

JUSTIFICATIVO MENSUAL DE BIOMETRICOS DIRECCION ADMINISTRATIVA

En atención a los reportes de biométricos remitidos, envío los detalles de los justificativos aprobados.

Mónica Luzuriaga.- mediante correo electrónico de 15 de abril de 2020 remite correo electrónico detallando los minutos a descontarse, se encuentra autorizado.

FUNCIONARIO:	LUZURIAGA VELASCO MONICA PAULINA	
FECHA	NOVEDAD	JUSTIFICACIÓN
Día: Martes 5/11/2019	Olvido timbrado retorno almuerzo	Respaldo de correo electrónico de las 14:41 con actividades ejecutadas al retornar, estando dentro del tiempo determinado.
Día: Viernes 15/11/2019	Doble timbrado salida del almuerzo	La hora correcta es 3:40:05 PM y el retorno timbrado a las 4:12:31 PM como consta en el reporte.
Día: Jueves 21/11/2019	Llegada temprano a la oficina	Timbrado a las 7:29:51 AM hora de llegada a la oficina, no hay novedad pero está marcado como SIN JUSTIFICAR
Día: Viernes 22/11/2019		Timbrado a las 7:44:08 AM hora de llegada a la oficina, no hay novedad, pero está marcado como SIN JUSTIFICAR
Día: Lunes 25/11/2019	Olvido timbrado salida almuerzo	Respaldo de correo electrónico de las 13:41 con actividades ejecutadas antes del almuerzo, estando dentro del tiempo determinado.
Día: Miércoles 27/11/2019	Olvido timbrado de salida jornada laboral	La funcionaria laboró la jornada sin novedad, respaldo de correo electrónico de las actividades ejecutadas hasta las 17h00.
Día: Viernes 20/12/2019	Olvido timbrado retorno almuerzo	La funcionaria laboró la jornada sin novedad, respaldo de correo electrónico de las 13:31 actividades ejecutadas.
Día: Viernes 27/12/2019	Olvido timbrado salida y retorno del almuerzo	La funcionaria se encontraba trabajando en el proceso SIE-SEDEP-016-2019
Día: Jueves 9/01/2020	Olvido timbrado de ingreso jornada laboral	La funcionaria laboró la jornada sin novedad desde las 08h00, respaldo de correo electrónico de las actividades ejecutadas.
Día: Viernes 10/01/2020	Olvido timbrado retorno almuerzo	Respaldo de correo electrónico de las 14:33 con las actividades ejecutadas al retornar, estando dentro del tiempo determinado.
Día: Viernes 24/01/2020	Olvido timbrado de salida jornada laboral	La funcionaria laboró la jornada sin novedad, respaldo de correos electrónicos de las actividades ejecutadas hasta las 17h00.
Día: Miércoles 29/01/2020		

Respecto a los atrasos se generó el descuento con cargo a vacaciones conforme el siguiente detalle:

ATRASOS	minutos	segundos
20-Nov	2	38
02-Dec	1	1
09-Dec	2	34
24-Dec	6	32

Zimbra:

mluzuriaga@deporte.gob.ec

COMPROBANTE DE PAGO SERVICIO FIJO 3969200 NOVIEMBRE**De :** Monica Luzuriaga <mluzuriaga@deporte.gob.ec>

vie, 20 de dic de 2019 13:31

Asunto : COMPROBANTE DE PAGO SERVICIO FIJO 3969200 NOVIEMBRE

2 ficheros adjuntos

Para : FIN <juan.bastidasm@cnt.gob.ec>, juan maldonado <juan.maldonado@cnt.gob.ec>**Para o CC :** sandra garzon <sandra.garzon@cnt.gob.ec>, sandra munioz <sandra.munioz@cnt.gob.ec>

Estimados,

Remito el comprobante de pago de la factura 001-777-136574066 del No. Servicio: 23969200 por el consumo de 546,80.

Valor a pagar:	\$546,80 Incluido Impuestos
Fecha límite de pago	04 - ENERO - 2019

Seguimos a la espera de una respuesta por ESCRITO debidamente justificada acerca de los valores señalados como IMPAGOS y eliminación del INTERES POR MORA por falta de gestión por parte de la operadora, como se puede ver en los correos anteriores.

Saludos Cordiales,

MONICA LUZURIAGAANALISTA
DIRECCION ADMINISTRATIVAGaspar de Villarroel E10-122 y 6 de diciembre
Telf: + (593 2) 396-9200 EXT: 2215
Código postal: 170514 / Quito – Ecuador
www.deporte.gob.ec

SECRETARÍA DEL DEPORTE

Lenín

Fuerza una Vida

EL GOBIERNO
DE TODOSCuidemos el medio ambiente. Por favor, no imprima este e-mail si no es necesario.
¡Se parte de la cultura ambiental!**De:** "Monica Luzuriaga" <mluzuriaga@deporte.gob.ec>**Para:** "FIN" <juan.bastidasm@cnt.gob.ec>, "juan maldonado" <juan.maldonado@cnt.gob.ec>**CC:** "sandra garzon" <sandra.garzon@cnt.gob.ec>, "sandra munioz" <sandra.munioz@cnt.gob.ec>**Enviados:** Miércoles, 20 de Noviembre 2019 17:30:19**Asunto:** COMPROBANTE DE PAGO SERVICIO FIJO 3969200 OCTUBRE

Estimados,

Remito el comprobante de pago de la factura 001-777-134423052 del No. Servicio: 23969200 por el consumo de 548,14

Seguimos a la espera de una respuesta por ESCRITO debidamente justificada acerca de los valores señalados como IMPAGOS y eliminación del INTERES POR MORA por falta de gestión por parte de la operadora.

