



Especialización en Mercadeo

FICHA TÉCNICA

TITULO: Telecomunicaciones el loguito azul

ESPECIALIZACIÓN: Especialización en mercadeo

PROMMOCION: 23

PALABRAS CLAVES: Promoción / producto / precio

TEMAS CUBIERTOS: Estrategias basadas en los precios.

RESUMEN DEL CASO:

El loguito azul es una empresa muy reconocida en el sector de la telefonía fija y el servicio a internet. Básicamente es reconocida por su buen servicio y garantía en la prestación de este mismo. ¿Pero realmente sus servicios valen lo que dicen? A través de la realización de este caso se contara sobre la estrategia que utilizan internamente para sostener un cliente basada en la modificación de sus precios por la prestación de los servicios, sin darse cuenta que tan efectiva o que tan desventajosa puede llegar a ser, porque a un que su estrategia funcione para algunos, para otros simplemente la compañía empieza a perder credibilidad y valor. Colocando en riesgo el funcionamiento y desempeño de la compañía.

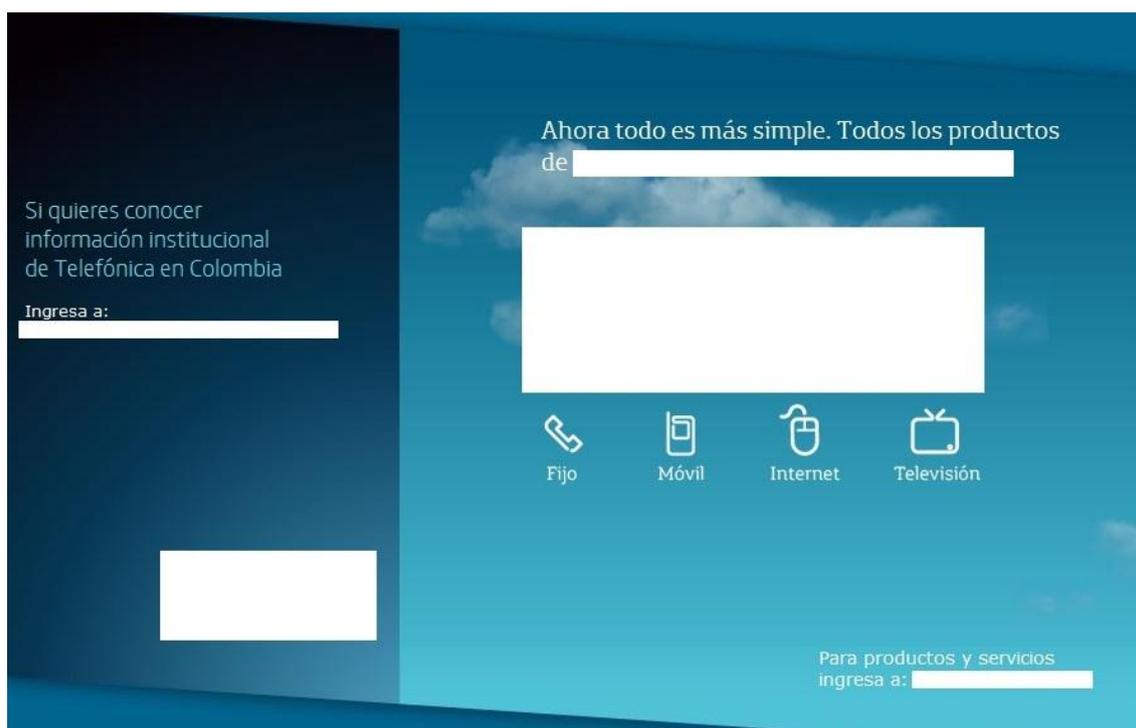
Pues bien este caso contara básicamente el procedimiento que debe llevar a cabo un cliente a la hora de realizar una sugerencia y la solución que estos le dan con respecto al servicio de internet banda ancha, este contado a través de una mujer de 50 años ama de casa, esposa y madre de dos hijas quien es el eje central de todo el hogar, y quien se hace cargo de estas labores rutinarias, quien al llamar a realizar un reclamo por el servicio prestado la solución que le dan es modificación del precio de su factura.

NOMBRE DE LA EMPRESA: Telefónica Telecom

AUTORES: Diana Castañeda TELEFONO: 3961027 E-MAIL: dc_988@hotmail.com

EL LOGUITO AZUL

El loguito azul es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder a nivel mundial en soluciones de comunicación, información y entretenimiento, con presencia en Europa, África y Latinoamérica. Está presente en 25 países y cuenta con una base de clientes que supera los 306,6 millones a diciembre de 2011. Dentro de su portafolio de servicios, el loguito azul cuenta con servicios de telefonía móvil, internet, televisión y telefonía fija. (Ver anexo A).



(Anexo A)

Especialización en Mercadeo

Para comienzos del año 2003 la señora Clara Inés Fuentes decidió ser usuaria de la compañía el loguito azul utilizando el servicio de telefonía fija e internet banda ancha. Clara Inés es una señora de 50 años ama de casa y dedicada a su hogar, es una persona honrada, organizada y de un carácter fuerte pero manejable, cuando decide implementar en su hogar el servicio de internet banda ancha y el servicio de telefonía fija ilimitada lo hace a través de la compañía el loguito azul, puesto que para el año 2003 para el barrio el caney etapa 2 en la ciudad de Cali donde vive clara, solo lo cubría la compañía, en vista de esto clara tomo el teléfono y marco a la línea 01 8000 930 930

