



Código Postal: Bogotá 110311
NIT. 899.999.115-8

Bogotá, 15 de septiembre de 2014

CUN: 434 - 1 - 0002

Señor
DIEGO ORLANDO DUEÑAS DAZA

kvo2004@
Teléfono:
Bogotá D.C.

ASUNTO: Queja Teléfono 764 Cuenta No. 7

Respetado señor Dueñas:

Gracias por preferirnos y darnos la confianza de ser su proveedor de comunicaciones, estamos seguros de que ha escogido la mejor opción. En ETB trabajamos día a día para que nuestros productos y servicios sean de la mejor calidad, para usted y su Familia.

En atención a sus quejas por:

1. La verificación de los cobros generados por concepto de daño técnico para el servicio banda ancha correspondiente a línea telefónica 764 con cuenta 7 y por tal motivo solicita la revisión técnica del funcionamiento de dicho servicio y expedición de un radicado confirmando ajustes en los periodos correspondientes al periodo de indisponibilidad del servicio.
2. La inadecuada atención de la cual fue objeto por parte de uno de nuestros colaboradores.

Nos permitimos informarle que:

1. Luego de una investigación se logró evidenciar que en el mes de agosto de 2014 se generaron reportes de daño para el servicio de internet banda ancha asociado a la línea telefónica en mención. Por lo anterior, hemos realizado los ajustes respectivos con No. ID 2 y el valor de \$50.490,00 incluido IVA correspondiente al tiempo de indisponibilidad del servicio fue descontado y se verá reflejado en una próxima factura. Lo anterior, según artículo 63 de la Resolución 3066/11. Anexo enviamos copia del pago parcial con el fin de que pueda realizar el pago del valor real. Adicionalmente ingresamos el reporte en nuestro sistemas el 15 de septiembre de 2014 con CUN 434 - 1 - 000 y No. ID 3 y la verificación será realizada en el transcurso de los próximos dos días hábiles, salvo que al revisarlo se encuentre falla en el cable que lleva la línea hasta su predio o que el daño haya sido ocasionado por vandalismo, en cuyo caso el tiempo de solución será hasta de cinco días.

07-07.7-F-024-v.3

30/09/2013

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**".

Si observa hechos sospechosos en contra de los bienes de ETB, denúncielos en las líneas 2422222, 2423666 y 2423667



Código Postal: Bogotá 110311
NIT. 899.999.115-8

De igual forma cabe aclarar que ETB, actúa consecuentemente y conforme al contrato de condiciones uniformes, donde se manifiesta que en las obligaciones del suscriptor o usuario, se debe informar a ETB a través de la línea 177 – 018000112170 o 3777777, por escrito o por cualquier medio establecido para tal efecto, sobre los daños, irregularidades, anomalías o alteraciones que se presenten en relación con el servicio, en caso contrario se presume la correcta prestación del mismo.

En cuanto a la velocidad de navegación del servicio de internet banda ancha, se realizó validación de la misma y se evidencio que la velocidad contratada es de 4 megas y le fue realizado un aumento exitoso en junio del presente año a 6 megas.

Es importante recordar que la velocidad que se ofrece hace referencia a la máxima que puede alcanzar tanto en sentido Internet - Computador (Downstream), como en sentido Computador - Internet (Upstream) y otros muchos factores, entre los cuales están:

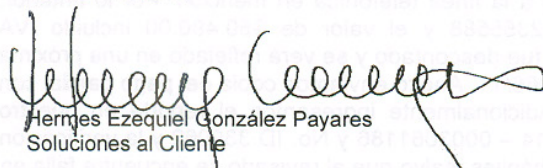
- *Las características de su línea telefónica como distancia a la central ETB S.A. ESP, la calidad de la red interna y externa de la misma, entre otros.
- *El tráfico existente desde la red de 007mundo.com hacia la red global de Internet.
- *Los servidores o páginas a las cuales estás accediendo.
- *Las características técnicas de su computador y el número de equipos que tenga navegando simultáneamente.

Vale la pena recordar que la velocidad de navegación es una característica variable que depende de múltiples aspectos no siempre atribuibles al proveedor del servicio, como por ejemplo las especificaciones del computador, una mala configuración del equipo, virus, fallas en la red interna, entre otras.

2. La misma ha sido remitida al área encargada dentro de la empresa de adoptar las medidas y/o correctivos necesarios para poder brindar un mejor servicio. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes generados y agradecemos su interés al poner en conocimiento la situación presentada, dado que ello nos permite mejorar día a día en la atención brindada a nuestros clientes. Teniendo en cuenta lo anterior, aun no es posible el envío de los soportes de dicha investigación.

Es un gusto poder brindarle nuestros servicios y asesoría cada vez que los necesite. Lo invitamos a calificar la atención y respuesta recibida respondiendo la encuesta que encuentra al lado derecho de su pantalla. Recuerde que en nuestro portal corporativo www.etb.com.co está disponible el servicio consulta y paga tu factura para Bogotá, el servicio de consulta para Regionales a través del cual puede verificar sus consumos, y consultar el estado de sus peticiones. Así mismo, puede contactarnos a través de nuestras redes sociales Soluciones ETB Hogares y Red Visionarios. También puede comunicarse con nuestra línea gratuita de atención 01 8000 112170, en Bogotá al 3777777, Regional Llanos y Girardot a la línea 182.

Cordial saludo.


Hernán Ezequiel González Payares
Soluciones al Cliente

07-07.7-F-024-v.3

30/09/2013

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**".

Si observa hechos sospechosos en contra de los bienes de ETB, denúncielos en las líneas 2422222, 2423666 y 2423667