548.14

1.72

171.04

Cuidemos el medio ambiente. Por favor, no imprima este e-mail si no es necesario.
¡Se parte de la cultura ambiental!**De:** "Monica Luzuriaga" <mluzuriaga@deporte.gob.ec>**Para:** "FIN" <juan.bastidasm@cnt.gob.ec>**CC:** "viviana vaca" <viviana.vaca@cnt.gob.ec>, "FIN Ordoñez Gregorio" <gregorior.ordonez@cnt.gob.ec>, "COM Reclamos Supertel Fija" <reclamos.supertel.fija@cnt.gob.ec>, "sandra garzon" <sandra.garzon@cnt.gob.ec>, "COM Moreira Marino" <marino.moreira@cnt.gob.ec>, "OTR Vilaña Myrian" <myrian.vilania@cnt.gob.ec>, "COM Loza Estefania" <estefania.loza@cnt.gob.ec>, "COM Veintimilla Edwin" <edwin.veintimilla@cnt.gob.ec>, "COM Hermosa Alex" <alex.hermosa@cnt.gob.ec>, "vanessa navarrete" <vanessa.navarrete@cnt.gob.ec>, "sandra munioz" <sandra.munioz@cnt.gob.ec>**Enviados:** Martes, 30 de Julio 2019 17:30:29**Asunto:** Re: CASO ARCOTEL AT-011597 MONICA PAULINA LUZURIAGA VELASCOEstimado Sr. Bastidas
Gestor de Cobranza
Corporación Nacional de Telecomunicaciones

En referencia a su contestación al reclamo Nro. AT-011597, usted hace referencia al Código Civil, sobre impugnación de deudas por parte del deudor, como se muestra en los documentos de sustento del reclamo la institución ha venido solicitando el detalle de esos valores sobre a qué corresponden y no fueron debidamente contestados, esto ha generado intereses por mora afectando a la institución por incrementarse la supuesta deuda.

Según el recuadro adjunto usted indica que la CNT hace TRASLADO DE MULTA DE FACTURAS **ANULADAS**, por un valor total de \$61,52 + \$40,79 (factura 82672) luego de tres meses, pero el valor que nos apareció inicialmente como VALOR IMPAGO en la factura 001-777-109422295 emitida 03/12/2018 fue de \$147,97 que es el valor objeto del reclamo.

Ante la contextualización sobre el hecho con el Código Civil, se aclara que:

Mediante Oficio Nro. SD-CGAF-2018-0151-OF del 09 de octubre de 2018, la Secretaría del Deporte solicito información sobre la factura 82672 (factura manual) por un valor de \$661,20 para verificar su procedencia al haber sido notificada su existencia mediante Oficio Nro. GGFR-CJCT-0331-2018, notificación de cartera vencida sin indicar a qué periodo de consumo correspondía (ADJUNTO); requerimiento que no fue contestado. En el recuadro adjunto indica que no está pagada y ahora señalan que corresponde al mes de MAYO-18, sin embargo el consumo del mes de mayo-18 asciende a \$706,63 no el valor indicado como PENDIENTE además que fue pagado con factura 001-001-192172 (CUR Nro. 8984) que fue notificado por eso consta en su recuadro duplicado.

Con fecha 22 de octubre de 2018, mediante correo electrónico (adjunto) la institución solicitó información o corrección de los supuestos INTERESES POR MORA ya que en la factura 001-001-192173 nos cobraron **DOS VECES por INTERES POR MORA** uno por \$5,55 y otro por \$5,97 (VER ADJUNTO) que corresponden a los \$11,52 de tal factura señalados como INTERÉS POR MORA en su tabla; correspondiendo a un COBRO DUPLICADO, sobre este correo de igual forma no existió ningún tipo de respuesta.