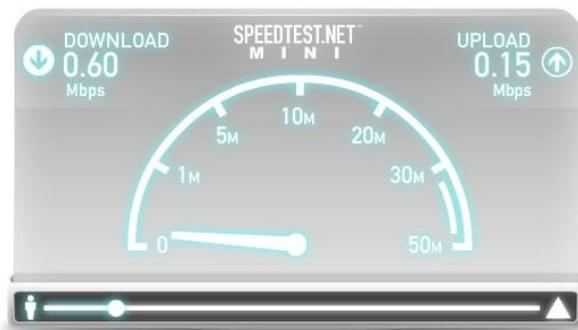
Luego de la exitosa vinculación de Clara con la compañía el loguito azul, pasan cerca de tres meses cuando una se sus hijas. Paula Torres Cifuentes la mayor de sus dos hijas, una adolescente de 16 años, con una personalidad introvertida, amigable inteligente y dedicada, empieza a notar fallas e inconsistencias en el servicio de internet banda ancha, el servicio comienza a ser bastante lento, la velocidad con la que navega no es la que se había estipulado en el contrato, esto lo determino paula utilizando el test de Comcel de navegación disponible en internet para que todas las personas tengan acceso ver anexo (b). A esto se suma también inconsistencias en la línea telefónica, que falla cuando se presentan lluvias en la ciudad o cuando se realizan las actividades de limpieza en el hogar hasta tal grado que en una ocasión la línea telefónica duro casi 15 días sin funcionar.

Nuevo test de velocidad Comcel

Posted on 10 mayo, 2012 by [medidor de velocidad](#)

Midiendo la Velocidad de tu Conexión....

Pulsa el Botón **Bengin Test** para comenzar....



(Anexo B)

Frente a esta situación Clara reacciona de manera común y natural, acude a llamar a línea de atención al cliente de la compañía el loguito azul en la línea 01 8000 930 930

Diana: buenas tardes le habla Diana Castro del área de servicio al cliente del loguito azul en que le puedo colaborar.

Clara: Buenas tardes señorita, mira yo soy usuaria del loguito azul, a través de la utilización de dos de los servicios que ofrecen; telefonía fija e internet banda ancha desde hace tres meses, pero hace unos días hemos notado que los servicios no están funcionando de la manera adecuada. Por ejemplo el internet no navega a la velocidad que se estipuló en el contrato y la telefonía hace 15 días no funciona.

Especialización en Mercadeo

Diana: Si señora Clara déjeme verificar que tipo de contrato tiene...

- Si señora Clara efectivamente aparece registrada como usuaria de nuestro servicio.

Bueno señora Clara déjeme informarle que son servicios diferentes por lo tanto debe hacer el reclamo en áreas diferentes.

Clara: como.... Entonces debo realizar dos llamadas mas y esperar en la línea?

Diana: No señora clara... permítame yo le transfiero la llamada al área de servicio al cliente con respecto a quejas y reclamos del servicio banda ancha y de ahí luego le transfieren al área de telefonía fija.

Clara: Gracias...

Departamento de quejas y reclamos el loguito azul para inconsistencias en telefonía fija marque 1 para inconsistencias en internet banda ancha marque 2 para inconsistencias en televisión marque 3.

Buenas tardes le habla Sara del departamento de atención al cliente para quejas y reclamos en su telefonía fija en que le puedo colaborar?

Clara: buenas tardes señorita necesito reportarle un daño en mi línea telefónica pues hace 15 días esta sin servicio.

Sara: si buenas tardes señora me recuerda por favor su nombre?

Clara: si señorita mi nombre es Clara Inés Fuentes

Sara: ok, señora Clara recuerde que esta llamada esta siendo grabada y monitoreada.

Clara: esta bien señorita.

Especialización en Mercadeo

Sara: Entonces señora clara me comenta que lleva 15 días sin servicio de telefonía móvil, permítame por favor su numero de cedula.

Clara: si señora mi numero es 45.678.897

Sara: Listo señora clara con los datos queme acaba de dar, quedo reportada su queja, apunte este código como evidencia de la reclamación ck-3890 y dentro los siguientes 5 días uno de nuestros empleados estará realizando una visita en su casa para solucionarle el problema.

Clara: perfecto señorita, pero me gustaría y asistieran lo mas rápido posible, pues no es justos porque estoy pagando un servicio y quisiera como usuaria que me solucionen lo mas rápido posible, de todas maneras muchas gracias.

Sara: Si señora Clara no se preocupe en menos de 5 días tendrá usted a uno de nuestros colaboradores solucionándole el problema

Luego de 8 días de haber reportado el inconveniente, un empleado de la compañía se acerca a la casa de Clara para inspeccionar sobre el daño y buscarle una posible solución, a la cual el empleado indica que es solo falta de un pequeño objeto que conecta el cable del internet con el teléfono, a lo que dice que con esto ya no se generaran mas problemas con la línea telefónica.

Luego de la visita del colaborador los inconvenientes siguieron ocurriendo más con la línea telefónica que con el internet.

Clara un poco disgustada vuelve a llamar a la compañía de servicios El Loguito Azul, para reportar nuevamente los inconvenientes, a lo que resuelven con el mismo procedimiento llamadas, códigos de reporte, y en otro caso una nueva visita, en un año se reportaron mas de 15 daños, los cuales no se resolvieron si no a través de un asesor desde la compañía, todo quedo monitoreado y se daba soluciones en el momento pero luego de pasar unos días seguía ocurriendo.

Especialización en Mercadeo

Clara ya muy indignada y con mucha impaciencia advierte que se va a retirar del servicio, puesto que no se le ha prestado la debida atención y menos solucionarle el problema que desde que adquirió el servicio ha fallado, nunca han ido a la residencia a mirar a fondo que es lo que sucede, a lo que suma Clara que ella ha sido muy cumplida y responsable con el pago mes a mes, además porque se le suma una incomoda estrategia que ha desarrollado la compañía, de un llamado cada mes para recordarle que no ha cancelado la factura; Sin mencionar además que a esta cadena de inconvenientes se le suma una mayúscula, que fue la que le quito la paciencia a clara, en ese mes que llego la factura de pago se encontró con que le estaban cobrando mas del doble de lo que ella usualmente cancelaba (Ver anexo C). Como es posible que una compañía tan seria y grande haga este tipo de actos con los usuarios y mas cuando se ha sido cumplido y responsable con todas las facturas.

