

Medellín, 16 de mayo de 2020

Señor(a)
Ismael Ernesto Gomez Castro
ismaelgomez.98@gmail.com
Bogota, D.C. – Bogotá
3006668758

Asunto: Respuesta a su solicitud 4331-20-0000103049

Apreciado (a): Ismael Ernesto

Para nosotros es muy importante mantener una comunicación transparente y clara con usted, por lo tanto, al revisar cuidadosamente su caso, queremos contarle que la respuesta es favorable.

Hemos recibido su comunicación el día 13 de mayo de 2020, identificada en nuestro sistema con el número CUN 4331-20-0000103049, mediante la cual manifiesta que en la factura del periodo 04 de mayo al 04 de junio del 2020, se le realizó un cobro de \$5.500, el cual corresponde a Traslado Gastos Cobranzas, indica que nunca le llamaron para realizar el pago o acuerdo y en ningún mes se había cobrado dicha cantidad.

1. Solicita se retire el mencionado cobro.

Efectuada la revisión de su requerimiento, nos permitimos informarle que:

Verificamos la información en nuestro sistema de la línea 3006668758 con cuenta de facturación asociada 8904766234, y teniendo en cuenta lo definido en la resolución 5951 no se realizará cobro de intereses por las facturas que no sean pagadas oportunamente a partir del 26 de marzo del 2020, sin embargo, en la factura del periodo del 04 de mayo al 04 de junio del 2020, se generó, por lo que procedimos a realizar el ajuste correspondiente por valor de \$5.500.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que 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



Av. Calle 26 No. 92-32 Edificio G1
Centro Empresarial Connecta
Bogotá, Colombia
Conmutador: (571) 443 50 00

electrónicos (página web www.tigo.com.co o Facebook: @TigoCol), línea gratuita de atención al usuario número *300 desde tu móvil Tigo, 118 desde teléfonos fijos, 018000 42 22 22 desde fijo y/o móvil o mediante comunicación escrita.

En Tigo, atendemos y aclaramos sus inquietudes, así mismo le invitamos a visitar nuestra página Web www.tigo.com.co y utilizar nuestro nuevo canal de servicio Tigo Chat.

Une EPM Telecomunicaciones es el prestador de los servicios Fijos de televisión, Internet y Telefonía y Colombia Móvil S.A.E.S.P. es el prestador de servicio de Internet y Telefonía Móvil.

Cordialmente



Lida Marcela Mesa Colorado
Gerente Soporte y PQR's
Vicepresidencia de Experiencia a Clientes
Elaboró: OMONSALV



SERVICIOS MÓVILES



Av. Calle 26 No. 92-32 Edificio G1
Centro Empresarial Connecta
Bogotá, Colombia
Conmutador: (571) 443 50 00