Adicionalmente la institución solicitó mediante correos electrónicos del 22/10/2018 y 31/10/2018 y 06/11/2018 el método de cálculo o cómo hacen el cruce de los valores de INTERÉS POR MORA ante la diferencia de interés por mora en la factura 001-777-102399106 del servicio de AGOSTO 2018 aparece como \$61,52, y en la siguiente factura 001-777-104748159 del servicio del mes de SEPTIEMBRE 2018 nos apareció como \$58,48 este último interés fue pagado por la institución con fecha 31/10/2018 previo al vencimiento de la factura, por ser el último valor de interés por mora notificado sin embargo sólo nos contestaron enviando el porcentaje de aplicación de multas pero no al capital al cual corresponderían;

Cabe indicar que mediante correo electrónico enviado el día de hoy a las 14:21 a mi correo personal (adjunto) a través del sistema de reclamos ARCOTEL por parte de CNT nos indican que los valores corresponden a otras facturas totalmente diferentes a las indicadas por usted y que para solicitar información debo acercarme a las oficinas ubicadas Edf. Carolina Milenium av. Eloy Alfaro y Francisco Andrade Marín planta baja en horario de 08:00 a 16:30, sobre este punto fue solicitado cita para la revisión de este valor, sin embargo los analistas nunca se encuentran disponibles las ocasiones que me acerqué no se encontraban, estaban en reuniones etc. He solicitado cita mediante correos electrónicos 16/04/2019, 21/05/2019 y de igual forma no existió respuesta (ver adjunto) de manera telefónica me indicaban que confirmarian.

Verificar los valores en el recuadro señalado que existen 3 o más facturas del mismo consumo como mayo-18, sept-18 con diferentes valores de consumo?.

Con estos antecedentes se evidencia que no ha sido resuelto el reclamo por las siguientes razones:

- El monto sustentado por la operadora no coincide con el valor del reclamo La respuesta surge a destiempo y de igual forma no se aclara el método de cálculo del supuesto arrastre corresponde a facturas fueron anuladas y de las cuales se generaron nuevas facturas que fueron debidamente pagadas.
- Se evidencia duplicidad en INTERÉS POR MORA en la factura 001-001-192173 emitida el 09/10/2019 misma que viene acumulando más intereses por mora.
- Al parecer están duplicando el interés por mora de \$17,33 que aparece en la factura anulada 001-777-095336227 y en la factura manual 001-001-192172
- Suman a la cuenta los intereses y abonan pagos hechos por la institución a la factura manual 82672 que ha venido siendo solicitado información sobre su origen pero sin respuesta clara por lo tanto esa factura no corresponde a ningún consumo y el valor debe abonarse los consumos efectivamente realizados.

Se solicita de ser el caso la revisión de los valores que supuestamente adeuda la institución ante las inconsistencias reflejadas a lo largo de la contestación por parte de la operadora así como la eliminación de aquellos valores por INTERÉS POR MORA que se han generado.



Cuidemos el medio ambiente. Por favor, no imprima este e-mail si no es necesario.
¡Se parte de la cultura ambiental!

De: "FIN" <juan.bastidasm@cnt.gob.ec>

Para: "viviana vaca" <viviana.vaca@cnt.gob.ec>, "FIN Ordoñez Gregorio" <gregorio.ordonez@cnt.gob.ec>, "COM Reclamos Supertel Fija" <reclamos.supertel.fija@cnt.gob.ec>, "Monica Luzuriaga" <mluzuriaga@deporte.gob.ec>

CC: "sandra garzon" <sandra.garzon@cnt.gob.ec>, "COM Moreira Marino" <marino.moreira@cnt.gob.ec>, "OTR Vilaña Myrian" <myrian.vilania@cnt.gob.ec>, "COM Loza Estefania" <estefania.loza@cnt.gob.ec>, "COM Veintimilla Edwin" <edwin.veintimilla@cnt.gob.ec>, "COM Hermosa Alex" <alex.hermosa@cnt.gob.ec>, "vanessa navarrete" <vanessa.navarrete@cnt.gob.ec>, "sandra munioz" <sandra.munioz@cnt.gob.ec>

Enviados: Martes, 30 de Julio 2019 11:43:17

Asunto: RE: CASO ARCOTEL AT-011597 MONICA PAULINA LUZURIAGA VELASCO

Estimados,

En respuesta al reclamo AT-011597 emitido por la ARCOTEL el 25/07/2019, me permito expresar lo siguiente:

1. La suma facturada al cliente bajo el concepto de "Valor impago" corresponde a saldos de capital así como de interés por mora.
2. El pago realizado por el cliente, el cual cubre el interés por mora generado en la factura de consumo del mes de septiembre del 2018, no ha sido tomado en cuenta dentro del concepto "valor pendiente".
3. Se emite interés de mora por parte de la CNT en el período noviembre 2018 – junio 2019, debido a que los pagos realizados por el cliente, cubren sus deudas de capital e intereses, pero queda pendiente nuevamente un "valor impago". Me permito adjuntar el sustento legal de acuerdo al Código Civil, en su **Parágrafo 6o. De la imputación del pago**:

"...Art. 1611.- Si se deben capital e intereses, el pago se imputará primeramente a los intereses, salvo que el acreedor consienta expresamente que se impute al capital. El organismo regulador de los sistemas monetario y financiero podrá determinar, mediante regulación y por segmentos, todos los casos en los que los pagos se imputen primeramente al capital. Si el acreedor otorga carta de pago del capital, sin mencionar los intereses, se presumen éstos pagados..."