Clara como todo cliente insatisfecho empieza a buscar y analizar que medidas tomar frente a esta situación puesto que las llamadas y reportes no han sido efectivas, evidenciando una profunda falla en los procesos internos de la empresa en el área de servicio al cliente, ya que no se utilizan adecuadamente los canales de comunicación y de procesos para enfrentar las diferentes quejas y reclamos, Como es el caso de la sede principal de la ciudad de Cali, en donde en la ventanilla de facturación tienen un anuncio hecho a computador por cualquier empleado comunicando que las quejas y reclamos se hacen en otra dependencia. Ver anexo (D), dando como aspecto a la empresa de baja calidad y de poca confianza, comunicando además de una manera tan simple y poco normativa de acuerdo a los parámetros de branding con respecto a piezas comunicativas que deberían tener una línea grafica consecuente con el logo corporativo de la empresa.

Especialización en Mercadeo

FACTURA DE VENTA

El Loguito Azul

Nombre:
Identificación - Nit ó CC:
Código del Cliente:
Estrato: 4
Actividad: RESIDENCIAL

Factura: 0100000000124414341
Ciclo: 2
Número de Cupón: 9143018700021223
Fecha de Expedición: 04-MAY-2012
Hoja: 1 de 1

Resúmen de cargos facturados

DUO
TOTAL IVA FACTURA
AJUSTE A LA DECENA
TOTAL FACTURA 225,390,00

Fecha límite de pago 24-MAY-2012

Total a Pagar 225.390.00

Para pagos electrónicos 430187000

Fecha de suspensión: 30-MAY-2012
Último pago registrado:
Fecha último pago registrado:
Facturas pendientes: 0

Entrega próxima factura
11 al 16 de Junio de 2012

Valor Pagado

\$ _____

Somos grandes contribuyentes Res. DIAN 10520 Dic03.

Actividad económica ICA 6421. Tarifa 9.66 x 1000.
Somos autorretenedores únicamente sobre los conceptos definidos en el artículo 1º del Decreto 2885 de 2001 (Resolución DIAN No. 06142 de 2003).

En caso de no estar de acuerdo con el monto facturado, puede llamar antes de la fecha de vencimiento a la línea gratuita de servicio al cliente y/o dirigirse a los puntos de atención para que se le efectúe el descuento provisional del valor reclamado o presentar el reclamo luego del pago total de su factura*

Histórico de Consumos

Teléfono: 23961027
Plan: VOZ LOC ESPECIAL DUO
Minutos del Plan: ILIMITADO
Valor minuto adicional: 0

	Últimos consumos (minutos) voz						Consumo mes	
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	Promedio	ABR
Consumo voz	905	498	469	408	379	498	526	757

Evita la suspensión del servicio, recargos por mora y reconexión, cancela la totalidad de tu factura

Teléfono	Fecha límite de pago	Número de cupón	Total a pagar
2396	24-MAY-2012	9143018700021223	225,390,00



(415)7701055000054(8020)9143018700021223(3900)0000055411(96)20120524

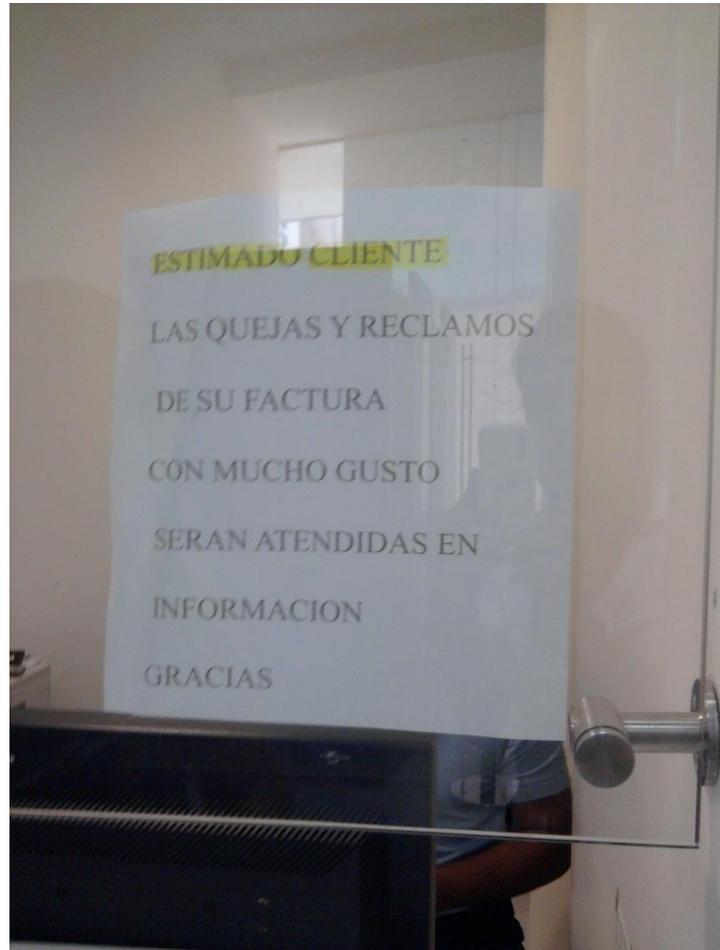
TOTAL PAGADO

\$ _____

Los servicios de valor agregado son vigilados por la Superintendencia Nacional de Industrias y Comercio (SIC) No. 27-500 Mezanine Bogotá D.C. Colombia. Info@sic.gov.co Ica: (57) 3820840 Fax: (57) 3105720 E-mail: info@sic.gov.co Ica: Bogotá D.C. Colombia.

