

Bogotá, 13 de Marzo de 2020.

CUN: 3547200000017319



Señor (a)

**JHON ALEXANDER CAMACHO HERRERA**

Motivo: Derecho de petición.

Reciba un cordial saludo de TELEBUCARAMANGA., para nosotros es de gran importancia recibir y atender las peticiones y quejas presentadas por usted, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio. En respuesta a su petición a través de la cual:

1. Solicita que se tengan en cuenta los estratos bajos en la habilitación de la tecnología de fibra óptica.

Al respecto le informamos:

1. Atendiendo a su petición se ha puesto en conocimiento del área encargada su solicitud, con el fin de que se generen las validaciones en sistema y terreno que permitan determinar si es posible brindar cobertura para la prestación de los servicios a través de fibra óptica.

Por otra parte, le solicitamos contactarnos periódicamente a través de líneas de atención o Centros de Experiencia para validar allí la posibilidad de que el servicio se encuentre disponible.

Finalmente, recalamos la importancia que tiene para Telebucaramanga/Telefónica Movistar el contar con un trato cercano hacia nuestros clientes y de esta manera mejorar la experiencia de servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Compañía:

#### **RESUELVE**

Atender su reclamación de forma parcialmente favorable, por lo expuesto en la parte motiva del presente acto.

Esperamos le haya resultado útil esta información; recuerde que cualquier duda o aclaración podrá ser atendida a través de nuestras líneas de atención gratuita desde su celular movistar al \*611 o desde su celular o fijo movistar a la línea 018000930930, para otros operadores al fijo 091-5885204 o desde una línea celular al 0315885204 (aplica costos de llamada de acuerdo con su operador local o celular) o en nuestras oficinas de servicio al cliente de la ciudad en la que usted reside.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud, recordando que es un compromiso de Telebucaramanga prestar un mejor servicio y estar cada vez más cerca de nuestros clientes.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Lorena Cardozo'.

Oficina De Peticiones, Quejas Y Recursos  
Proyectó/elaboró: Lorena Cardozo.