Art. 1612.- Si hay diferentes deudas, puede el deudor imputar el pago a la que elija; pero sin el consentimiento del acreedor no podrá preferir la deuda no devengada a la que lo está. Si el deudor no imputa el pago a ninguna en particular, el acreedor podrá hacer la imputación en la carta de pago; y si el deudor la acepta, no le será lícito reclamar después.

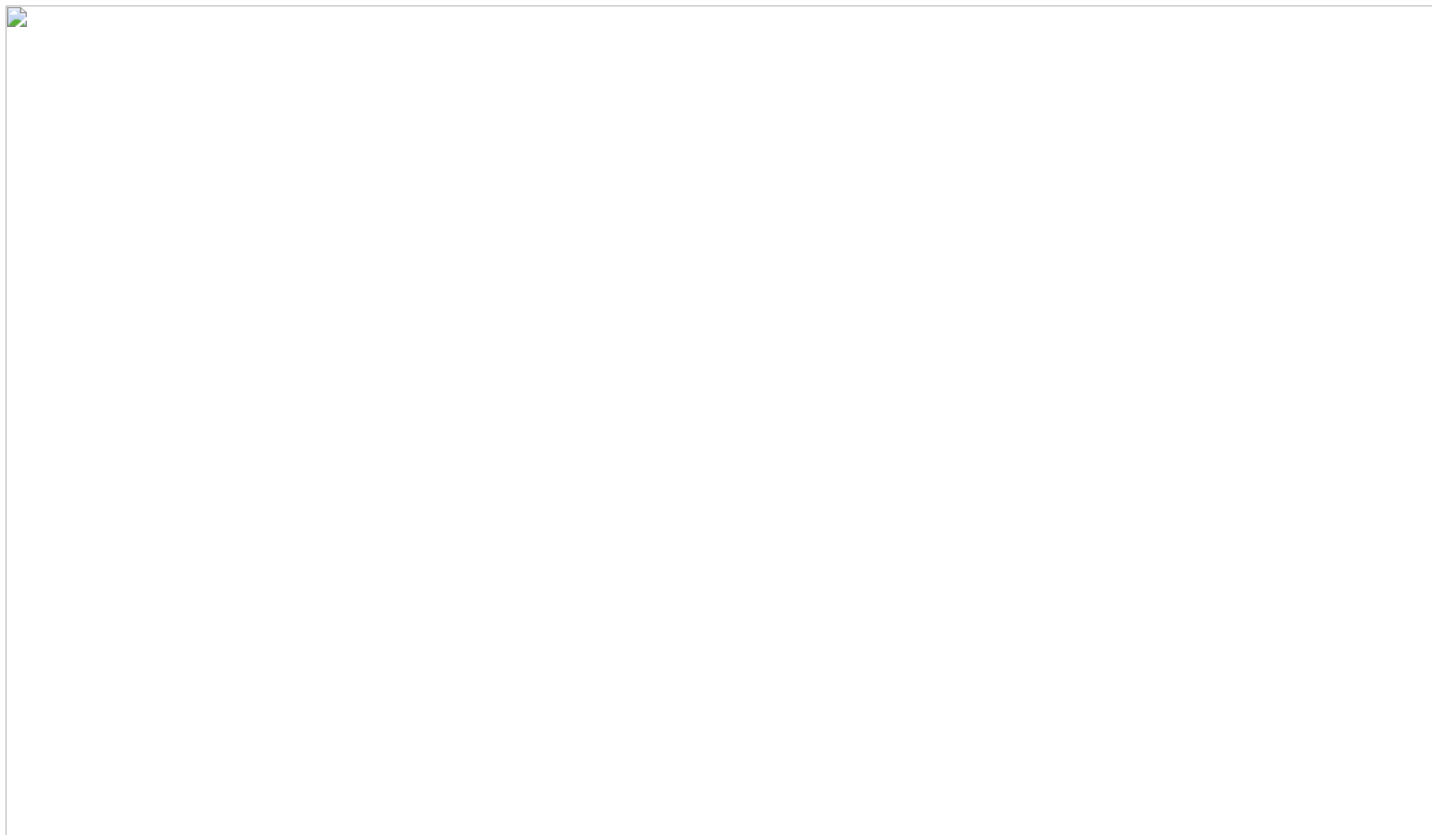
4. Pongo a su conocimiento la cromática del cuadro de análisis:

	Días de retraso en el pago por parte del cliente
	Facturas anuladas
	Re facturación
	Valores que aparecen al día de hoy 30-07-2019 como valores impagos

15/4/2020

Zimbra:

5. El valor a pagar por parte del cliente suma la cantidad de \$ 165,24 (CIENTO SESENTA Y CINCO DÓLARES CON 24/100) al día de hoy 30-07-2019



Quedo atento a sus inquietudes.

