



Inspírate

Bogotá, 12 de mayo de 2014

Señor(a)

NOMBRES Y APELLIDOS

Dirección

Ciudad

Cordial saludo:

Desde hace varios años hemos llegado hasta su hogar con nuestro servicio de línea RDSI **ETB**. En esta oportunidad le informamos que no es viable técnicamente continuar prestando este servicio, debido a que se ha determinado que existe obsolescencia tecnológica, y en esa medida el mismo estará disponible hasta el 30 de junio de 2014

Para que pueda continuar disfrutando del mejor servicio, **ETB** lo invita a escoger entre los diferentes planes de internet banda ancha + telefonía fija ilimitada como alternativa para reemplazar su servicio actual. Para ello, un asesor de servicios de **ETB**, lo estará contactando en los próximos días, para ofrecerle las diferentes alternativas de planes, o si lo desea puede pedir información en nuestra línea de atención 3777777 en Bogotá.

Por disposiciones legales, es nuestra obligación informarle el procedimiento previsto en el numeral IX de la cláusula 8.2.8. de las CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. ESP que se refiere a las "Causales y condiciones para la suspensión y terminación del servicio" en la que se establece lo siguiente: "(IX) cuando no sea viable técnicamente continuar prestando el SERVICIO DE COMUNICACIONES contratado o en las condiciones contratadas, debiendo ETB comunicarlo al CLIENTE con no menos de treinta (30) días de antelación, ETB podrá ofrecer al CLIENTE otras condiciones de contratación del SERVICIO DE COMUNICACIONES u otro SERVICIO DE COMUNICACIONES diferente al inicialmente contratado como alternativa que el CLIENTE podrá o no aceptar, caso en el cual el CLIENTE suscribirá un nuevo contrato".

"Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta 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, por 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, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario".

Atentamente,

Gerencia de Experiencia al Cliente
Vicepresidencia de Hogares y Personas