(Anexo C)

Especialización en Mercadeo



Anexo (D)

Al realizar la llamada, nuevamente a la línea gratuita de atención al cliente del Loguito Azul, Clara pide con un tono exigente que por favor le cancelen el servicio de internet de banda ancha y telefonía fija, puesto que este no ha cumplido satisfactoriamente con lo planteado en el contrato inicial; A lo que responden de la empresa con los mismos procedimientos y evitando perder al cliente ofreciendo paquetes promocionales especiales; Clara muy ofuscada y cansada ya de escuchar siempre lo mismo y no encontrar solución para sus inconvenientes, conociendo además los derechos que como cliente y consumidora tiene, decide investigar por cuenta suya que podría hacer ella

Especialización en Mercadeo

como usuaria de un servicio que no ha cumplido ni con las expectativas de ella ni con lo que le prometió la compañía cuando inicio su contrato con ellos.

Inicialmente clara hace investigaciones por internet, donde encuentra diferente comunicados acerca de este mismo problema, pero es este articulo quien la sorprende y de alguna manera le indica que hacer. (Ver Anexo E)

El 'truquito' en las facturas de servicios



Foto: **Archivo Semana** La ley que regula el negocio de las tecnologías de la información y de comunicación debe tener en cuenta que la principal necesidad de los usuarios es que le hagan los cobros justos en sus facturas.

LÍNEA CIUDADANA Proteger a los usuarios es el objetivo de una nueva ley que podría, por fin, controlar los cobros injustificados en cuentas de Internet, televisión y teléfono. Vea cómo lo pueden estar tumbando.
Miércoles 24 Junio 2009

<http://m.semana.com/linea-ciudadana/truquito-facturas-servicios/125494-3.aspx>

(Anexo E)

Especialización en Mercadeo

Al leer este artículo y darse cuenta que este tipo de problemas es injustificado y las compañías no les importa el cliente si no que por el contrario les importa que cada vez más sean consumidores de sus otros productos, promocionándolos a través de canales de comunicaciones no tradicionales, sin intervenir en las facturas para enganchar y aprovecharse. Clara luego de esto se dirige a la página de la Confederación Colombiana de Consumidores www.ccconsumidores.org.co, (Ver anexo E) donde se informó y se asesoró con respecto a lo que ella podría hacer para que no solo le solucionaran los inconvenientes sino que la compañía se hiciera responsable económicamente por todo el tiempo de haber sido usuaria de un servicio que nunca cumplió con lo prometido sino que por el contrario este realizaba su función de manera mediocre y regular, y que por su parte clara siempre respondió de manera responsable y comprometida a la hora de la cancelación de todas las facturas.



(Anexo F)

Especialización en Mercadeo

La Confederación Colombiana de Consumidores informa a todos sus usuarios que en vigencia el **Nuevo Estatuto del Consumidor**, Ley 1480 de 2011, http://www.cconsumidores.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=124:ley-1480-de-2011octubre-12&catid=19:legislacion&Itemid=126 la cual mejora la regulación y protección de los consumidores frente proveedores y productores de bienes y servicios, y les permite de una manera más eficaz, hacer efectivos sus derechos y poder disfrutar de forma tranquila todas las posibilidades que le brindan las actuales relaciones de consumo, de manera que sientan que no serán engañados, ni sus derechos serán violentados.

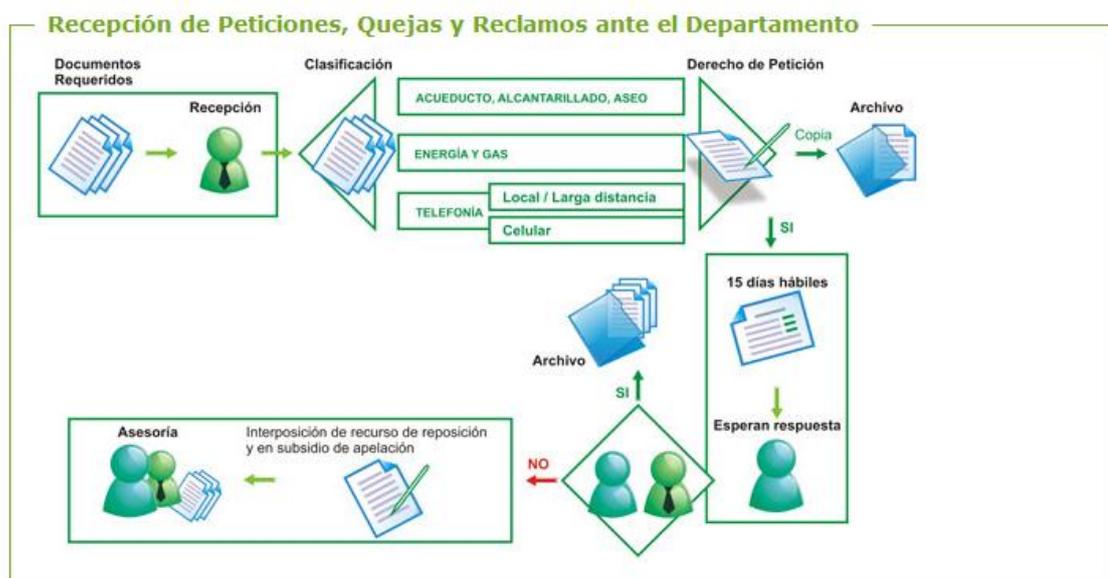
Clara luego de leer e instruirse sobre todo lo que podía realizar de acuerdo a sus inconvenientes con la compañía el loguito azul decide iniciar un proceso de reclamo; ante el departamento de quejas y reclamos de servicios públicos en la confederación colombiana de consumidores. (Ver anexo F)

Departamento de Servicios Públicos



Descripción de las Funciones del Departamento de Servicios Públicos.