Saludos cordiales,

	Descripción: /service/home/~/? id=21663&part=2&auth=c oimage001.png@01D33DE C.D1FF1DD0
Juan Bastidas Gestor de Cobranza Jefatura de Crédito y Cobranza Temprana 2 2503 936 juan.bastidasm@cnt.gob.ec www.cnt.gob.ec Quito – Ecuador	

De: COM Vaca Viviana <viviana.vaca@cnt.gob.ec>

Enviado el: martes, 30 de julio de 2019 8:20

Para: FIN Bastidas Juan A <juan.bastidasm@cnt.gob.ec>; FIN Ordoñez Gregorio <gregorior.ordonez@cnt.gob.ec>

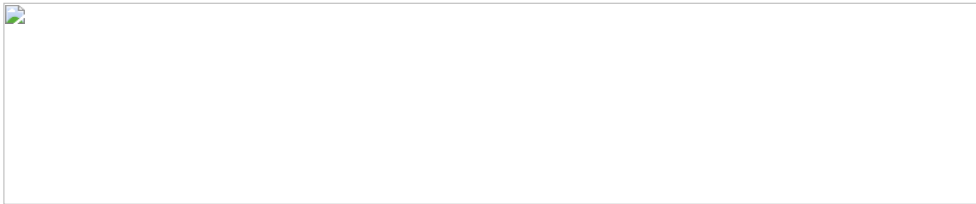
CC: COM Garzón Sandra <sandra.garzon@cnt.gob.ec>; COM Moreira Marino <marino.moreira@cnt.gob.ec>; OTR Vilafña Myrian <myrian.vilania@cnt.gob.ec>; COM Loza Estefania <estefania.loza@cnt.gob.ec>; COM Veintimilla Edwin <edwin.veintimilla@cnt.gob.ec>; COM Hermosa Alex <alex.hermosa@cnt.gob.ec>; COM Reclamos Supertel Fija <reclamos.supertel.fija@cnt.gob.ec>; FIN Navarrete Vanessa <vanessa.navarrete@cnt.gob.ec>; FIN Muñoz Sandra <sandra.munioz@cnt.gob.ec>

Asunto: RE: CASO ARCOTEL AT-011597 MONICA PAULINA LUZURIAGA VELASCO

Estimados Gregorio y Juan, reciban un cordial saludo

Por favor su ayuda dando prioridad a este caso su ayuda con la validación urgente en este caso como se puede verificar en la imagen las facturas son electrónicas si le podemos ayudar como área comercial con gusto, se direcciona a su área al ser competencia de la Gerencia de Facturación , Recaudación y Cartera el enviar esta información a los clientes corporativos del sector público.

cualquier inquietud adicional a la orden



Muchas gracias

Viviana

De: FIN Bastidas Juan A

Enviado el: martes, 30 de julio de 2019 8:09

Para: COM Vaca Viviana; FIN Ordoñez Gregorio

CC: COM Garzón Sandra; COM Moreira Marino; OTR Vilaña Myrian; COM Loza Estefania; COM Veintimilla Edwin; COM Hermosa Alex; COM Zambrano Kent; COM Reclamos Supertel Fija; FIN Navarrete Vanessa; FIN Muñoz Sandra

Asunto: RE: CASO ARCOTEL AT-011597 MONICA PAULINA LUZURIAGA VELASCO

Estimada Viviana,

El día de ayer me comuniqué con la señora Luzuriaga, quien cordialmente me explicó el caso. La información solicitada no es fácil de recopilar ya que existen varias facturas anuladas por parte del área comercial, ya que el cliente asegura haberse puesto al día en los pagos en el mes de Enero de 2019.

Saludos cordiales,

Juan Bastidas

 <p>Descripción: /service/home/~/? id=21663&part=2&auth=c oimage001.png@01D33DE C.D1FF1DD0</p>	<p>Gestor de Cobranza Jefatura de Crédito y Cobranza Temprana 2 2503 936 juan.bastidasm@cnt.gob.ec www.cnt.gob.ec Quito – Ecuador</p>
---	--

De: COM Vaca Viviana <viviana.vaca@cnt.gob.ec>

Enviado el: lunes, 29 de julio de 2019 17:45

Para: FIN Ordoñez Gregorio <gregorior.ordonez@cnt.gob.ec>

CC: COM Garzón Sandra <sandra.garzon@cnt.gob.ec>; COM Moreira Marino <marino.moreira@cnt.gob.ec>; OTR Vilaña Myrian <myrian.vilania@cnt.gob.ec>; COM Loza Estefania <estefania.loza@cnt.gob.ec>; COM Veintimilla Edwin <edwin.veintimilla@cnt.gob.ec>; COM Hermosa Alex <alex.hermosa@cnt.gob.ec>; COM Zambrano Kent <kent.zambrano@cnt.gob.ec>; COM Reclamos Supertel Fija <reclamos.supertel.fija@cnt.gob.ec>; FIN Navarrete Vanessa <vanessa.navarrete@cnt.gob.ec>; FIN Bastidas Juan A <juan.bastidasm@cnt.gob.ec>; FIN Muñoz Sandra <sandra.munioz@cnt.gob.ec>

Asunto: RE: CASO ARCOTEL AT-011597 MONICA PAULINA LUZURIAGA VELASCO

Ingeniero

Gregorio Ordoñez

Jefe de Crédito y Cobranza Temprana (E)

