



Santiago de Cali, 13 de junio de 2024
603.19.2-29890015-24

TRD 19.2

Señor(a)
PARRA JEAN
jeanchristianp@gmail.com
CL 17 53 B-50
Teléfono. 3113221100
Cali, Valle del Cauca

Asunto:	Plan Mal aplicado Contrato: 7123466– Línea Telefónica: 6023193598 Registro PQR: 29890015 Radicado. 29890015 Reclamo(s): 29890016 CUN: 3545240000096949
---------	--

Reciba un cordial saludo de Emcali, es para nosotros muy grato atender sus inquietudes y requerimientos que nos permitan trabajar continuamente en el mejoramiento de nuestros servicios y atención al cliente.

En atención a la reclamación presentada a través de TELEFONICO (CONTAC CENTER) de EMCALI E.I.C.E ESP, el 21 de mayo de 2024, en la cual: *OBJETO SOLICITUD: El servicio de internet de 300 MB + 100 el cual fue contratado por una mensualidad promocional solo internet por \$69.749 hoy segunda factura me está llegando por \$71.329, por lo cual pido sea ajustado el valor a pagar ya que supongo todas las facturas del año serán por este valor lo que está incumpliendo lo que indica la promoción en su página web. HECHOS: la factura que llego a mi correo con un valor superior al que fue adquirido en el contrato con la promoción DIR_NOTIF: jeanchristianp@gmail.com.*”

Una vez analizada su petición se encontró que posee un plan.
INTERNET 300MB

Información del contrato	
Código open	1310
Plan	INTERNET 300MB
Permanencia	Si
Rep. riesgo	Si
Fecha creacion	2024-02-19 11:51:12
Proyecto	

De acuerdo con lo previsto en la normatividad vigente a la fecha de los hechos (Resolución CRC 5111 de 2017 y el Contrato de Prestación de servicios de Comunicaciones) le

Santiago de Cali, 13 de junio de 2024
603.19.2-29890015-24

TRD 19.2

informamos que es procedente realizar ajuste de acuerdo a los días registrados en los reportes antes detallados proporcional al cobro de cargo fijo facturado de acuerdo al plan en que se encuentra inscrito el servicio de línea-Internet. Del mismo modo es importante comunicarle que la forma de facturar por parte de la empresa es a través periodo mes cuenta vencida, con corte de facturación los días 23 de cada mes.

En este orden de ideas, este despacho considera favorable su petición, en el sentido que se considera procedente el ajuste provisionalmente registrado en la factura de mayo de 2024, conforme al plan ofrecido. Por valor de \$1.580.

Se dio traslado al área encargada, para que se siga facturando lo acordado.

De conformidad con lo analizado por este despacho y de acuerdo a lo indicado, su solicitud fue atendida y aclarada.

Le ofrecemos disculpas por los inconvenientes causados y seguiremos atentos a responder sus inquietudes y le reiteramos nuestro compromiso de continuar trabajando para garantizar el mejor servicio.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y de Apelación, los cuales deberán ser interpuestos en un mismo escrito dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación, el primero ante este Despacho y el segundo como subsidio al de Reposición, ante la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de enero 18 de 2011 (nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) artículos 76, 77 y 78.

Cordialmente,



ETHEL WILMA RAMÍREZ ROJAS
Jefe Unidad Atención Escrita

Proyectó y Elaboro: Jacqueline Valencia Castellanos