa las condiciones de facturación y los planes de unidades incluidas con los que deben ser obrados los servicios prestados a un cliente que se encuentre asociado a dicho plan comercial.

Retiro voluntario: Acción de dar de baja un determinado servicio. Sucede cuando el cliente indica que no desea continuar con el mismo.

Resumen de pedido: Resumen del conjunto de solicitudes manifestadas por el cliente en una dirección específica.

Smartflex: Sistema modular, especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

II. OPERATORIA

Viene del procedimiento “Atención de Daños”

SOLICITUD RETIRO DE SERVICIOS

Asesor Comercial / Asesor Comercial BOC (Back Office Comercial)

1. Recepciona a cliente y solicita documento de identificación
2. Ingresa al módulo CNCRM_FVE, datos personales del cliente (Residencial: C.I., Nombre, Apellido y otros, Empresarial: NIT y otros)
3. Consulta a cliente producto a retirar (visualiza producto y plan comercial), imprime formulario “Resolución de Contrato” en sistema smartflex y entrega a cliente
 - Si es **telefonía fija**, continúa con inciso **A)**
 - Si es **internet / televisión**, continúa con inciso **B)**
 - Si es **paquete**, continúa con inciso **C)**
 - Si es servicio sobre plataforma **HSPA+**, continua con inciso **D)**

A) RETIRO TELEFONÍA FIJA

Asesor Comercial BOC (Back Office Comercial)

1. Verifica cumplimiento de requisitos (Ver anexo I) y requisitos del sistema Smartflex (no existan: cuentas pendientes, solicitudes pendientes, solicitudes con estado no facturable, producto provisional).
 - Si cumple requisitos, continua con paso 3
 - Caso contrario, continua con paso siguiente
2. Comunica al cliente cumplir con requisitos solicitados, concluyendo el procedimiento.
3. Verifica si existe empaquetamiento
 - Si existe empaquetamiento, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 5
4. Desempaqueta y retira el producto de Telefonía Fija, quedando los productos de Internet y Tv Cable según paquete solicitado (Duo Pack), continuando con inciso C)
5. Discrimina según plan comercial :
 - Si es línea alquiler, continúa con paso siguiente
 - Si es línea socio, adicional, ejecutiva, institucional, módulo policial, línea administrativa, continua con paso 10

Asesor Comercial BOI (Back Office Incidencias)

6. Calcula monto a depositar en SIC (Sistema Integrado de Cobranzas) y detalle de llamadas.
7. Verifica formulario “Solicitud de Resolución de Contrato” en sistema e imprime formulario de depósito
 - Original para cliente

- Copia para archivo

8. Recaba firma y direcciona a cobranzas, continuando con procedimiento “Cobranzas”
9. Verifica formulario de deposito
 - Si esta cancelado, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, finaliza el procedimiento.

Asesor Comercial BOC (Back Office Comercial)

10. Ingresa a nivel de producto “solicitud gestión de productos”.
11. Ingresa datos de categoría y subcategoría.
12. Identifica el producto telefonía fija y destikea (retira)
13. Digita motivo, causas del retiro del producto
14. Visualiza resumen de pedido y cobro
15. Digita datos adicionales en observación (teléfonos del cliente y otros)
16. Imprime notificación Servicios Corporativos
 - Original para cliente
 - Copia para archivo
17. Recaba firma del cliente en notificación, con lo que concluye el procedimiento

B) RETIRO INTERNET/ TELEVISIÓN

Asesor Comercial BOC (Back Office Comercial)

1. Visualiza tiempo de permanencia de acuerdo a plan
 - Si es retiro anticipado, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 7
2. Comunica política comercial vigente, ver detalle en Anexo 3 (Requisitos de Retiro)
 - Si cliente acepta, continúa con actividad siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento

Asesor Comercial BOI (Back Office Incidencias)

3. Calcula monto por consumo pendiente y penalidad si corresponde, en caso de baja anticipada
4. Llena formulario de depósito e imprime notificación servicios corporativos, continuando en el paso 13.
5. Recaba firma y direcciona a caja, continuando con procedimiento Cajas
6. Recepciona formulario de depósito sellado

- Si ha sido cancelado, continúa con paso 7
- Caso contrario, concluye el procedimiento

Asesor Comercial BOC(Back Office Comercial)

7. Ingresa a solicitud gestión de producto – categoría – sub categoría
8. Verifica si existe empaquetamiento
 - Si existe empaquetamiento, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 10
9. Destickea producto a retirar (internet o televisión), previo desempaquetado de productos
10. Digita datos de motivo y causa
11. Visualiza resumen de pedido y cobro
12. Digita datos adicionales en observación (teléfonos del cliente y otros)
13. Imprime notificación Servicios Corporativos
 - Original para cliente
 - Copia para archivo
14. Recaba firma del cliente en notificación, con lo que concluye el procedimiento

C) RETIRO PAQUETE DE SERVICIOS

Asesor Comercial BOC (Back Office Comercial)

1. Explica a cliente requisitos de retiro de servicios que necesariamente debe cumplir. Ver detalle en Anexo 3 (Requisitos de Retiro)
 - Si cliente acepta, continúa con paso siguiente
 - Si cliente no acepta, concluye el procedimiento
2. Discrimina según Plan Comercial
 - Si es socio, continúa con paso 7
 - Si es no socio, continua con paso siguiente.

