

RV: Respuesta PQR. 873064531 con No.de Cuenta: 50667373

lesly vence <nacarithvence@hotmail.com>

Mié 21/06/2023 9:32 PM

Para:OFICINA TIO <tarra_451@hotmail.com>

De: Raul Alberto Bermudez Cuello <neonatus-57@hotmail.com>**Enviado:** lunes, 22 de noviembre de 2021 3:36 p. m.**Para:** lesly vence <nacarithvence@hotmail.com>**Asunto:** Fwd: Respuesta PQR. 873064531 con No.de Cuenta: 50667373Get [Outlook para Android](#)

From: solucionesclaro@claro.com.co <solucionesclaro@claro.com.co>**Sent:** Wednesday, November 17, 2021 5:42:21 PM**To:** neonatus-57@hotmail.com <neonatus-57@hotmail.com>**Subject:** Respuesta PQR. 873064531 con No.de Cuenta: 50667373

Consecutivo No. RVA 10000- 4749493

Señor(a)

RAUL BERMUDEZ

neonatus-57@hotmail.com

Valledupar-Cesar

Asunto:Respuesta PQR. 873064531 con No. de Cuenta : 50667373

Respetado (a) Cliente:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro.

En respuesta a su comunicación recibida el día 10 de noviembre de 2021, en el que presenta recurso de reposición, manifestando no estar de acuerdo con la respuesta emitida al radicado No. 4488-21-0002994415, afirmando que:.

Inconformidad por la prestación del servicio de internet, para el periodo comprendido entre el 04 de octubre de 2021 al 04 de octubre de 2021, le informamos que hemos revisado la disponibilidad del servicio, evidenciando deficiencia en la prestación del mismo, por lo tanto, hemos procedido con la compensación/ajuste correspondiente a 1 día.

Dicho ajuste lo verá reflejado en su próxima factura.

-Periodo de inconformidad con la prestación del servicio: del 04 de octubre de 2021 al 04 de octubre de 2021.

-Valor mensual de la tarifa mensual, dividido por la cantidad de días del mes multiplicado por la cantidad de días que presentó la falla.

-Dnd: Número de días que no estuvo disponible el servicio: 1.

-Vmpt: Valor mensual del plan tarifario: \$ 113. 900.

-Cálculo usado para determinar el valor: Ajuste = (Vmpt/ días del mes* Dnd).

Por lo expuesto, su recurso de reposición fue atendido de manera procedente, motivo por el cual se Revoca en todas y cada una de sus partes el radicado No. 4488-21-0002994415 del 12 de Octubre de 2021.

Esperamos haber dado respuesta a su requerimiento, recuerde que en Claro estamos dispuestos a atender sus inquietudes.

Cordialmente,

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente Gestión PQRs
CLARO

**ESTE CORREO FUE ENVIADO POR EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE COMCEL,
FAVOR NO RESPONDA A ESTA DIRECCIÓN, SU CORREO NO SERÁ ATENDIDO POR ESTE MEDIO.**