



Bogotá 16 de junio de 2022

Señor(a):
FABER JOSE OROZCO SIMANCA

CUN: 4433221008831682

Motivo: Derecho de Petición – Línea No. 3185859811

Gracias por ponerse en contacto con Movistar, para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio. En respuesta a su comunicado presentado en donde nos manifiesta su inconformidad respecto a un pago no aplicado sobre la línea, le informamos que:

- Realizada la verificación en sistema le informamos que, el pago por valor de Ciento Catorce Mil Doscientos Treinta y Tres pesos (\$114,233) realizado el pasado 7 de marzo de 2022, registra aplicado correctamente sobre la cuenta anterior de la línea 6008297779 y corresponde a las cuotas de febrero y marzo, cuotas 15 y 16 respectivamente, no obstante, el equipo fue adquirido a 18 cuotas, por lo que, en la fecha del pago estaban pendientes por facturar las cuotas 17 y 18 (abril y mayo), las cuales una vez activado en pospago se facturaron sobre la cuenta actual de la línea 6040387953.

Explicado lo anterior, no se evidencia inconsistencia alguna y no procede realizar ajustes de facturación, a la fecha registra un saldo pendiente de pago por Ciento Doce Mil Novecientos Setenta y Dos pesos (\$112,972), valor que le invitamos a cancelar en un punto de recaudo autorizado.

Id financiación	Fecha creación	Celular	Cuotas	Equipo	IMEI	Valor equipo	Valor pendiente por facturar
201000000000181280	06/11/2020	3185859811	18	TEL GSM XIAOMI REDMI NOTE 9 LTE PX	860969051084379	1,016,764	112,972
Total							112,972

Detalle cuotas de la financiación			
No. cuota	Fecha cobro	Valor	Estado
1 de 18	02/12/2020	56,487	Pagada
2 de 18	02/01/2021	56,487	Pagada
3 de 18	02/02/2021	56,487	Pagada
4 de 18	02/03/2021	56,487	Pagada
5 de 18	02/04/2021	56,487	Pagada
6 de 18	02/05/2021	56,487	Pagada
7 de 18	02/06/2021	56,487	Pagada
8 de 18	02/07/2021	56,487	Pagada
9 de 18	02/08/2021	56,487	Pagada
10 de 18	02/09/2021	56,487	Pagada
11 de 18	02/10/2021	56,487	Pagada
12 de 18	02/11/2021	56,487	Pagada
13 de 18	02/12/2021	56,487	Pagada
14 de 18	02/01/2022	56,487	Pagada
15 de 18	02/02/2022	56,487	Pagada
16 de 18	02/03/2022	56,487	Pagada
17 de 18	02/04/2022	56,487	Facturada en Proceso
18 de 18	02/05/2022	56,485	Facturada en Proceso

Agradecemos su atención y ratificamos el interés de Movistar por solucionar sus requerimientos y lograr su completa satisfacción en la prestación de nuestros servicios.



Teniendo en cuenta todo lo anterior, la Compañía:

RESUELVE

Atender su solicitud de forma **Desfavorable**

Esperamos le haya resultado útil esta información; recuerde que cualquier duda o aclaración podrá ser atendida a través de nuestras líneas de atención gratuita desde su celular movistar al *611, desde su celular o fijo movistar a la línea 018000930930, para otros operadores al fijo o desde una línea celular al 6015885204 (aplica costo de llamada de acuerdo con su operador local o celular) o en nuestras oficinas de servicio al cliente de la ciudad en la que usted reside.

En una próxima oportunidad si lo requieres puede contarnos sus inquietudes por nuestros medios digitales WhatsApp al 3152333333 o en la app mi movistar.

Cordialmente,

Alejandro Llano Gutiérrez
Jefe Atención Entidades Gobierno y PQR's
Gerencia Atención Escrita
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC
Elaboró: Sandra J Franco R.

Contra la presente decisión por tratarse de equipos no proceden recursos de ley