Asesor Comercial BOI (Back Office Incidencias)

3. Calcula monto por consumo pendiente y penalidad si corresponde, en caso de baja anticipada
4. Llena formulario de depósito e imprime notificación servicios corporativos
5. Recaba firma y direcciona a caja, continuando con procedimiento Cajas
6. Recepciona formulario de depósito sellado
 - Si ha sido cancelado, continúa con paso 7
 - Caso contrario, concluye el procedimiento

Asesor Comercial BOC (Back Office Comercial)

7. Ingresa a solicitud gestión de producto – categoría – sub categoría
8. Destickea producto a retirar previo desempaqueado de productos
9. Digita datos de motivo y causa
10. Visualiza resumen de pedido y cobro
11. Digita datos adicionales en observación (teléfonos del cliente y otros)
12. Imprime notificación Servicios Corporativos
 - Original para cliente
 - Copia para archivo
13. Recaba firma del cliente en notificación, con lo que concluye el procedimiento

D) RETIRO HSPA+

Asesor Comercial BOC

1. Verifica tipo de retiro:
 - Si es problema técnico (cobertura), continua con paso siguiente
 - Si es por desistimiento del cliente antes de los 12 meses con equipo a crédito socio/usuario, continúa con paso 7
 - Si es por desistimiento del cliente antes de 12 meses con equipo al contado, socio y/o usuario, continúa con paso 8
 - Si es por desistimiento del cliente después de los 12 meses, continua con paso 9
2. Verifica en sistema Smartflex, modulo “Estado de cuentas del producto” y registro de daños
3. Solicita al cliente informe técnico de División Transporte, para proceder con el retiro.
 - Si cliente presenta informe, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento
4. Digita en sistema Smartflex retiro del producto, e imprime en sistema formulario y recaba firma del cliente
 - Original a cliente
 - Copia para archivo
5. Llena e imprime formulario de “devolución de dinero” (mes vigente LBC Devolución Saldo a Favor, mes anterior sistema PAC) por el costo de habilitación previa presentación de la factura.
 - Original a cliente
 - Copia para archivo
6. Indica a cliente pasar por caja para la devolución del importe que corresponde, continuando con procedimiento Cajas

7. Explica a cliente que debe pasar por la Unidad de Cartera para realizar traspaso del crédito del equipo de diferido a corriente y proceder con la cancelación en caja, luego retornar con Asesor Comercial para proseguir con trámite, continuando con paso 9.
8. Solicita al cliente la cancelación de la subvención del equipo en caja (continúa con procedimiento cajas).
9. Digita en sistema retiro del producto, informando a cliente que debe cancelar el importe del mes vigente cuando salga la factura si es socio y si es usuario debe pasar a realizar un depósito con formulario por la factura del mes vigente con un determinado importe en cajas
10. Visualiza resumen de pedido y cobro
11. Digita datos adicionales en observación (teléfonos del cliente y otros)
12. Imprime notificación Servicios Corporativos
 - Original para cliente
 - Copia para archivo
13. Recaba firma del cliente en notificación, con lo que concluye el procedimiento

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Document o (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Requisitos Retiro de producto	P	M	1	0
Condiciones comerciales para retiro anticipado	P	M	1	0
Informe Técnico de retiro de producto (HSPA+)	I	M	1	1
Notificación “Solicitud Servicios Corporativos”	F	A	1	1
Formulario Solicitud de Resolución de Contrato	F	A	1	0
Formulario LBC Solicitud Depósito en Garantía	F	A	1	1
Formulario LBC Devolución Saldo a Favor	F	A	1	1

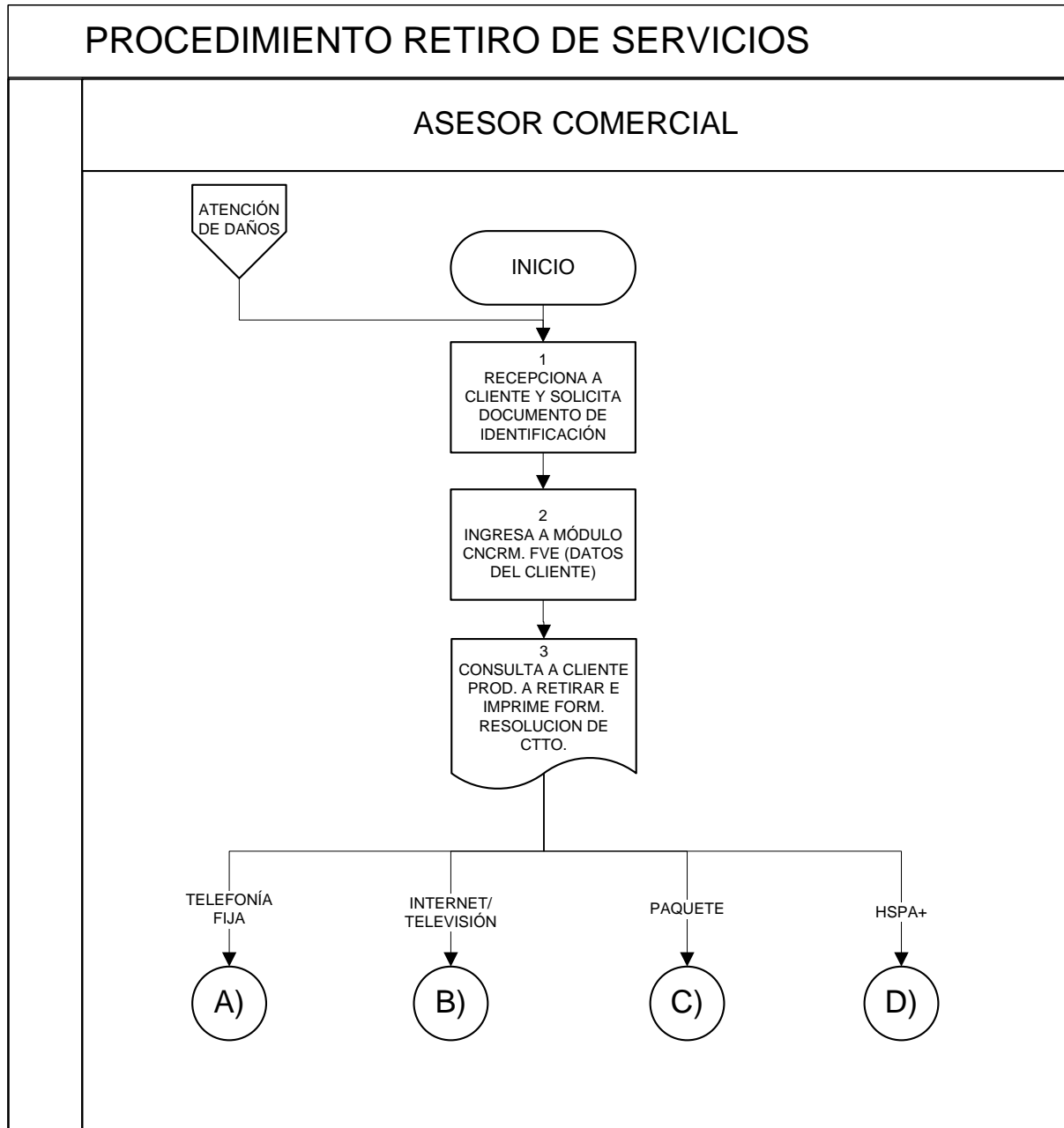
(*) F= Formulario, I= Informe, R= Reglamento. P= Política