Esta es la manera en que opera el procedimiento:



Procedimiento



Documentos Requeridos



Conozca lo que necesita saber para presentar una petición, queja y/o reclamo ante una Empresa de Servicios Públicos (E.S.P.).



- El Procedimiento
- El Derecho de Petición
- La interposición de Recursos
- El Silencio Administrativo

[Ver Procedimientos>>](#)

Para presenta una queja sobre **SERVICIOS PÚBLICOS** ante la C.C.C. Usted debe traer:

1. Carta dirigida a la Confederación Colombiana de Consumidores donde se exprese, de forma específica, su queja.
2. Fotocopias de las 6 (seis) últimas facturas del servicio público a reclamar.
3. Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
4. Fotocopias de otros documentos que considere pertinentes para el caso, dependiendo de su queja.

(Anexo G)

Clara con todos los documentos listos para ser enviados a la Confederación Colombiana del Consumidor, realiza otra llamada al línea de atención al cliente del Loguito azul, esta vez de manera radical y poco cordial, Clara los hace participes del proceso que va llevar a cabo, pues ya se encuentra indignada que lleva mas de 6 años con el servicio y ellos no han desempeñado de manera profesional y seria la prestación de este. La compañía empieza a tomar medidas llaman a clara nuevamente lo que para ella es una sorpresa, pues bien la compañía empiezo a tomar cartas en el asunto en menos de una semana clara recibió tres visitas de diferentes colaboradores quienes le solucionaron el problema interno en la vivienda, este se soluciono con el cambio del Reuter del internet, y en cuanto a las facturas la empresa resolvió reducir significativamente el costo de la factura con el fin de responder por los cobro superiores y por los que se le realizaron cuando el daño estuvo por tanto tiempo. (Ver anexo H)

Especialización en Mercadeo

El Loguito Azul

Estrato: 4
Actividad: RESIDENCIAL

Factura: 0100000000124414341
Ciclo: 2
Número de Cupón: 9143018700021223
Fecha de Expedición: 04-MAY-2012
Hoja: 1 de 1

Resumen de cargos facturados

DUO	48,084.00	
TOTAL IVA FACTURA	7,694.00	
AJUSTE A LA DECENA	2.00	
TOTAL FACTURA	55,780.00	
DEVOLUCION DE PAGO ADELANT	-369.00	
TOTAL A PAGAR	55,411.00	

Total a Pagar
55.411.00

Para pagos electrónicos
430187000

Fecha de suspensión: **30-MAY-2012**
 Último pago registrado:
 Fecha último pago registrado:
 Facturas pendientes: 0

Entrega próxima factura
11 al 16 de Junio de 2012

Valor Pagado

\$ _____

Somos grandes contribuyentes Res. DIAN 10520 Dic/03. Actividad económica ICA 6421. Tarifa 9,66 x 1000.
 Somos autorretenedores únicamente sobre los conceptos definidos en el artículo 1º del Decreto 2885 de 2001 (Resolución DIAN No. 06142 de 2003).

En caso de no estar de acuerdo con el monto facturado, puede llamar antes de la fecha de vencimiento a la línea gratuita de servicio al cliente y/o dirigirse a los puntos de atención para que se le efectúe el descuento provisional del valor reclamado o presentar el reclamo luego del pago total de su factura*

Histórico de Consumos

Teléfono: 23961027
 Plan: VOZ LOC ESPECIAL DUO
 Minutos del Plan: ILIMITADO
 Valor minuto adicional: 0

	Últimos consumos (minutos) voz							Consumo mes
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	Promedio	ABR
Consumo voz	905	498	469	408	379	498	526	757

Evita la suspensión del servicio, recargos por mora y reconexión, cancela la totalidad de tu factura

Teléfono	Número de cupón	Total a pagar
2396	9143018700021223	55,411.00



(415)7701055000054(8020)9143018700021223(3900)0000055411(96)20120524

TOTAL PAGADO

\$ _____

Los servicios de valor agregado son vigentes por la Superintendencia de Industria y Comercio tel: (571) 38.208.40 fax: (571) 350.02.00 E-mail: info@sti.gov.co Ica 13 No 2750 Medellín, Bogotá D.C. Colombia.

(Anexo H)

Especialización en Mercadeo

El Loguito Azul

Estrato: 4
Actividad: RESIDENCIAL

Factura: 0100000000124414341
Ciclo: 2
Número de Cupón: 9143018700021223
Fecha de Expedición: 04-MAY-2012
Hoja: 1 de 1

Resumen de cargos facturados

DUO		
TOTAL IVA FACTURA	7,694.00	
AJUSTE A LA DECENA	2.00	
TOTAL FACTURA		Total a Pagar 30.500.00
DEVOLUCION DE PAGO ADELANT	-369.00	
TOTAL A PAGAR		Para pagos electrónicos 430187000

Fecha de suspensión:
Último pago registrado: 75,130.00
Fecha último pago registrado:
Facturas pendientes: 0

Entrega próxima factura
11 al 16 de Junio de 2012

Valor Pagado
\$ _____

Actividad económica ICA 6421. Tarifa 9,96 x 1000.
Somos grandes contribuyentes Res. DIAN 10520 Dic/03. Somos autorretenedores únicamente sobre los conceptos definidos en el artículo 1º del Decreto 2885 de 2001. (Resolución DIAN No. 06142 de 2003).

