



Bogotá, D. C., de octubre de 2009
Ref. 01-

Señor (a)

Asunto: Respuesta Requerimiento SIC 9
Referencia: 1-

Respetado(a) Señor(a) :

Dando respuesta al requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio identificado con el radicado número 9- identificado en nuestro sistema de información con el número de solicitud 1- , en la cual se determinó que al parecer no se atendieron oportunamente las peticiones, quejas, reclamos o recursos de reposición presentados por usted el junio de 2009 y el julio de 2009.

Con base en lo anterior, le informamos que al verificar la solicitudes del junio de 2009 y del julio de 2009 usted solicitaba que se mantuvieran las condiciones y restricciones de reducir las altas velocidades, luego de descarga de 20 GB, así mismo solicita copia de la cláusula de permanencia firmada al momento de adquirir el plan de Internet móvil para la línea 3C .

En el presente caso y como es de su conocimiento uno de nuestros funcionarios estableció contacto telefónico con usted el día de octubre de 2009, con el fin de informarle que nuestra Compañía había atendido favorablemente sus pretensiones del junio y julio de 2009 habiendo realizado en septiembre de 2009 las modificaciones en nuestras plataformas, de tal manera que la línea 3C puede hacer uso del servicio de Internet con descarga de **20 GB** a altas velocidades, situación que fue confirmada por usted.

No obstante lo anterior, se le indico que nuestra compañía se encontraba dispuesta a llegar a un acuerdo conciliatorio, por lo cual se acordó que nuestra compañía realizaría el ajuste de \$50.079 correspondiente al valor facturado para la línea 3C en el periodo del de agosto al de septiembre de 2009 y adicionalmente se ajustaría el valor de un cargo básico del plan de Internet por valor de \$49.900, situación con la cual usted manifestó encontrarse de acuerdo e indicó que firmaría un desistimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, enseguida se mencionan las actividades realizadas para dar favorabilidad a sus pretensiones actuales:

Le informamos que el día de octubre de 2009 nuestra compañía aplicó ajustes a favor de la cuenta de la línea 3C por valor total de \$99.979, tal como se registra en el siguiente estado de cuenta.



Estado de cuenta - Móvil 30					Cuenta de facturación 87			
			A		B	C	D	E
Periodo de facturación		Fecha de vencimiento	Cargos del mes	Fecha del Pago	Pago realizado	Ajuste a la cuenta		Saldo
						a favor	en contra	
feb-09 -	mar-09	03-abr-09	\$100.514	02-abr-09	\$100.514	\$0	\$0	\$0
mar-09 -	abr-09	06-may-09	\$52.146	05-may-09	\$52.146	\$0	\$0	\$0
abr-09 -	-may-09	08-jun-09	\$50.379	05-jun-09	\$50.379	\$0	\$0	\$0
-may-09 -	-jun-09	09-jul-09	\$50.793	03-jul-09	\$50.793	\$0	\$0	\$0
jun-09 -	jul-09	06-ago-09	\$51.329	06-ago-09	\$26.139	\$25.190	\$0	\$0
-jul-09 -	ago-09	09-sep-09	\$50.436	04-sep-09	\$50.436	\$0	\$0	\$0
-ago-09 -	-sep-09	09-oct-09	\$50.079	--	\$0	\$99.979	\$0	-\$49.900
TOTAL			\$405.676	--	\$330.407	\$125.169	\$0	-\$49.900

A	Valor factura	\$405.676
B	Pagos	\$330.407
C	Ajuste a favor	\$125.169
D	Ajuste en Contra	\$0
E	Saldo	-\$49.900
E = A - B - C + D		

Nota: los saldos con signo negativo indican saldos a su favor.

En el cuadro de estado presentado para la cuenta 87, se evidencia que nuestra Compañía aplicó ajustes a su favor por valor \$99.979 sobre el periodo de facturación comprendido del 1 de agosto al 30 de septiembre de 2009, de los cuales \$50.079 corresponden al valor facturado en dicho periodo y adicionalmente se ajustó el valor de un cargo básico del plan de Internet por valor de \$49.900.

Una vez aplicados los ajustes mencionados, se evidencia que la cuenta 87 asignada para la línea 30 registra un saldo a su favor por valor de \$49.900, el cual se abonará a la facturación que se genere en el próximo periodo.

Con la gestión mencionada en los párrafos precedentes damos solución integral y total favorabilidad a sus pretensiones actuales.

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

Cordialmente,

Maria Cristina Gutiérrez González
Gerente de Call Center
Vicepresidencia Operaciones de Clientes

Elaboró:
Revisión: Administración Documental

Referencia. 01- -0

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., Cra. 9A No. 99 - 02, Piso 5 Edificio Citibank, PBX : 330 3000, Bogotá, D.C.
Fax: 618 2712, www.tigo.com.co





DECLARACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

Yo, _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____, a los _____ días del mes de octubre de 2009, declaro haber conocido personalmente el contenido de la presente decisión.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

CC: _____

FECHA DE RECEPCIÓN:

DECLARACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL Y CONCILIACIÓN

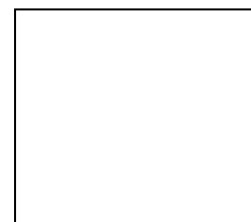
De antemano agradecemos la confianza que depositó en nosotros. De acuerdo con la respuesta que emitió la compañía a su reclamación y la cual contestamos el día de hoy, requerimos que diligencie el siguiente formato con sus datos con el fin de confirmar la respuesta otorgada a su reclamación a satisfacción de usted. Hoy la compañía desea mostrarle que estamos trabajando para mejorar el servicio que usted se merece.

Yo _____, identificado (a) con C.C. _____ a los _____ () días del mes de octubre de 2009, declaro haber conocido personalmente el contenido de la presente decisión y manifiesto que me encuentro satisfecho (a) con la misma, por lo que desisto de cualquier acción o reclamación ante la Superintendencia de Industria y Comercio con ocasión de ella.

REFERENCIA: PQR del _____ junio de 2009, del _____ julio de 2009 y solicitud 1- _____ con radicado 9- _____.

FIRMA TITULAR: _____

C.C. No.: _____



Huella índice Derecho

Referencia. 01- _____ -0

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., Cra. 9A No. 99 - 02, Piso 5 Edificio Citibank, PBX : 330 3000, Bogotá, Colombia, Fax: 618 2712, www.tigo.com.co