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

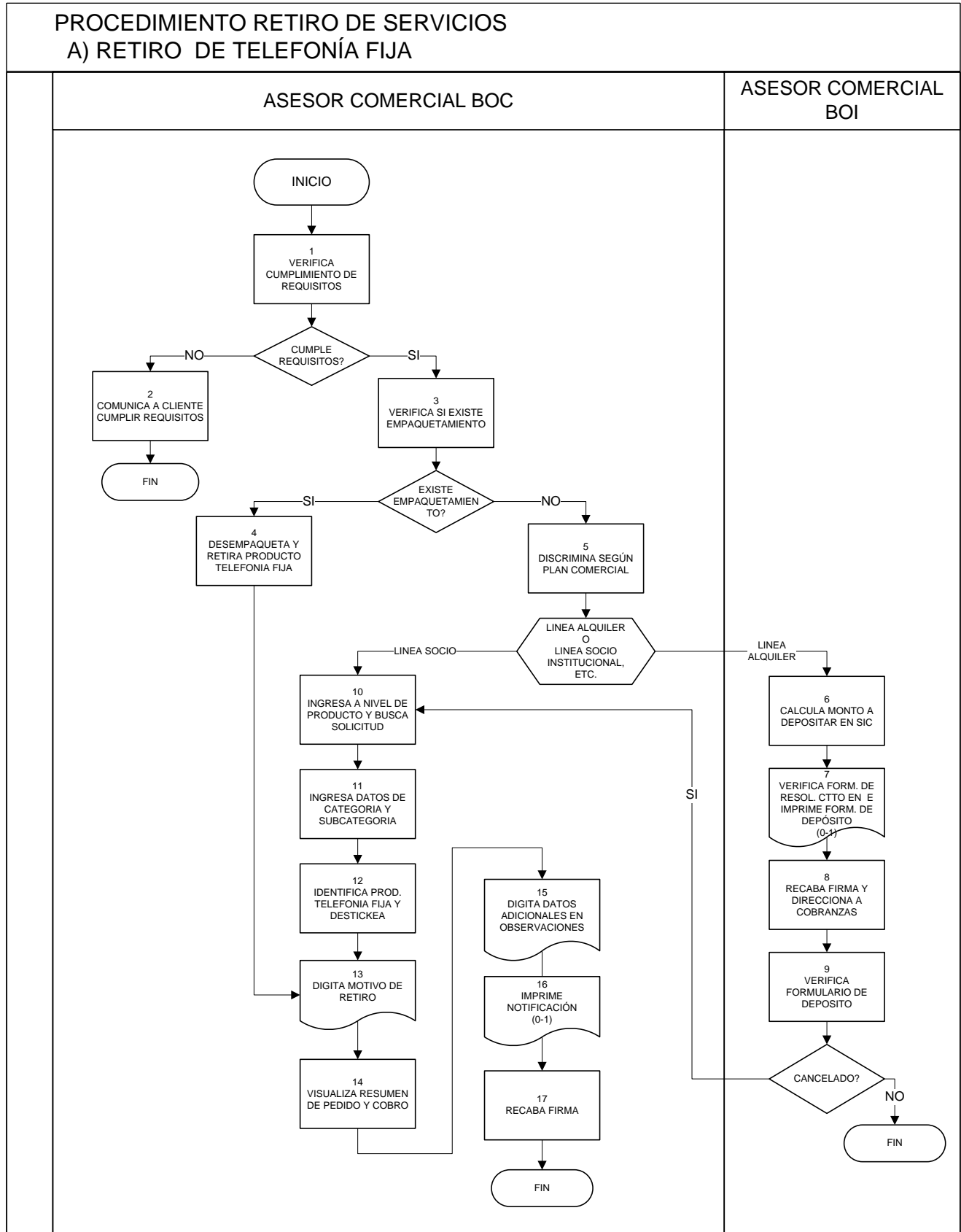
	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Velar por el cumplimiento de las políticas comerciales sobre retiro de servicios, requisitos y pagos por servicio, subvenciones y equipos	Revisión en sistema Smartflex	Div. Plataforma de Servicios al Cliente Back Office	Asesor Comercial	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total Solicitudes de retiro de servicio con cumplimiento de requisitos}}{\text{Total solicitudes de retiro de servicios efectuados}} \times 100$				
PARÁMETRO	95%: óptimo Menor o igual a 95%: observable				