En caso de no estar de acuerdo con el monto facturado, puede llamar antes de la fecha de vencimiento a la línea gratuita de servicio al cliente y/o dirigirse a los puntos de atención para que se le efectúe el descuento provisional del valor reclamado o presentar el reclamo luego del pago total de su factura"

Histórico de Consumos

Teléfono: 23961027
Plan: VOZ LOC ESPECIAL DUO
Minutos del Plan: ILIMITADO
Valor minuto adicional: 0

	Últimos consumos (minutos) voz						Consumo mes
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	Promedio ABR
Consumo voz	905	498	469	408	379	498	526 757

Evita la suspensión del servicio, recargos por mora y reconexión,
cancela la totalidad de tu factura

Teléfono 2396	Número de cupón 9143018700021223	Total a pagar 30.500.00
------------------	-------------------------------------	-----------------------------------



(415)7701055000054(8020)9143018700021223(3900)0000055411(96)20120524

Los servicios de valor agregado son vigentes por la Superintendencia de Industria y Comercio Tel: (57) 3820840 Fax: (57) 3505320 E-mail: info@si.gov.co Via 13 No 27-000 Medellín Bogotá DC, Colombia.

(Anexo I)

Especialización en Mercadeo

Como estudiante en proceso de profesionalización decidí, escoger este caso basado en la prestación de un servicio que tiene que ver con el desarrollo y ejecución de labores de mercadeo a nivel interno de la organización. Enfáticamente tiene que ver más con el desarrollo de actividades que relacionan el marketing con las actividades de comunicación interna de la empresa.

El marketing interno es la comunicación que se realiza a nivel interno por una empresa de servicios para capacitar y motivar eficazmente al personal que tiene contacto con los clientes y a todos los empleados de apoyo al servicio para que trabajen en equipo y busquen la satisfacción de los clientes. el cual desde mi punto de vista y según mis estudios e intereses es uno de los mas interesantes para trabajar, puesto que para mi una de las ramas del mercadeo relacionado con la comunicación interna , es la mas exigente y llena de retos, puesto que una organización debe ser ante todo fuerte y estructurada desde el interior para proyectar lo exteriormente tanto con la prestación del servicio como los clientes.

El loguito azul siendo una organización tan solida y grande presenta fallas a nivel organizativo, se pudo demostrar con el caso expuesto, donde no se le han dado los manejos adecuados comunicacionalmente puesto que no se les brinda información necesaria ni oportuna a los usuarios, los procesos organizativos en cuanto a una regularidad o conductividad en los procesos de atención al cliente, manejo de quejas y reclamos no son coherentes causando serios problemas y dificultades a los usuarios; esta parte es de suma importancia puesto que es donde lo usuarios del servicio obtiene la experiencia de consumo del servicio, obtienen expectativas del servicio y en donde se les debe responder adecuadamente a las falencias ya que es en este momento donde los usuarios miden el desempeño del servicio y la atención prestada por parte de los colaboradores de la empresa, por ende es aquí donde la compañía

Especialización en Mercadeo

para este caso debe aplicar y fortalecer estrategia relacionadas con las habilidades de comunicación y relaciones humanas, promoviendo a los colaboradores valores y compromiso por la empresa.

por otro lado los operadores de los call center de acuerdo a mi percepción considero que para brindar una adecuada información y atención a los clientes a un les hace falta aprender a identificar y entender que el las solicitudes de los clientes son prioritarios y necesitan atención oportuna e inmediata; desde mi punto de vista profesional en esta área se debe capacitar al personal o contratar personal que tenga un aspecto y un tono cordial y que conozcan bien las responsabilidades de la empresa y los derechos del cliente como consumidores de un servicio a nivel organizacional esta área debería estar mas estructurada y controlada que no solo se dedique a monitorear las conversaciones con los clientes si no a brindar las verdaderas soluciones, se debería regular y monitorear que se realicen las visitas a los clientes por parte de los colaboradores encargados de la instalación y control de los servicios de internet y telefonía fija, en esta área se deben realizar o fortalecer estrategias relacionadas con pensamiento sistémico de todos los funcionarios

Ahora todo es más simple. Todos los productos de

Si quieres conocer información institucional de Telefónica en Colombia
Ingresa a:

Fijo Móvil Internet Televisión

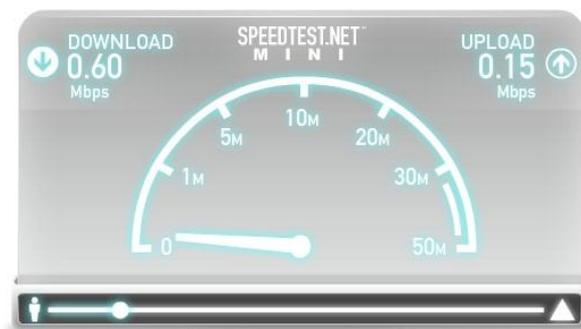
Para productos y servicios ingresa a:

Nuevo test de velocidad Comcel

Posted on 10 mayo, 2012 by [medidor de velocidad](#)

Midiendo la Velocidad de tu Conexión....

Pulsa el Botón **Bengin Test** para comenzar....



FACTURA DE VENTA

El Loguito Azul

Nombre:
Identificación - Nit ó CC:
Código del Cliente:
Estrato: 4
Actividad: RESIDENCIAL

Factura: 0100000000124414341
Ciclo: 2
Número de Cupón: 9143018700021223
Fecha de Expedición: 04-MAY-2012
Hoja: 1 de 1

Resúmen de cargos facturados

DUO
TOTAL IVA FACTURA
AJUSTE A LA DECENA
TOTAL FACTURA 225,390,00

Fecha límite de pago 24-MAY-2012

Total a Pagar 225.390.00

Para pagos electrónicos 430187000

Fecha de suspensión: 30-MAY-2012
Último pago registrado:
Fecha último pago registrado:
Facturas pendientes: 0

Entrega próxima factura
11 al 16 de Junio de 2012

Valor Pagado

\$ _____

Somos grandes contribuyentes Res. DIAN 10520 Dic/03.

Actividad económica ICA 6421. Tarifa 9.66 x 1000.

Somos autorretenedores únicamente sobre los conceptos definidos en el artículo 1° del Decreto 2885 de 2001 (Resolución DIAN No. 06142 de 2003).