Presente.-

En atención al mail precedente en el que el cliente Secretaria del Deporte solicita el desglose o justificación de la deuda e interés por mora para su cancelación, del servicio fijo 23969200

Por favor su gentil ayuda enviando la respuesta al cliente Secretaria del Deporte solicitado desde el lunes, 15 de julio de 2019 15:57 al ser competencia de la Gerencia de Facturación , Recaudación y Cartera el enviar esta información a los clientes corporativos del sector público.

con el antecedente le agradeceré dar respuesta directamente al cliente Secretaria del Deporte Ing. Monica Luzuriaga <mluzuriaga@deporte.gob.ec> para que el cliente cancele los valores adeudado a la cnt en referencia al servicio antes descrito.

adjunto mail con los cur enviado por el cliente para su registro y respuesta .

Por la atención que se digne dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Cordialmente,

De: COM Vaca Viviana

Enviado el: sábado, 27 de julio de 2019 7:37

Para: FIN Ordoñez Gregorio

CC: COM Garzón Sandra; COM Moreira Marino; OTR Vilaña Myrian; COM Loza Estefania; COM Veintimilla Edwin; COM Hermosa Alex; COM Zambrano Kent; COM Reclamos Supertel Fija; FIN Navarrete Vanessa; FIN Bastidas Juan A; FIN Muñoz Sandra

Asunto: RE: CASO ARCOTEL AT-011597 MONICA PAULINA LUZURIAGA VELASCO

Ingeniero
Gregorio Ordoñez
Jefe de Crédito y Cobranza Temprana (E)

Presente.-

En atención al mail precedente en el que el cliente Secretaria del Deporte solicita el desglose o justificación de la deuda e interés por mora para su cancelación, del servicio fijo 23969200

Por favor su gentil ayuda enviando la respuesta al cliente Secretaria del Deporte solicitado desde el lunes, 15 de julio de 2019 15:57 al ser competencia de la Gerencia de Facturación , Recaudación y Cartera el enviar esta información a los clientes corporativos del sector público.

con el antecedente le agradeceré dar respuesta directamente al cliente Secretaria del Deporte Ing. Monica Luzuriaga <mluzuriaga@deporte.gob.ec para que el cliente cancele los valores adeudado a la cnt en referencia al servicio antes descrito.

adjunto mail con los cur enviado por el cliente para su registro y respuesta .

Por la atencion que se digne dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

-
Cordialmente,



Descripción:
/service/home/~/?
id=21663&part=2&auth=coima
ge005.png@01D50592.B650CB
50

Ing. Viviana Vaca T.
Analista de Requerimientos de Facturación
Gerencia Comercial Gubernamental Corporativa

2 3731 700 Ext: 24053 cel: 0996183290
viviana.vaca@cnt.gob.ec
www.cnt.gob.ec
Quito – Ecuador

AVISO IMPORTANTE

Estimado Cliente Corporativo la CNT EP le recuerda que ahora sus facturas son electrónicas y pueden descargarlas desde la pagina web www.cnt.gob.ec o ingresando al link. <http://micnt.com.ec/cntapp/efacturacion/php/> o <http://micnt.com.ec/cntapp/cntfacturadigital/php/index.php>

De: COM Reclamos Supertel Fija

Enviado el: viernes, 26 de julio de 2019 18:22

Para: COM Zambrano Kent

CC: FIN Muñoz Sandra; COM Garzón Sandra; COM Vaca Viviana; COM Veas Felix; COM Moreira Marino; OTR Vilaña Myrian; COM Loza Estefania; COM Reclamos Supertel Fija; COM Veintimilla Edwin; COM Hermosa Alex

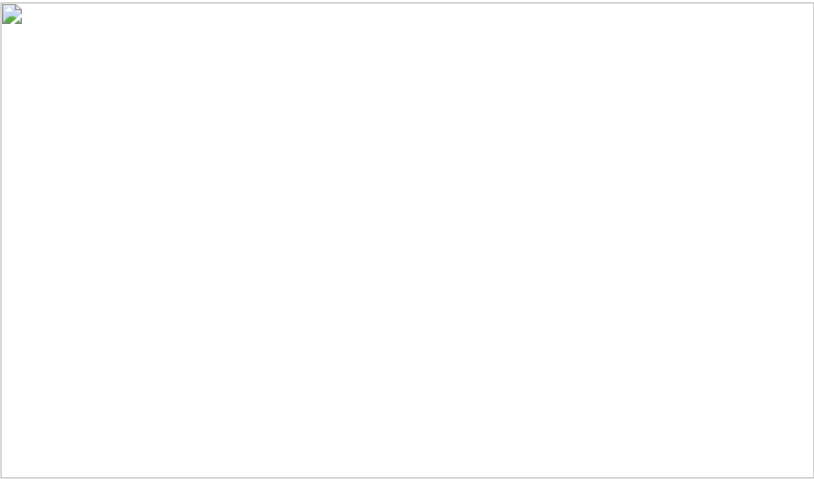
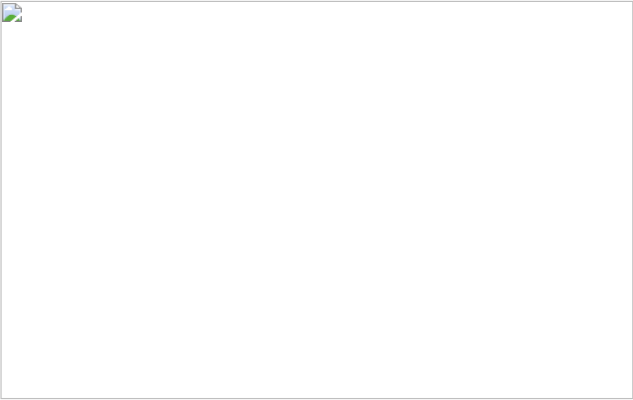
Asunto: CASO ARCOTEL AT-011597 MONICA PAULINA LUZURIAGA VELASCO