IV. ANEXOS

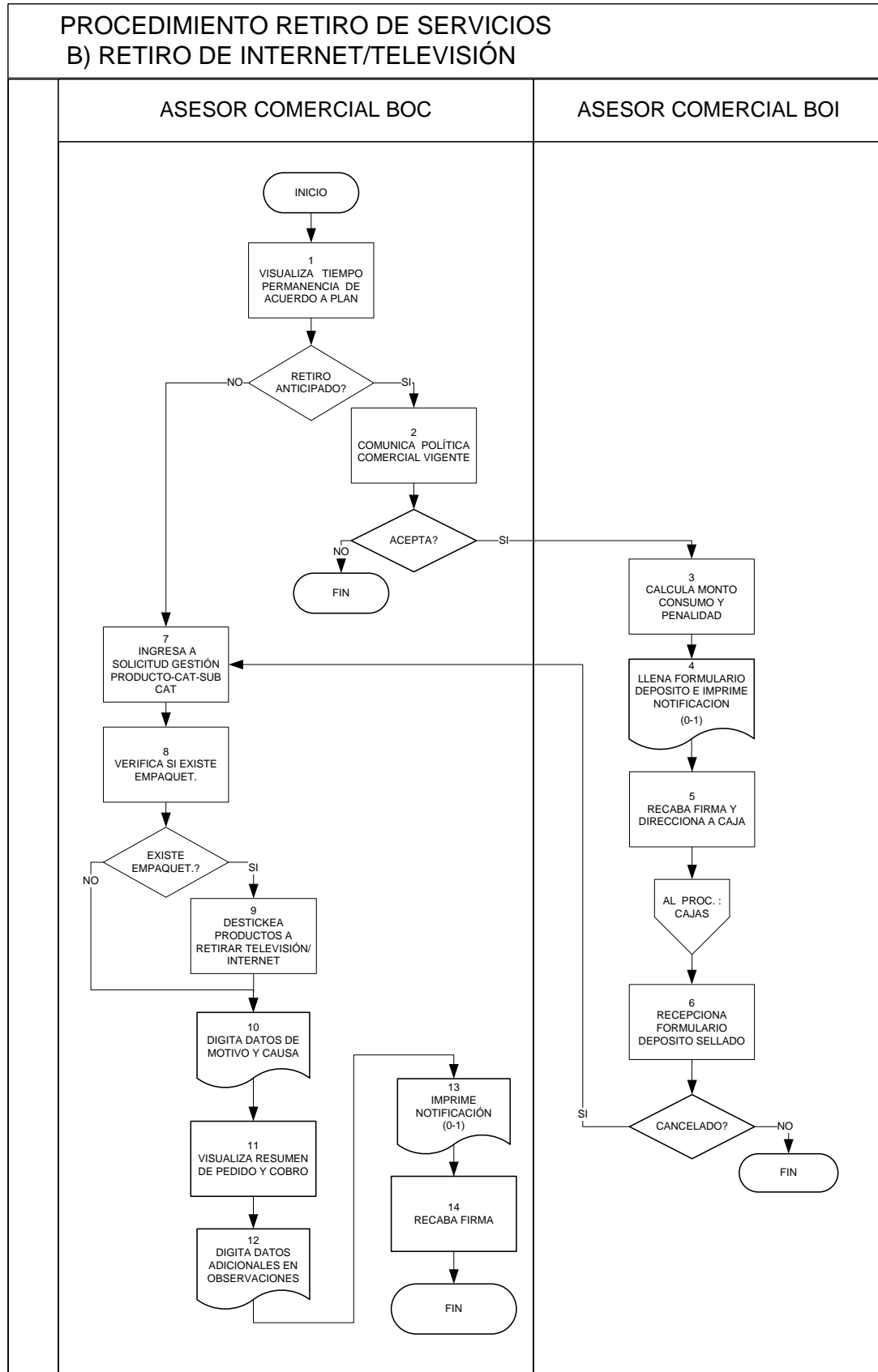
- Anexo 1.- Diagramas de Flujo
- Anexo 2.- Cuadro Insumo – Proceso - Producto
- Anexo 3.- Política – Requisitos retiro de producto
- Anexo 4.- Política – Condiciones Comerciales para retiro anticipado
- Anexo 5.- Formulario – Informe Técnico de Baja servicio HSPA+
- Anexo 6.- Formulario – Solicitud de Servicios Corporativos
- Anexo 7.- Formulario – Solicitud de Resolución de Contrato
- Anexo 8.- Formulario – Solicitud de Depósito en garantía
- Anexo 9.- Formulario – Solicitud LBC Devolución de Saldo a Favor