En caso de no estar de acuerdo con el monto facturado, puede llamar antes de la fecha de vencimiento a la línea gratuita de servicio al cliente y/o dirigirse a los puntos de atención para que se le efectúe el descuento provisional del valor reclamado o presentar el reclamo luego del pago total de su factura*

Histórico de Consumos

Teléfono: 23961027
Plan: VOZ LOC ESPECIAL DUO
Minutos del Plan: ILIMITADO
Valor minuto adicional: 0

	Últimos consumos (minutos) voz						Consumo mes	
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR		Promedio
Consumo voz	905	498	469	408	379	498	526	757

Evita la suspensión del servicio, recargos por mora y reconexión,
cancela la totalidad de tu factura

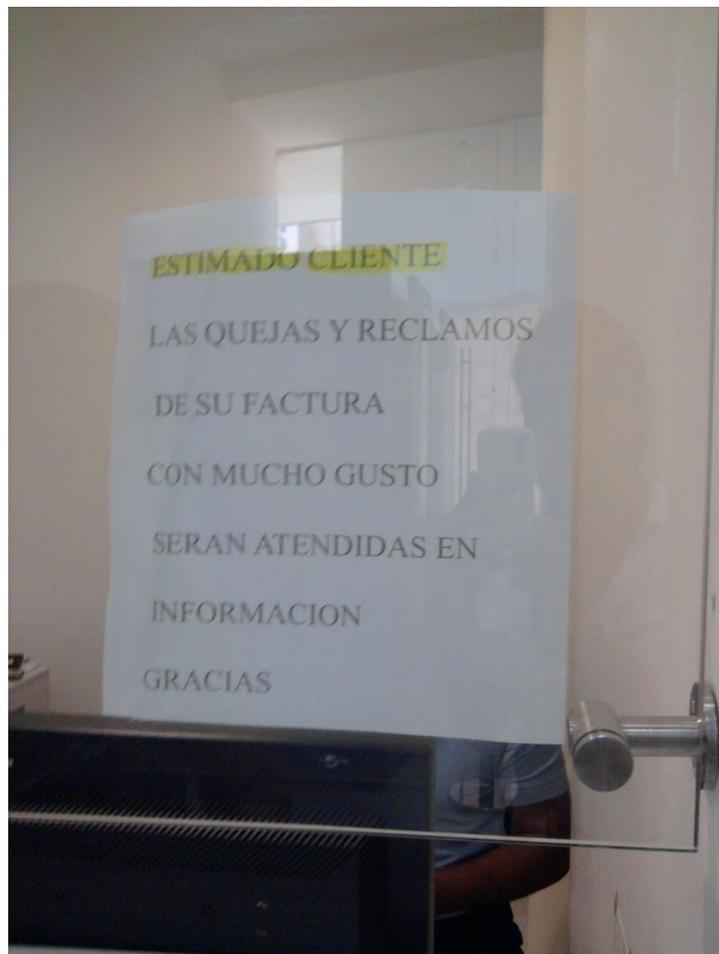
Teléfono 2396 Fecha límite de pago 24-MAY-2012 Número de cupón 9143018700021223 Total a pagar 225,390,00



TOTAL PAGADO

(415)7701055000054(8020)9143018700021223(3900)0000055411(96)20120524

\$ _____



El 'truquito' en las facturas de servicios



Foto: [Archivo Semana](#) La ley que regula el negocio de las tecnologías de la información y de comunicación debe tener en cuenta que la principal necesidad de los usuarios es que le hagan los cobros justos en sus facturas.

LÍNEA CIUDADANA Proteger a los usuarios es el objetivo de una nueva ley que podría, por fin, controlar los cobros injustificados en cuentas de Internet, televisión y teléfono. Vea cómo lo pueden estar tumbando.
Miércoles 24 Junio 2009



Confederación
Colombiana de
Consumidores



Confederación
Colombiana de
Consumidores

Dirección: Transversal 6 No. 27-10 Piso 5
Teléfonos: 2840391 | 2811117
Bogotá, Colombia

A- A+

buscar...

IR

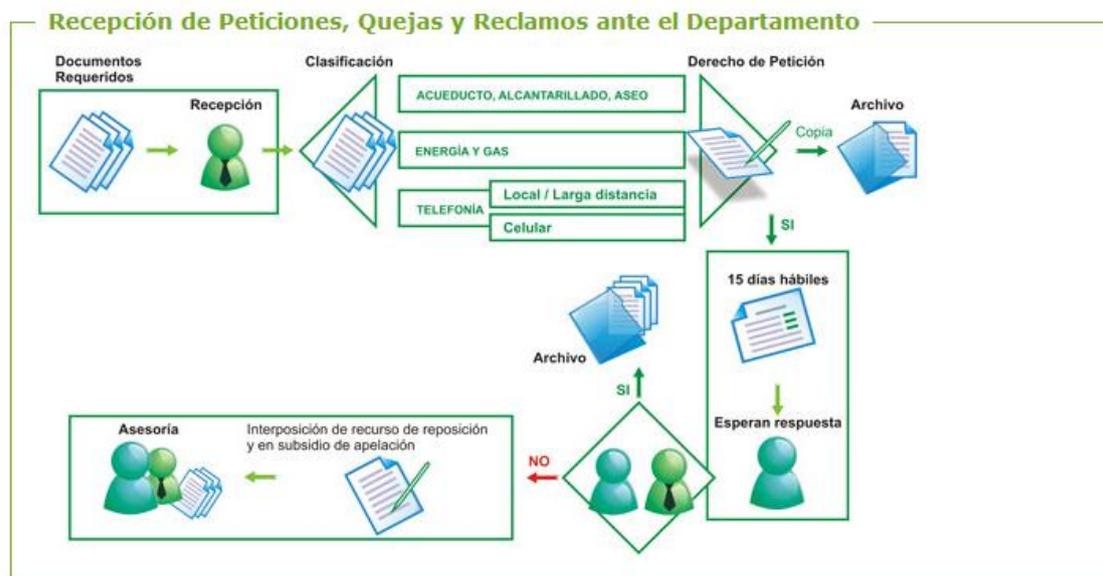
[Inicio](#) [Quiénes Somos](#) [Legislación](#) [Noticias](#) [Quejas y Reclamos](#) [Contáctenos](#)

Departamento de Servicios Públicos



Descripción de las Funciones del Departamento de Servicios Públicos.

