

**SEÑORES**  
**CLARO**  
**Ciudad**

**Ref:** Reclamo por el pésimo servicio que recibimos como usuarios de CLARO y manifestación de inconformidad ante el no pago de la deuda con la ETB.

Los firmantes del presente documento nos dirigimos a ustedes en nuestra doble calidad de usuarios de los servicios de telefonía móvil de CLARO y ciudadanos habitantes de Bogotá, para manifestarles nuestra absoluta inconformidad en relación con los siguientes aspectos:

1. Como usuarios de los servicios de telefonía de CLARO, debemos indicar que hemos tenido que padecer el pésimo servicio que se nos viene ofreciendo y que se expresa en aspectos específicos como:
  - Constante caída de las llamadas, lo que obliga a realizar repetidos intentos para poder lograr una llamada efectiva, lo cual no solo evidencia la calidad del servicio, sino que además impacta económicalemente el plan contratado.
  - Pésima cobertura de la señal, lo que impide comunicación en múltiples sectores de la ciudad.
  - Llamadas que al ser lanzadas no se concretan pero si activan el contador de tiempo del teléfono como si se hubiera logrado la comunicación.
  - Pésima calidad de la comunicación al no ser audible la voz del interlocutor con el que se desea hablar.
  - Mensajes de texto no deseados enviados por CLARO ofreciendo toda clase de promociones que generalmente no contienen la información suficiente y inducen al error del usuario.
  - Mensajes de texto recibidos de terceros con la anuencia de CLARO quien es el responsable del tráfico de los mismos.
  - Constantes Bloqueos de la SIN CARD lo que obliga a apagar y reiniciar el teléfono
  - Inconvenientes en el registro y modificación de los números elegidos
  - Pésimo servicio de datos en el que la lentitud es la constante
  - Entrega inoportuna de la factura, lo que dificulta el conocimiento de los conceptos cobrados y obviamente el pago del servicio

- deficiente atención como usuarios, acceso demorado a los asesores de servicio en el \*611, deficiente conocimiento del personal de atención al cliente, solución lenta y poco efectiva a los reclamos y las respuestas otorgadas son evasivas e incompletas.
2. Como usuarios de igual forma encontramos tarifas costosas en los planes que hemos contratado y cobros indebidos o inequitativos lo que se expresa en aspectos específicos como:
- No aplicación de las medidas adoptadas por la Comisión de Regulación de comunicaciones, en las que le ordenan a CLARO una reducción en el valor del minuto de las llamadas que sus usuarios hagan a otros operadores, reducción que se podría ver reflejada en menores costos en la factura o con mas minutos en el plan contratado; sin embargo ninguna de las dos alternativas se ha hecho realidad en los planes de los abajo firmantes.
  - Activación del roaming internacional cuando como usuarios no lo hemos solicitado
  - Política de redondeo de consumo lo que permite cobrar un minuto por llamadas de segundos, particularmente en las llamadas caídas.
3. De otro lado y como ciudadanos y habitantes de Bogotá, rechazamos de manera contundente el incumplimiento de las obligaciones económicas que CLARO tiene con la ETB, específicamente con el no pago de la deuda de ciento treinta y cuatro mil millones de pesos (\$134.000.000.000) a pesar que las distintas instancias nacionales e internacionales han ordenado.
- No entendemos como CLARO aplica una doble e inequitativa moral en el cobro de los servicios prestados y el pago de sus obligaciones, ya que en el primer caso cuando un usuario demora un día en el pago del servicio lo desactiva de la red de voz y datos, y en el segundo caso, después de nueve meses de encontrarse en firme la obligación de CLARO, la empresa se resiste a honrar sus obligaciones pagándole a la ETB.

Lo expuesto hasta aquí, se constituye en razones suficientes para que como usuarios y ciudadanos suscribamos el presente documento y exijamos pronta solución a nuestras inconformidades.

Cordialmente,