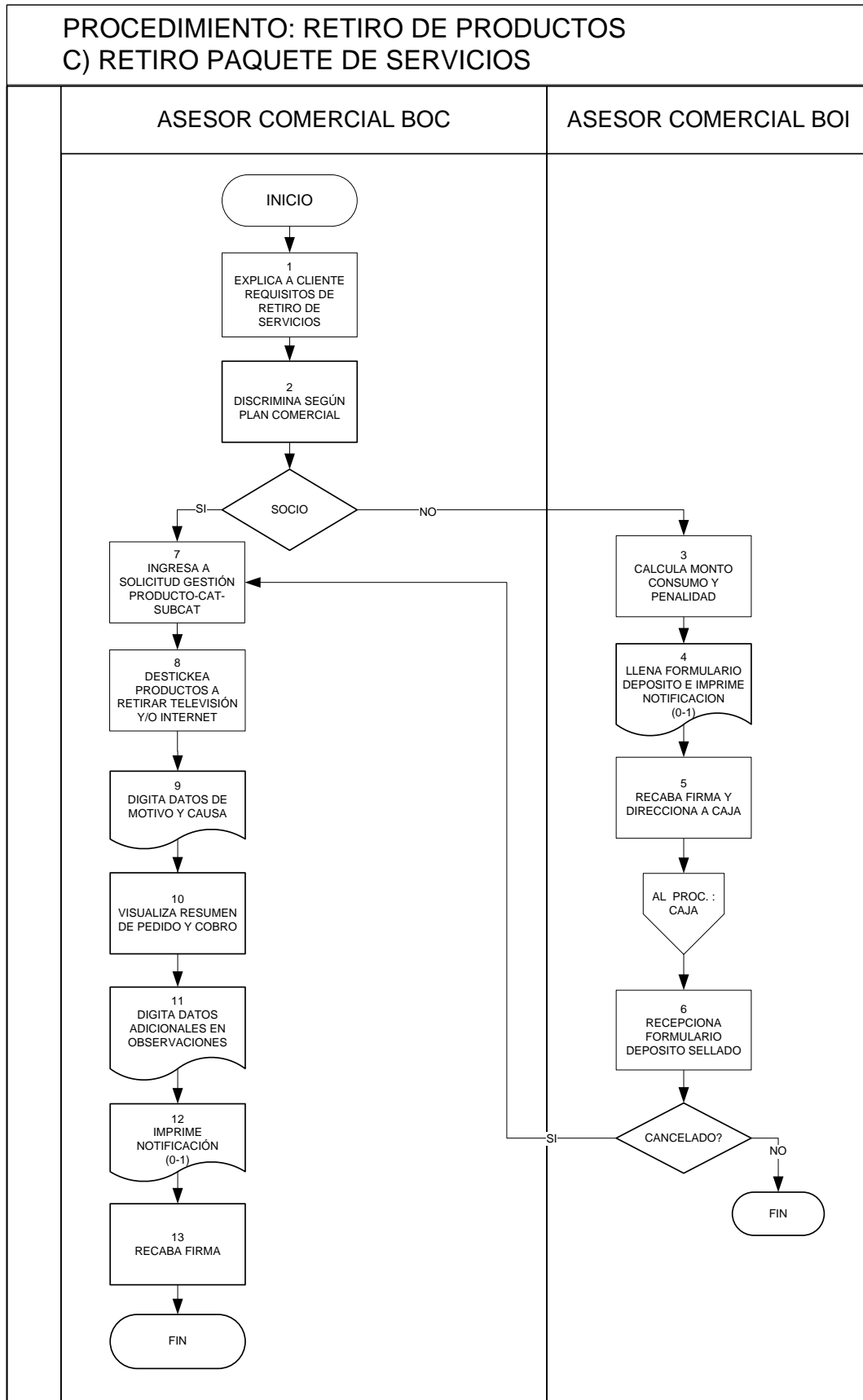
A) RETIRO DE TELEFONÍA FIJA



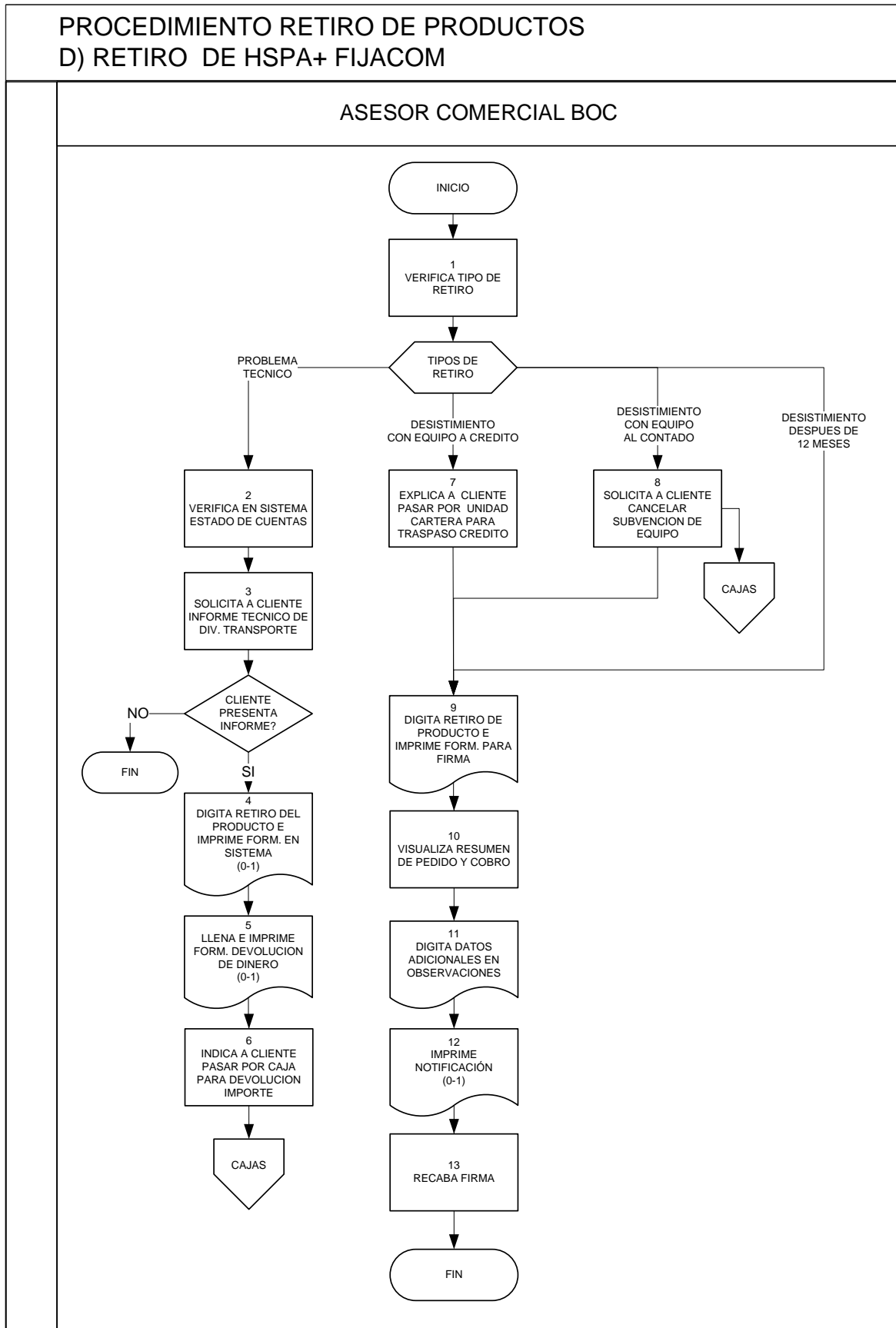
B) RETIRO INTERNET/TELEVISIÓN



C) RETIRO PAQUETE DE SERVICIOS



D) RETIRO HSPA+ FIJACOM



ANEXO 2. MATRIZ INSUMO – PROCESO - PRODUCTO

MATRIZ INSUMO PROCESO PRODUCTO PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE RETIRO DE SERVICIOS

N°	INSUMO	PROCESO DESARROLLO DEL SERVICIO	PRODUCTO
	INSUMOS		
1	Políticas Comerciales Sistemas Smartflex, Acces	Asesor Comercial: Ante solicitud de baja de servicio, llena formulario de "Resolucion de Contrato" en sistema Acces y entrega copia a cliente	Formulario "Resolucion de contrato" impreso
2	Políticas Comerciales Sistemas informaticos Formulario de deposito Requisitos Retiro Producto Condiciones Comerciales para retiros anticipados	Servicios telefonia, internet y Tv Asesor Comercial BOC: Verifica cumplimiento de requisitos - Asesor Comercial BOI:Calcula monto a depositar, llena formulario de deposito y solicita a cliente ir a caja a pagar -Asesor Comercial BOC: digita baja del o los servicios en sistema smartflex, Imprime notificacion en sistema y recaba firma de cliente, entrega copia y archiva	Retiro digitado en sistema Smartflex de servicios sueltos no empaquetados
3	Políticas Comerciales Sistemas informaticos Formulario de deposito Requisitos Retiro Producto Condiciones Comerciales para retiros anticipados	Servicios telefonia, internet y Tv Asesor Comercial BOC: Verifica cumplimiento de requisitos - Asesor Comercial BOI:Calcula monto a depositar, llena formulario de deposito y solicita a cliente ir a caja a pagar -Asesor Comercial BOC: digita baja del o los servicios en sistema smartflex, destickea servicios a dar de baja, - Imprime notificacion en sistema y recaba firma de cliente	Retiro digitado en sistema Smartflex de servicios empaquetados
