

Ticket: 816064716
CUN:



08 de Enero de 2021

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 16 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.

3. Inconformidad con la prestación del servicio ya que indica ha presentado fallas en la conectividad y ausencia en el servicio de telefonía.

3. Al respecto nos permitimos informarle que hemos validado en nuestro sistema de gestión evidenciando que sobre su cuenta de servicio no se evidencian reportes por fallas en la prestación de los servicios, no obstante para poder validar y determinar su servicio, hemos procedido a enviar una visita técnica bajo la orden No. 7412322, la cual ha sido programada para el día viernes 15 de enero de 2021, para poder determinar las fallas presentadas sobre su servicio, sin embargo si

desea confirmar, reprogramar o cancelar la visita técnica, puede comunicarse a la línea de atención al usuario marcando al 018003200200 o en Bogotá al 7500500.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

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

Cordialmente,

Copia

Consecutivo No. RVA 10000- 4072649

Elaboro: JORGE SEBASTIAN CUELLAR CAICEDO

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos página web www.claro.com.co o red social [www.Facebook.com/ClaroCol](https://www.facebook.com/ClaroCol), la línea gratuita de atención al usuario *611 o mediante comunicación escrita.

Aclaremos que el recurso de reposición es resuelto por Comcel S. A. En caso que el usuario interponga recurso de reposición y en subsidio apelación y la reposición no sea resuelta de forma favorable al usuario, dentro del término legal se trasladará el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva la apelación en última instancia.