

1. DATOS DEL CLIENTE			
Nombres y Apellidos			
Documento de Identidad			
No. Contrato / Servicio			
Teléfono de contacto			
Dirección			
Correo Electrónico			
Provincia		Municipio	
TIPO DE SERVICIO			
Teléfono	Fijo	Móvil	
Internet	Fijo	Móvil	
Televisión por suscripción	Satelital	Cable	

2. MOTIVOS DE CANCELACIÓN			
Falta de facilidades para traslado del servicio		Oferta no recibida	
Averías recurrentes		Incumplimiento plazo de instalación	
Cobertura		Inconvenientes garantía de equipos terminales	
Velocidad servicio de datos		Cobro monto en reclamo / Afecta Historial Crediticio	
Incumplimiento de Contrato		Cambio de Plan	
Servicio activado sin autorización		Aumento Tarifa / Renta	
Otros (Especifique)			

3. REQUISITOS PARA CANCELACIÓN	
Constancia de cobertura	
Reporte de velocidad promedio de datos	
Verificación técnica / Resultados	
Recibos de Pago / Saldo	
Penalidad	
Cuotas faltantes subsidio equipo	

**Nota:** A la hora de cancelar el servicio, las empresas de telecomunicaciones disponen de un procedimiento de retención de clientes, el cual cuenta con un guión o script para el manejo de objeciones y buscar la forma de mantener a su cliente con ellos. No es la intención del Órgano Regulador interferir en ese proceso o forma de negocios, así como también con el tema de valoración del servicio como método de medición. Se busca un protocolo que no afecte esa labor de retención que realizan para no interferir con sus estrategias de negocios, pero que el proceso sea transparente para el usuario como para la prestadora.