4	Politica comercial Sistema Smartflex Requisitos Retiro Producto Condiciones Comerciales para retiros anticipados	Retiro HPSA+ Asesor comercial BOC : Verifica tipo de retiro a) Problema tecnico b) desistimiento cliente antes de 12 meses con y sin equipos a crédito y transcurridos los 12 meses	Tipo de Baja identificada
	Politica Comercial Sistema smartflex Sistema PAC Form. Devolucion de saldo a favor	a) Problema tecnico (Servicio HSPA+) - Asesor comercial BOC: Verifica en sistema "Estado de Cuentas" - Imprime form. De devolucion de saldo a favor de cliente y envia a cliente a caja para cobro - Digita baja en sistema - Imprime notificacion en sistema y recaba firma de cliente, entrega copia y archiva	Baja digitada en sistema de servicio HSPA+ devolucion de saldo a favor
	Politica Comercial Sistema smartflex	b) Desistimiento del cliente (Servicio HSPA+) - Asesor comercial BOC: Verifica en sistema "Estado de cuentas", direcciona a cliente a caja para pago de subvencion de equipo; pago total por equipos - Asesor comercial BOC: digita baja en sistema - Imprime notificacion en sistema y recaba firma de cliente entrega copia y archiva	Pago total por equipos HSPA+ Baja digitada en sistema
5	Procedimiento "Solicitud de Retiro de Servicios"	Responsable Gestión por Procesos: .- Realiza auditoria de procedimiento .- Elabora informe .- Acciones Correctivas	Informe cumplimiento de procedimiento Mejora del procedimiento

Anexo 3.- REQUISITOS: RETIRO DE PRODUCTO

RETIRO DE TELEFONIA

- Ser titular del servicio
- Si solicita un tercero nota firmada, fotocopia CI del titular y del tramitador
- Si es cliente VIP se direcciona con el ejecutivo
- Informar verbalmente al cliente que debe cancelar previamente sus facturas pendientes
- Atención solo en Plataforma Edificio Principal las solicitudes se atienden **DE LUNES A VIERNES 8:00 a 18:00**
- **LINEA TELEFONICA** Baja definitiva de manera inmediata.