Estimado,


Su ayuda con la revisión del caso AT-011597 que ingresa a través de Arcotel para poder emitir respuesta a ente regulador.

AT-011597	25/07/2019	Reclamo	CNT FIJO	Telefonia fija	<p>MONICA PAULINA LUZURIAGA VELASCO, Cédula: 1720101730, Provincia: Pichincha Cantón: Quito Parroquia: Chaupicruz Servicio: Telefonía Fija, Correo: monicaluzuriaga@gmail.com Teléfono: 0979109710, Por medio de la presente solicito su colaboración en gestionar la atención oportuna por parte del operador CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP sobre el siguiente caso:</p> <p>1. La Secretaría del Deporte mantiene actualmente el servicio de telefonía fija mediante troncal telefónica bajo el número de servicio 23969200.</p> <p>2. La institución mantenía una deuda que fue saneada hasta los intereses indicados por \$58,48 en noviembre de 2018 .</p> <p>3. A partir de la factura 001-777-109422295 del consumo del mes de noviembre apareció como valor de \$147.97 como VALOR IMPAGO del cual hemos venido solicitando a los analistas de CNT (Kent Zambrano, Sandra Garzón, Sandra Muñoz, Viviana Vaca) mediante correos electrónicos desde el 10 de diciembre de 2018 el desglose o justificación de la deuda para su cancelación, sin embargo no ha sido debidamente justificado el requerimiento.</p> <p>4. Actualmente el valor de la supuesta deuda más intereses se a acumulado hasta \$163.67, lo único que hemos recibido son ir y venir de correos delegándose entre ellos la revisión de los valores afectando el estado de cuenta de la línea 3969200 de la cual estoy encargada actualmente.</p> <p>Cronologia de respuestas sobre el caso:</p> <p>Con fecha 10 de dic de 2018 contestaron que se trataba de un SERVICIO RECURRENTE, se pidió explicación y no se obtuvo respuesta (adjunto correo)</p> <p>Con fecha 24 ene 2019 remitieron un desglose de deuda que a continuación detallo donde ellos mismo evidencian que el pago de facturas está al día luego del pago de los intereses por 58,48 sin embargo aparece nuevamente otro interés por mora por ese valor no justificado (adjunto correo):</p>	Quito	26/07/2019
-----------	------------	---------	----------	----------------	--	-------	------------

					FECHA EMISION	FECHA VENCIMIENTO	FECHA PAGADO	DIAS DE MORA	INTERES		
					MORA						
					03/02/2018	04/03/2018	09/05/2018	66,00	0,00		
					03/03/2018	04/04/2018	09/05/2018	35,00	0,00		
					03/04/2018	04/05/2018	09/05/2018	5,00	5,77		
					03/05/2018	04/06/2018	16/05/2018	-19,00	10,96		
					03/09/2018	04/10/2018	15/10/2018	11,00	0,00		
					03/09/2018	04/10/2018	13/11/2018	40,00	61,52		
					03/10/2018	04/11/2018	08/11/2018	4,00	58,48		
					09/10/2018	04/12/2018	08/11/2018	-26,00	(sin mora)	0,00	
					09/10/2018	04/12/2018	08/11/2018	-26,00	(sin mora)	0,00	
					09/10/2018	04/12/2018	08/11/2018	-26,00	(sin mora)	17,33	
					09/10/2018	04/12/2018	08/11/2018	-26,00	(sin mora)	11,52	
					03/11/2018	04/12/2018	22/11/2018	-12,00	(sin mora)	17,28	
					03/12/2018	04/01/2019	14/12/2018	-21,00	(sin mora)	1,72	



Saludos Cordiales



Descripción: Descripción:
/service/home/~/?
id=21663&part=2&auth=coimage0
01.png@01D492F8.0943F3E0

EDWIN VEINTIMILLA
Asistente N2 Back Office SAC
Soporte Técnico Contact Center
edwin.veintimilla@cnt.gob.ec
Ed. Quito Centro
www.cnt.gob.ec
Quito – Ecuador

