

Ticket: 814853731
CUN:



18 de Diciembre de 2020

Señor(a)
Gloria Jara Beltran
glorianancyjara@gmail.com
Bogotá D.C.

Respetado (a) Cliente:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro.

En respuesta a su comunicación recibida el día 09 de Diciembre de 2020, 1. Su solicitud de información de financiación de equipo de tecnología a su nombre.

Al respecto nos permitimos informarle que el 08 de octubre de 2020 bajo el crédito No. 9876510000564740, se adquiere el equipo CMB TV 55TU7000 55" 4K. BA Imel 09NZ3CNN802138, financiado a 18 meses el valor \$ 2. 317. 900 IVA incluido.

Es de aclarar la financiación se realiza de acuerdo a la capacidad de endeudamiento y las cuotas que permita el sistema financiero y para el proceso de refinamiento, debe comunicarse a la línea de atención o dirigirse a un centro de atención, sujeto a condiciones comerciales vigentes.

2. Su inconformidad con el envío de mensajes de parte del área de cobranzas, donde se indica no registra pago a equipo de tecnología.

Le informamos que el proceso de cobranza de carácter preventivo, que únicamente, recuerda al suscriptor que presenta un saldo pendiente por pago, y las consecuencias del no pago oportuno (desconexión por mora, reporte a centrales de riesgo y/o cobros de reconexión del servicio).

La gestión del área de cobranza para los clientes inicia con un recordatorio por medio telefónico cinco (5) días antes de su fecha límite de pago, por lo tanto, le recomendamos escuchar el mensaje completo (no cortar las llamadas) para que el sistema lo registre como recibido y no lo vuelva a enviar. Igualmente, para que estas llamadas no se vuelvan a recibir, el pago de la factura se debe realizar antes de la fecha límite de pago, así durante tres (3) meses seguidos, por tanto, se convierte en un cliente con pago puntual. Por consiguiente, mientras se continúe realizando los pagos fuera de la fecha límite de pago, el área de cobranza realizará la gestión correspondiente.

Así mismo, hemos efectuado la validación correspondiente en nuestro sistema de información evidenciando que el pago por valor de \$78. 700 IVA incluido realizado el 14 de diciembre de 2020 fue aplicado exitosamente en nuestro sistema con destino a equipo de tecnología.

3. Su deseo de colocar su petición en conocimiento del ente regulador.

Amablemente le informamos que por lo anteriormente informado y validando su escrito, esta queja se atiende como derecho de petición conforme al artículo 23 de la Constitución Política de

Colombia de 1991, atendiendo a todas sus inconformidades.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Agradecemos su comunicación por cuanto su información es importante para nosotros, dado que son los clientes quienes nos hacen trabajar día a día para mejorar nuestra calidad en el servicio.

Seguiremos trabajando en la excelencia de nuestros productos y servicios con las tarifas más competitivas del mercado.

Cordialmente,

Copia

Consecutivo No. RVA 10000- 4032358

Elaboro: FABIAN ALFONSO AREVALO BUITRAGO