

Pereira, 26 de Octubre de 2022

Señores

GERMAN HERNANDEZ LOPEZ

Representante Legal

CATHERINE ZULUAGA LOPEZ

Administradora Zona Cerritos

LEGÓN TELECOMUNICACIONES SAS

Pereira, Risaralda

Referencia: caída de sistema y cobro doble injustificado

Carmen Astrid Sarabia de Giraldo identificado con la cédula de ciudadanía No. 24.954.543 y actuando en calidad de Representante Legal de la empresa Facilitamos Emociones SAS con Nit.901.094.333-9 con el contrato No.105987 de servicio de Internet, me dirijo a ustedes con el fin de manifestar mi molestia frente a la situación presentada el día 24 de Octubre, donde falló el Internet por una caída total del servicio mientras me encontraba en una reunión y al momento de comunicarnos con la línea de servicio al cliente 3134172, nos informa el Sr. Daniel Buritica que no es posible validar a qué se debe dicha falla porque su sistema todos los días se reinicia de 12:00 pm a 02:00 pm impidiendo que se pueda dar información y/o gestión al cliente.

Por otro lado, con gran sorpresa recibo una factura donde me generan un cobro doble injustificado correspondiente al mes de Octubre y Noviembre; después de que el debido pago se había realizado el día 17 de Octubre, inconformidad que de igual manera manifiesto en el momento de la llamada, pero como indico anteriormente no me podían dar información por la actualización de su sistema.

Posterior a esta llamada, el día 25 de Octubre se comunicó conmigo el Sr. Daniel Buritica para indicarme que la falla de Internet ya se había solucionado y que no teníamos pendientes dos meses si no solo el que iba corriendo y el cual debe pagarse el 15 de Noviembre. Solicito que por favor, antes de generar dichos recibos de cobro y causar molestias en sus usuarios validen los pagos realizados por sus clientes.

Atentamente,



Carmen Astrid Sarabia de Giraldo
Representante Legal