De: GAIBOR ESTEVEZ JIMMY GEOVANNY [<mailto:jimmy.gaibor@arcotel.gob.ec>]
Enviado el: viernes, 26 de julio de 2019 16:25
Para: OTR Vilaña Myrian; COM Veintimilla Edwin
CC: COM Moreira Marino
Asunto: Ingreso de reclamos

Quito a 26 de julio de 2019

Srs. CNT

De conformidad con lo establecido en los Art. 22 inciso 13 Art. 144 incisos 21, 22 y 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones expedida mediante registro oficial N° 439 del 18 de febrero de 2015, corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones resolver las controversias que se suscitan entre los usuarios y prestadores de servicio, y entre prestadores de servicio en materia regulada por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y los reglamentos de abonados Art. 18.3 y Art. 30.14, por lo que adjunto el reclamo presentado en la Dirección Nacional de Atención al Usuario de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para su trámite y solución.

RECLAMOS INGRESADO A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DEL SERVICIO DE LASTELECOMUNICACIONES-ARCOTEL.

AT-011597	25/07/2019	Reclamo	CNT FIJO	Telefonia fija	<p>MONICA PAULINA LUZURIAGA VELASCO. Cédula: 1720101730, Provincia: Pichincha Cantón: Quito Parroquia: Chaupicruz Servicio: Telefonía Fija, Correo: monicaluzuriaga@gmail.com Teléfono: 0979109710,</p> <p>Por medio de la presente solicito su colaboración en gestionar la atención oportuna por parte del operador CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP sobre el siguiente caso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Secretaría del Deporte mantiene actualmente el servicio de telefonía fija mediante troncal telefónica bajo el número de servicio 23969200. 2. La institución mantenía una deuda que fue saneada hasta los intereses indicados por \$58,48 en noviembre de 2018 . 3. A partir de la factura 001-777-109422295 del consumo del mes de noviembre apareció como valor de \$147.97 como VALOR IMPAGO del cual hemos venido solicitando a los analistas de CNT (Kent Zambrano, Sandra Garzón, Sandra Muñoz, Viviana Vaca) mediante correos electrónicos desde el 10 de diciembre de 2018 el desglose o justificación de la deuda para su cancelación, sin embargo no ha sido debidamente justificado el requerimiento. 4. Actualmente el valor de la supuesta deuda más intereses se a acumulado hasta \$163.67, lo único que hemos recibido son ir y venir de correos delegándose entre ellos la revisión de los valores afectando el estado de cuenta de la línea 3969200 de la cual estoy encargada actualmente. <p>Cronología de respuestas sobre el caso:</p> <p>Con fecha 10 de dic de 2018 contestaron que se trataba de un SERVICIO RECURRENTE, se pidió explicación y no se obtuvo respuesta (adjunto correo)</p> <p>Con fecha 24 ene 2019 remitieron un desglose de deuda que a continuación detallo donde ellos mismo evidencian que el pago de facturas está al día luego del pago de los intereses por 58,48 sin embargo aparece nuevamente otro interés por mora por ese valor no justificado (adjunto correo):</p> <p>FECHA EMISION FECHA VENCIMIENTO FECHA PAGADO DIAS DE MORA INTERES MORA</p> <p>03/02/2018 04/03/2018 09/05/2018 66,00 0,00 03/03/2018 04/04/2018 09/05/2018 35,00 0,00 03/04/2018 04/05/2018 09/05/2018 5,00 5,77 03/05/2018 04/06/2018 16/05/2018 -19,00 10,96 03/09/2018 04/10/2018 15/10/2018 11,00 0,00 03/09/2018 04/10/2018 13/11/2018 40,00 61,52 03/10/2018 04/11/2018 08/11/2018 4,00 58,48 09/10/2018 04/12/2018 08/11/2018 -26,00 (sin mora) 0,00 09/10/2018 04/12/2018 08/11/2018 -26,00 (sin mora) 0,00 09/10/2018 04/12/2018 08/11/2018 -26,00 (sin mora) 17,33 09/10/2018 04/12/2018 08/11/2018 -26,00 (sin mora) 11,52 03/11/2018 04/12/2018 22/11/2018 -12,00 (sin mora) 17,28 03/12/2018 04/01/2019 14/12/2018 -21,00 (sin mora) 1,72</p>	Quito	26/07/2019	FAN
-----------	------------	---------	----------	----------------	--	-------	------------	-----

Por favor las respuestas a cada caso urgente.

Saludos cordiales,

Ps. Ind. Jimmy Gaibor E.
Av. 9 de Octubre N27-75 y Berlín
Tel.: +(593) 2 2946400 ext. 3117
www.arcotel.gob.ec

"Nota de Descargo: La información contenida en este mensaje y sus anexos tiene carácter confidencial, y está dirigida únicamente al destinatario de la misma y sólo podrá ser usada por éste. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de éste se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CNT EP, DEL ECUADOR."

--
Este mensaje ha sido analizado por [MailScanner](#)
en busca de virus y otros contenidos peligrosos,
y se considera que está limpio.

 rptPagosServiciosPublicos.rpt(148).pdf
88 KB

