



## INFORMACIÓN GENERAL

De conformidad con la Resolución CRC 5111 de 2017, cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una POR antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objetos de reclamación. Si no presenta la POR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier POR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.

La autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios es la Superintendencia de Industria y Comercio: Dirección: Cra 13 No. 27 - 00 piso 5, Bogotá - Línea Telefónica Nacional: (57) 01 8000 910165 - Correo Electrónico: info@sic.gov.co

Señor Usuario a partir del día 01 de Enero del 2018, existe un nuevo régimen de protección de usuarios, contenido en la Resolución CRC 5111 de 2017, la cual podrá consultar ingresando a nuestra página Web a través del siguiente enlace: <http://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/> o en nuestras oficinas físicas de atención al usuario.

Los contratos de adquisición de bienes muebles o de prestación de servicios mediante sistemas de financiación se encuentran reglamentados por la Superintendencia de Industria y Comercio, en el capítulo tercero título II de la Circular Única, la cual puede ser consultada en la página web de esta entidad [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co). En caso de tener alguna queja relacionada con su crédito, puede dirigirla a esta Superintendencia.

## Para Tener en Cuenta

1

A partir del 01-Feb-2018 aplica cobro de reconexión del servicio por un valor de \$6.191 impuestos incluidos. Cuida tu historia crediticia pagando siempre hasta la fecha de pago oportuno y evita ser reportado negativamente en las centrales de riesgo.

2

Apreciado Cliente: COMCEL S.A le informa que desde el 29 de Septiembre de 2018 se dio inicio a la emisión de Facturación Electrónica, en cumplimiento del Decreto 2242 de 2015 y la Resolución 0072 del 29 de Diciembre de 2017, sin perjuicio del actual envío impreso o por correo electrónico de la representación gráfica de cada factura.

## PUNTOS DE ATENCIÓN Y VENTAS, PAGOS Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

(Habilitados también para la recepción de peticiones, Quejas y Reclamos)

**Horario de Atención:**

Lunes a Sábado y Domingos, para mayor información puede comunicarse gratuitamente con Atención al Cliente marcando \*611 desde su celular CLARO, desde un teléfono fijo al 108, al 7441818 en Bogotá ó al 018000341818 desde cualquier lugar del país, o en la página Web: [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co), [www.comcel.com](http://www.comcel.com).

\* Aplica solo para los Centros de Atención y Ventas autorizados

Puntos de contacto virtuales:



[www.facebook.com/ClaroCol](https://www.facebook.com/ClaroCol)



[@ClaroTeAyuda](https://www.twitter.com/ClaroTeAyuda)



[www.claro.com.co](http://www.claro.com.co)



Descárgala y regístrate



IBAGUE  
Calle 12 No. 3-33 / Cra. 3 No. 11 a-37 Lc. 10  
Cra 5 # 31A-71

Paga tu factura aquí



COMCEL S.A.