RETIRO INTERNET-TELEVISION -PAQUETES

- La solicitud procede con 30 días de anticipación de **LUNES A VIERNES 8:00 a 18:00** atención solo en Plataforma Edif. principal
- Presencia del titular con Cédula de Identidad vigente
- Si son dos o más titulares presencia de los titulares o presencia de uno de los titulares con carta escrita de autorización de los co-titulares.
- Si no puede presentarse el titular procede el trámite a través de un familiar directo con carta de autorización.
- Trámites a través de un tercero no familiar directo procede con Poder Notariado otorgado por el titular
- El trámite de Retiro de Productos se realiza únicamente en la Plataforma de Servicios Edificio principal.
- Informar verbalmente al cliente que debe cancelar previamente sus facturas pendientes
- Llenado del formulario de solicitud retiro
 - **Se solicita al cliente que a la conclusión de los 30 días debe devolver:**
 - Servicio Internet: Equipo MODEM, cables de conexión.
 - Servicio DTH: Decodificador, cables de conexión, control remoto (La antena retira COMTECO)
 - Servicio Tv Digital: Decodificador, cables de conexión, control remoto
- Se prorratea el monto por los días del último periodo. En caso de pérdida o daño del equipo debe cancelar el costo del mismo.

SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

- Ser titular del servicio
- Si solicita un tercero nota firmada, fotocopia CI del titular y del tramitador
- Informar verbalmente al cliente que debe cancelar previamente sus facturas pendientes
- El cliente debe llenar un formulario en Plataforma del Edificio Principal registrando:
 - Tiempo de suspensión en meses/Fecha de inicio suspensión
 - Servicios que requiere se suspenda
 - Número de contrato/teléf. de facturación/teléf. referencia
- A la conclusión del periodo de suspensión solicitado **de forma automática se activan los servicios y la facturación.**

Anexo 4.- CONDICIONES COMERCIALES PARA RETIROS ANTICIPADOS

PRODUCTO	COSTO DE INSTALACIÓN	CONDICIONES DE RETIRO	COSTO RETIRO ANTICIPADO	OTROS
BANDA ANCHA	0 Bs.	Mínimo 1 año de permanencia	50 \$us	Devolución de Modem, cable utp, cable telefónico, fuente de energía y microfiltros
TELEVISIÓN CABLE	100 Bs.	Mínimo 1 año de permanencia	0 Bs.	Devolución de set top box en caso de paquete platino A y B
TELEVISIÓN DTH	200 Bs.	Mínimo 1 año de permanencia	0 Bs.	Devolución de decodificador, cable coaxial, cable de energía, cable RC y control remoto
DUO PACK	0 Bs.	Mínimo 6 meses de permanencia	50 \$us y prorrateo de días de servicio	Devolución de Modem, cable utp, cable telefónico, fuente de energía y microfiltros Devolución de set top box en caso de paquete platino A y B
MULTIPACK	207,50 Bs.	Mínimo 6 meses de permanencia	207,50 Bs y prorrateo de días de servicio	Devolución de Modem, cable utp, cable telefónico, fuente de energía y microfiltros Devolución de set top box en caso de paquete platino A y B Devolución de decodificador, cable coaxial, cable de energía, cable RC y control remoto (En caso de DTH)
RETIRO PARCIAL DE PAQUETES (1 o 2 productos)	Costo según producto en retiro	Baja de producto en retiro	Costo según producto en retiro	

Anexo 5.- Formulario – Informe Técnico de Baja servicio HSPA+ (Ej)

REPORTE ODECO: 3781 CON NRO. DE SERVICIO: 4790386

Datos del ODECO:

- NOMBRE COMPLETO: MARIA BETTY PACESA CESPEDES
- DOCUMENTO DE IDENTIDAD: CEDULA IDENTIDAD - 836785 CB
- TELÉFONO: 4790386

Datos de Reclamación Directa:

- CÓDIGO DE LA RECLAMACIÓN: CMCO/CBB/3781/20160531
- MEDIO DEL RECLAMO: PERSONAL
- SERVICIO RECLAMADO: COMTECO - TELEFONIA LOCAL
- MOTIVO DEL RECLAMO: SERVICIO DEFICIENTE
- CIUDAD DE LA RECLAMACIÓN: CBB
- FECHA DEL INCIDENTE: 2016-2-1
- MEDIO DE NOTIFICACIÓN: TELEFONICO

Descripción del problema:

- Cortes frecuentes del servicio de Telefonía sobre la plataforma HSPA+.

Antecedentes:

- Usuario cuenta con cuenta de LINEA SOCIO FIJACOM
- Este servicio Comercial es Provisional hasta la instalación de la ONU de la plataforma FTTH.
- Usuario cuenta con la terminal WP-270 de COMTECO (Teléfono de mesa con antena externa)
- Se dio de Alta del Servicio desde el 10 de Febrero del 2016
- Cliente percibe cortes durante sus llamadas.

