

\_\_\_\_\_, / / Ciudad  
Día, mes, año

Señores  
**La Casita de Nicolás**  
Ciudad

**TIPO DE SOLICITUD (Marcar con una X)**

Petición  Queja  Reclamo

No. de teléfono objeto de su Petición \_\_\_\_\_

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 Petición, 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 Petición por medio de correo electrónico y acepto los términos y condiciones de uso, para lo cual les informé que mi correo electrónico es: _____	Autorizo la notificación de la respuesta a mi Petición por medio físico, para lo cual les informé que mi dirección es: _____

Teléfonos de contacto: Oficina \_\_\_\_\_ Casa \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_

Objeto de la Petición: \_\_\_\_\_

en los que se fundamenta la Petición **Hechos**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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](http://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](http://sic.gov.co) – Email [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co).

**AUTORIZACION PARA INCLUSIÓN Y CONSULTA DE DATOS FINANCIEROS EN LA CENTRALES DE INFORMACION FINANCIERA**

Autorizo a TELEBUCARAMANGA S.A. E.S.P 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 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 mi comportamiento comercial. Lo anterior implica que el cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones se reflejará en las mencionadas bases de datos, en donde se consignan de manera completa, todos los datos referentes a mi actual y pasado comportamiento frente al sector financiero y, en general, frente al cumplimiento de mis obligaciones.

Atentamente,

NOMBRE: \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

## **INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES**

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 petición:** 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 petición:** 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 Petición:** 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

### **-AUTORIZACIÓN PARA INCLUSIÓN DE DATOS FINANCIEROS EN LA CENTRAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA – CIFIN**

En este párrafo se indica al usuario que con la firma del documento autoriza su consulta en la CIFIN siempre y cuando su reclamo esté relacionado con el reporte ante esta entidad

### **- 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).