



LEMUR 700 S.A NIT 890.908.884-1

PBX:(574) 445 58 50 Dirección: Calle 72 64C 54 Medellín-Colombia Correo electrónico: servicio.cliente@lemur700.com

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 deseé 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).