Anexo 6.- Formulario – Solicitud de Servicios Corporativos

11/6/2018 not_14908983.html

SOLICITUD DE SERVICIOS CORPORATIVOS

Datos Cliente: ARIAS TANWING NELLY
Documento: CI - 1769068CB
Direccion Instalación: ALAMO - 00068 ENTRE MAXIMILIANO KOLBE Y MAX FERNANDEZ URBANIZACION ALAMOS BLOQUE II PISO 5 DEPTO 5 A

Tipo Solicitud: Retiro de Producto
Fecha: 11-06-2018
Solicitud: 4893160
Tipo Cliente: MASIVO
Punto Venta: BACK COMERCIAL
Contrato: 329482
Factura:

DESCRIPCION DE LOS PRODUCTOS

Producto	Componente	Servicio Contratado	Numero Servicio	Plan Comercial	Permanencia Minima	Cat
Internet (95901869)	Internet		2559409	B.A. DUOPACK FIBRA OPTICA EMPAQUETADO	0	
Internet (95901869)	Internet		2559409	B.A. DUOPACK FIBRA OPTICA EMPAQUETADO	0	
Internet (95901869)	Acceso Internet	CONEXION FIBRA - S	2559411	B.A. DUOPACK FIBRA OPTICA EMPAQUETADO	0	
Televisión (95901870)	Televisión		2559413	TV DIGITAL PAQUETON	365	IN!
Televisión (95901870)	Paquete de Canales	PLAN SUPERIOR	2559414	TV DIGITAL PAQUETON	365	IN!
Televisión (95901870)	Derivado TV		2559415	TV DIGITAL PAQUETON	365	IN!

Anexo 7.- Formulario – Solicitud de Resolución de Contrato

20162

COMTECO
FORMULARIO SOLICITUD DE RESOLUCION DE CTTO.

Cochabamba, jueves, 14 de junio de 2018

NOMBRE Y APELLIDO/RAZON SOCIAL: MARIA LOURDES ROCHA

DOCUMENT C.I. 3152957CB **Nº CONTRATO:** 2169025 **PLAN:** BA ADSL

DIRECCION TADEO AHENKE - 2020 **ZONA** Seminario

PRODUCTO/S: INTERNET **Nº** 95432950 **Nº**

MOTIVO **Nº**

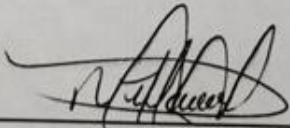
TEL. DE FACTURACION: 0 **TEL. DE REF.:** 0 72221615 **FECHA DE RETIRO:** 13/07/2018

ASESOR COMERCIAL XIMENA GARCIA


FIRMA CLIENTE

OBSERVACIONE DEVOLVER EQUIPO MODEM EN OFCINA CENTRAL

Anexo 8.- Formulario – Solicitud de Deposito en garantía

TIPO DE SOLICITUD LBC-Solicitud Depósito en Garantía		Fecha 18-06-2018 13:26:27
DATOS DEL CLIENTE Nombre: SERGIO RODRIGUEZ SANTA CRUZ Documento: 6658962PT Dirección: BLANCO GALINDO 3719 ENTRE CARLOS ARANIBAR Y JAUN PABLO II		Número Solicitud 4921731 / CC-48604630
Causa solicitud: POR RETIRO DE PRODUCTO		Punto de Venta BACK OFFICE INCIDENCIAS
		Ejecutivo TERESA RODRIGUEZ PATIÑO
		Contrato 377398
TOTAL:		120.00
PROD. 95836800 INTERNET, CLIENTE DEJA CANCELADO POR 18 DIAS DE JUNIO-POR VIAJE		
		
		Firma del Cliente o Tramitador
"Sr. Cliente favor apersonarse con el presente documento a la conclusión del tiempo de la solicitud"		

Anexo 9.- Formulario – Solicitud LBC Devolución de Saldo a Favor

SOLICITUD DE SERVICIOS CORPORATIVOS					
Datos Cliente: PEREZ ZENTENO GUSTAVO Documento: 3784564CB CI Dirección Instalación:		Tipo Solicitud: LBC-Devolución de Saldo a Favor Tipo Cliente: MASIVO		Fecha: 15-06-2018 16:36:29 Solicitud: 4916653 Punto Venta: BACK OFFICE INCIDENCIAS Contrato: 425678	
DESCRIPCION DE LOS PRODUCTOS					
Producto	Monto	Forma de Pago	Banco	Sucursal	Caja
Internet (95913154)	100	EFFECTIVO	COMTECO	COM CENTRAL	JOSEPEREZ
DETALLE CONCEPTOS DE TRAMITE					
Producto	Codigo Concepto	Concepto	Precio Unit		
		TOTAL:			
Observaciones: A SOL. DEL CLIENTE.					
Declaro la exactitud de la información registrada en el presente formulario y autorizo a COMTECO LTDA., a obtener en los términos y condiciones por ley información de las Empresas o Entidades autorizadas legalmente relacionada a capacidad de pago y veracidad de los datos personales consignadas en este formulario. En caso de que mi persona se constituya en mora autorizo a COMTECO a reportar mi nombre y monto de mi deuda a Empresas o Entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, central de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad de Telecomunicaciones.					
Conformidad, Autorización y Aceptación del Servicio Solicitado					
TERESA RODRIGUEZ PATIÑO Firma y Nombre del Operador					
			Firma del Cliente o tramitador		