



Medellín, diciembre 18 de 2020

Señora  
**LUCERO DEL MAR BARON SALAZAR**  
Código de Suscripción No **114034392**  
Email: [santybaron25@hotmail.com](mailto:santybaron25@hotmail.com)  
**TUMACO/NARIÑO**

Referencia: CUN 4622-20-0000317736 - 4622-20-0000308919

Respetada señora Barón:

En atención a sus comunicaciones radicadas el día 07 de diciembre de 2020, a través de nuestra área de servicio al cliente y nuestra plataforma de MIDIRECTV, en la cual nos solicita la cancelación del servicio y nos manifiesta su inconformidad con relación a los cobros generados por la cláusula de permanencia del servicio, nos permitimos informar lo siguiente:

Realizada la respectiva verificación en nuestro sistema, confirmamos que su solicitud de cancelación fue resuelta por nuestra área de relación con cliente, donde procedieron a realizar la cancelación del servicio programada para el día 01 de enero de 2021, según la normatividad vigente.

Identificamos que, en los últimos días ha venido presentando constantes fallas en el servicio de televisión referente al cod 771; el pasado 01 de diciembre de 2020, nuestra área de soporte técnico creó la orden de trabajo No. 26459953 con el fin de corregir el inconveniente, la cual fue realizada exitosamente el día 09 de diciembre de 2020. No obstante, debido a estas fallas y a otros motivos, se procedió a solicitar la cancelación del servicio, por lo cual informamos que, no se realizará efectivo el cobro del valor compensatorio por incumplimiento contractual establecido para el servicio por el retiro anticipado, debido a las fallas presentadas.

Así mismo, hemos procedido a realizar un ajuste en su facturación correspondiente a las fallas de señal desde el 01 de diciembre de 2020 al 08 de diciembre de 2020 por un valor de \$23.045, el cual será abonado a su estado de cuenta.

Informamos que actualmente tiene un saldo pendiente de pago por un valor de \$ 66.255, correspondiente al periodo del 01 de diciembre de 2020 al 31 de diciembre de 2020, para efectuar el pago del valor adeudado, puede realizar una consignación, en la cuenta corriente número 060-004191-37 de BANCOLOMBIA o en las oficinas de EFECTY, a nombre de DIRECTV COLOMBIA LTDA ingresando en el campo de referencia su código de suscriptor **114034392**.

*“Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.*

*Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.*

*Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario”.*



Confirmamos que, una vez cancelado el servicio nuestro personal encargado le contactará para agendar una visita y realizar el retiro de los equipos registrados en la cuenta; elementos que fueron entregados por DIRECTV en calidad de arrendamiento, o puede remitirlos, junto con las tarjetas de programación, el control remoto y fuentes de poder empacados en una caja, GRATIS preguntando por el convenio DIRECTV BOXPRESS en cualquiera de nuestros tres aliados de correo (Servientrega, 472 o rapidísimo). Conserve la guía con la cual realiza el envío, ésta le servirá para realizar el seguimiento de su entrega.

Ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por la situación presentada y por las molestias que este hecho le haya podido ocasionar. Agradecemos su información, con la cual nos da la oportunidad de revisar nuestros procesos internos, con el fin de mejorar la calidad de la atención que estamos ofreciendo a nuestros suscriptores en todos los puntos de contacto, mejorando nuestro nivel de servicio.

*“Estimado Usuario, en DIRECTV nos preocupamos por la salud de todos los niños, jóvenes y adultos, teniendo como prioridad prevenir cualquier riesgo en la salud de tu núcleo familiar. Con el fin de evitar la posibilidad de contagio del COVID-19 y en cumplimiento de todas las medidas de protección indicadas por las autoridades a nivel nacional, nos permitimos remitir la respuesta a tu comunicado, únicamente por correo electrónico.”*

Esperamos que la información brindada sea de su ayuda. Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida en nuestra Línea de Servicio al Cliente en la ciudad de Bogotá al 5185656 ó desde el resto del país 018000917711 en el horario de atención de lunes a domingo de 5:00 a.m. a 12:00 a.m.

Atentamente,

SERVICIO AL CLIENTE  
**DIRECTV COLOMBIA LTDA.**

Proyectó: Yamileth Perilla Mora.  
Revisó: Jaime Valencia

*“Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.*

*Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.*

*Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario”.*