Esta es la manera en que opera el procedimiento:



Procedimiento



Documentos Requeridos



Conozca lo que necesita saber para presentar una petición, queja y/o reclamo ante una Empresa de Servicios Públicos (E.S.P.).



- El Procedimiento
- El Derecho de Petición
- La interposición de Recursos
- El Silencio Administrativo

[Ver Procedimientos>>](#)

Para presenta una queja sobre **SERVICIOS PÚBLICOS** ante la C.C.C. Usted debe traer:

1. Carta dirigida a la Confederación Colombiana de Consumidores donde se exprese, de forma específica, su queja.
2. Fotocopias de las 6 (seis) últimas facturas del servicio público a reclamar.
3. Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
4. Fotocopias de otros documentos que considere pertinentes para el caso, dependiendo de su queja.

El loguito Azul

Estrato: 4
Actividad: RESIDENCIAL

Factura: 0100000000124414341
Ciclo: 2
Número de Cupón: 9143018700021223
Fecha de Expedición: 04-MAY-2012
Hoja: 1 de 1

Resumen de cargos facturados

DUO	48,084.00
TOTAL IVA FACTURA	7,694.00
AJUSTE A LA DECENA	2.00
TOTAL FACTURA	55,780.00
DEVOLUCION DE PAGO ADELANT	-369.00
TOTAL A PAGAR	55,411.00

Total a Pagar 55.411.00

Para pagos electrónicos 430187000

Fecha de suspensión: 30-MAY-2012
Último pago registrado:
Fecha último pago registrado:
Facturas pendientes: 0

**Entrega próxima factura
11 al 16 de Junio de 2012**

Valor Pagado

\$ _____

Somos grandes contribuyentes Res. DIAN 10520 Dic/03.

Actividad económica ICA 6421. Tarifa 9,66 x 1000.

Somos autorretenedores únicamente sobre los conceptos definidos en el artículo 1° del Decreto 2885 de 2001 (Resolución DIAN No. 06142 de 2003).

En caso de no estar de acuerdo con el monto facturado, puede llamar antes de la fecha de vencimiento a la línea gratuita de servicio al cliente y/o dirigirse a los puntos de atención para que se le efectúe el descuento provisional del valor reclamado o presentar el reclamo luego del pago total de su factura*

Histórico de Consumos

Teléfono: 23961027
Plan: VOZ LOC ESPECIAL DUO
Minutos del Plan: ILIMITADO
Valor minuto adicional: 0

	Últimos consumos (minutos) voz							Consumo mes
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	Promedio	ABR
Consumo voz	905	498	469	408	379	498	526	757

**Evita la suspensión del servicio, recargos por mora y reconexión,
cancela la totalidad de tu factura**

Teléfono 2396	Número de cupón 9143018700021223	Total a pagar 55,411.00
------------------	-------------------------------------	----------------------------



(415)7701055000054(8020)9143018700021223(3900)0000055411(96)20120524

TOTAL PAGADO

\$ _____

Los servicios de valor agregado son vigilados por la Superintendencia Nacional de Industrias y Comercio Tel: (57) 38.208.40 Fax: (57) 3.505.200 E-mail: info@elc.gov.co Tira 13 No.7700 Meriziane Bogotá DC, Colombia.

Estrato: 4
Actividad: RESIDENCIAL

Factura: 0100000000124414341
Ciclo: 2
Número de Cupón: 9143018700021223
Fecha de Expedición: 04-MAY-2012
Hoja: 1 de 1

Resúmen de cargos facturados

DUO	
TOTAL IVA FACTURA	7,694.00
AJUSTE A LA DECENA	2.00
TOTAL FACTURA	
DEVOLUCION DE PAGO ADELANT	-369.00
TOTAL A PAGAR	

Total a Pagar 30.500.00	
Para pagos electrónicos	430187000

Fecha de suspensión:
Último pago registrado: 75,130.00
Fecha último pago registrado:
Facturas pendientes: 0

**Entrega próxima factura
11 al 16 de Junio de 2012**

Valor Pagado
\$ _____

Somos grandes contribuyentes Res. DIAN 10520 Dic/03. Actividad económica ICA 6421. Tarifa 9.66 x 1000.
Somos autorretenedores únicamente sobre los conceptos definidos en el artículo 1º del Decreto 2885 de 2001 (Resolución DIAN No. 06142 de 2003).
En caso de no estar de acuerdo con el monto facturado, puede llamar antes de la fecha de vencimiento a la línea gratuita de servicio al cliente y/o dirigirse a los puntos de atención para que se le efectúe el descuento provisional del valor reclamado o presentar el reclamo luego del pago total de su factura*

Histórico de Consumos

Teléfono: 23961027
Plan: VOZ LOC ESPECIAL DUO
Minutos del Plan: ILIMITADO
Valor minuto adicional: 0

	Últimos consumos (minutos) voz						Consumo mes	
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	Promedio	ABR
Consumo voz	905	498	469	408	379	498	526	757

Evita la suspensión del servicio, recargos por mora y reconexión, cancela la totalidad de tu factura

Teléfono 2396	Número de cupón 9143018700021223	Total a pagar 30.500.00
------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

 **TOTAL PAGADO**
\$ _____
(415)7701055000054(8020)9143018700021223(3900)0000055411(96)20120524