

**SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE SERVICIO OPTICOM**

N°

Ciudad: \_\_\_\_\_ Día: \_\_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

A la atención de Telecomunicaciones Opticom Teop Cía Ltda., Yo, \_\_\_\_\_, identificado con el número de cédula de identidad / RUC: \_\_\_\_\_, y con correo electrónico: \_\_\_\_\_, Teléfono celular: \_\_\_\_\_, Teléfono fijo: \_\_\_\_\_, y contacto de referencia: \_\_\_\_\_, me dirijo a ustedes.

**Solicitud de cancelación del servicio:**  
(Detallar los servicios a cancelar)

N°	TIPO DE PLAN	PLAN DE INTERNET	PERMANENCIA
	RESIDENCIAL		
	PYMES		

**En el caso de entrega de equipos, se deberá completar el Acta de Recepción de Equipos o su equivalente.**  
**Observación del motivo de cancelación:**

**Políticas de Cancelación de servicio**

Para la entrega de la solicitud el abonado o suscriptor deberá verificar:

**a. Información del cliente**

1. La información suministrada en este formulario es propiedad del titular. En caso de identificarse suplantación de identidad, se tomarán las medidas legales correspondientes según lo establecido por la ley.
2. En caso de que el trámite sea solicitado por apoderado, este debe presentar una carta de autorización debidamente legalizada, junto con copias de la cédula de identidad del apoderado y del titular.
3. Al completar este formulario, el cliente confirma la veracidad de la información proporcionada y autoriza a OptiCom a verificarla.

**b. Facturación**

1. Es fundamental tener presente que, en caso de cancelación anticipada, se aplicarán cargos correspondientes a descuentos, promociones y/o costos de instalación. Esto se debe a que el cliente asumió el compromiso de mantener el servicio por un período mínimo de 36 meses, tal como se estipuló en el contrato inicialmente firmado. Dichos cargos se verán reflejados en la última factura enviada electrónicamente al correo registrado en este formulario.
2. Para proceder con la cancelación del servicio, el cliente no debe tener facturas pendientes de pago en OptiCom.
3. El cliente está obligado a notificar a OptiCom cualquier modificación, reemplazo o cancelación de la tarjeta de crédito o cuenta bancaria asociada al pago del servicio. En caso de omisión, OptiCom queda autorizado a cobrar las diferencias y/o recargos correspondientes, así como los consumos mensuales pendientes.

**c. Equipos**

1. El equipo instalado es propiedad de OptiCom. El cliente es responsable de cualquier daño ocasionado al equipo y autoriza a OptiCom a facturar y cobrar el valor equivalente en caso de daño parcial o total. Asimismo, OptiCom se reserva el derecho de retirar el equipo en cualquier momento. En caso de no devolución de equipos al cancelar el servicio, se mantendrá activo y facturando el servicio hasta que el abonado realice la entrega de los equipos.
2. En caso de pérdida total de los equipos, se aplicarán cargos correspondientes por los equipos no devueltos, los cuales serán detallados por el asesor de atención al cliente en el formulario respectivo.

**Nota: Por favor tener en cuenta que las solicitudes de cancelación serán recibidas únicamente del 1 al 15 de cada mes.**

02 307 4296  
099 600 0092

www.opticom.com.ec

Av. Maldonado S30-54 y Av. Moran Valverde,  
Esq. junto al puente de Guajaló,  
Edif. Torres de San José, local 6  
Quito - Ecuador



**GESTIÓN DE RETENCIÓN**

N°

El abonado o suscriptor mantiene su intención de cancelación de servicio.

SI

NO

En caso de que el cliente mantenga su intención de cancelar el servicio, el caso será remitido a un nivel más especializado para su gestión final en un plazo máximo de 15 días a partir de la fecha de aceptación de este documento.

**DETALLES DEL SERVICIO ACTUAL**

N°	Plan de Internet	Compartición	Permanencia

**DETALLES DE LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO**

TIPO DE PLAN	COMPARTICIÓN	VELOCIDAD SIMÉTRICA		SERVICIO CONTRATADO	SI	NO	VALOR	BENEFICIOS	PERMANENCIA
		SUBIDA	BAJADA						
RESIDENCIAL	2:1			Acceso a:					
PYMES	1:1			Instalación:					

**Observaciones:**

---



---



---

**Detalles equipos:**

---



---



---

**Condiciones adicionales:**

---



---



---

**ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO ACTUAL OPTICOM**

En mi calidad de cliente de la empresa de telecomunicaciones OptiCom, identificado con la cédula de identidad / RUC: \_\_\_\_\_, reconozco y acepto los términos y condiciones relacionados con las promociones, beneficios o exoneraciones de costos comunicados por el asesor de retención en el Contrato No: \_\_\_\_\_.

a) Me comprometo a cumplir con un período de permanencia mínimo de \_\_\_\_ meses, durante el cual mantendré las condiciones del plan vigente.

b) En caso de solicitar la desactivación del beneficio otorgado y/o la terminación del contrato antes de cumplir con el período de permanencia mínimo mencionado, renuncio a seguir recibiendo cualquier descuento, beneficio o promoción ofrecida por OptiCom. Asimismo, acepto el cobro de los valores correspondientes a los beneficios recibidos hasta la fecha de la terminación del contrato.

c) Entiendo que, para poder beneficiarme de los descuentos en la facturación, mi servicio debe permanecer activo y sin suspensión por falta de pago. En el caso de que mi servicio se encuentre suspendido o haya sido suspendido durante el período de facturación en el que se aplican los descuentos, estos no serán válidos para el siguiente período.

Por medio de este documento, manifiesto haber sido debidamente informado por parte de OptiCom sobre las características del servicio, las tarifas y las condiciones del plan contratado en la fecha de suscripción. Me comprometo a mantenerme informado de manera periódica sobre las políticas, condiciones comerciales, contractuales y de uso del servicio y plan contratado.

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

Representante legal: \_\_\_\_\_

RUC: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma cliente

\_\_\_\_\_  
Asesor a cargo:



02 307 4296 099 600 0092

www.opticom.com.ec

Av. Maldonado 530-54 y Av. Moran Valverde,  
Esq. junto al puente de Guajaló,  
Edif. Torres de San José, local 6  
Quito - Ecuador

