

15 de noviembre de 2024

3612240001283852

Señor(a)

David Tejada Vargas

davoteva@gmail.com

3017660919

Bello; Antioquia

Asunto: Respuesta a su solicitud.

Le agradecemos su contacto, así nos brinda la oportunidad de darle respuesta a sus inquietudes y mejorar su experiencia. Revisamos cuidadosamente su caso y le compartimos que la respuesta a su solicitud es favorable.

En su comunicación recibida el 26 de octubre de 2024 con CUN 3612240001283852, nos menciona que se le ofertó el servicio de internet 200 megas con aumento a 500 megas por valor de \$74.955, donde no se informaron cobros adicionales y se generó una factura de \$121.174, por ende, nos solicita que:

1. Se realice el ajuste en la factura, garantizando el valor de \$74.955.
2. En caso de comprobarse algún tipo de comisión o tarifa adicional, se le informe detalladamente su naturaleza, justificación y fundamento legal.
3. En caso de ser favorable el valor acordado, se aplique el descuento por las fallas en el servicio, registrado bajo el radicado 3612240001224639.
4. Se envíe copia de la llamada de venta realizada el 19/09/2024.
5. Se adjunte la factura digital.

Procedimos a validar en nuestro sistema de información, encontrando que bajo contrato 20561609 factura el servicio de internet, instalado en la dirección KR 51 # 44 - 32 IN 201 en la ciudad de Bello, Antioquia, donde a la fecha presenta un saldo pendiente de \$101.174



SERVICIOS HOGAR

Servicios fijos prestados por UNE TELCO



Carrera 48 # 20-45

Sede Principal - Medellín

www.tigo.com.co

IVA incluido, correspondiente al cargo básico para el periodo del 01 al 31 de octubre de 2024 y al cobro parcial por conexión.

Revisamos su solicitud y encontramos que, bajo radicado 1-65766932697053 fue solicitado el servicio de internet 200 megas con un aumento a 500 megas con un valor neto de \$78.900 exento de IVA, aplicando un descuento del 5% por 12 meses, quedando una tarifa de \$74.955 exento de IVA.

Seguidamente, la instalación del servicio genera unos costos asociados, Normalmente el valor sería asumido en su totalidad en la primera factura, adicional a los cargos básicos. Sin embargo, nuestra Compañía le da la posibilidad al usuario de no cancelar el valor total, sino realizar un abono o pago parcial de conexión por valor de \$46.219 exento de IVA, donde el valor restante es cargado a la permanencia mínima pactada, en este caso de 12 meses.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, le informamos que:

1. El cobro realizado por conexión parcial es correcto, no obstante, por esta ocasión nuestra Compañía determinó acceder a realizar el ajuste en la factura, por valor de \$46.219 exento de IVA, correspondiente al cobro por conexión parcial, quedando a la fecha con un saldo pendiente de \$54.954 exento de IVA.
2. Tal como se informó se realizó el ajuste solicitado.
3. En atención al CUN 3612240001224639 del 25/10/2024, se generó el ajuste en la factura por valor de \$20.000 exento de IVA, como compensación en la factura.
4. Se envía copia de la llamada de venta realizada el 19/09/2024.
5. Se adjunta la factura digital.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recursos 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 o red social y otro medio que haya sido previamente informado al usuario), línea gratuita de atención al usuario número 018000 422222 o 118 desde fijos o *300 desde líneas móviles Tigo, o mediante comunicación escrita.

Usted podrá presentar recurso cuando la queja presentada esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación.



SERVICIOS HOGAR

Servicios fijos prestados por UNE TELCO



Carrera 48 # 20-45

Sede Principal - Medellín

www.tigo.com.co

Por medio de estos recursos usted solicita que la decisión sea revisada por el operador (Recurso de reposición) y en forma subsidiaria la decisión y revisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso de reposición en subsidio de apelación).

Le recordamos nuestro compromiso de seguir trabajando diariamente para brindarle la mejor experiencia a nuestros clientes.

Lo invitamos a estar en contacto con nosotros a través de nuestro Centro de Ayuda en ayuda.tigo.com.co y Mi Tigo en mi.tigo.com.co.

UNE EPM Telecomunicaciones es el prestador de los servicios de Televisión, Internet y Telefonía, y Colombia Móvil S.A. E.S.P. es el prestador del servicio de Internet y Telefonía Móvil.

Gracias,



Sandra Marcela Patiño Aristizabal
Lider Soporte y PQR's
Vicepresidencia de Experiencia a Clientes
Elaboró: SSEPUMAZ



SERVICIOS HOGAR

Servicios fijos prestados por UNE TELCO



Carrera 48 # 20-45
Sede Principal - Medellín
www.tigo.com.co