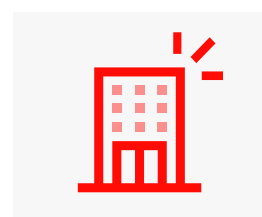


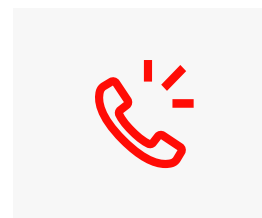


# OTRAS MEDIDAS DE LOS DECRETOS DE EMERGENCIA

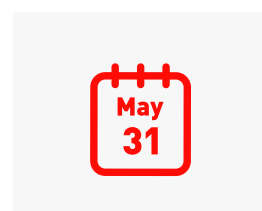
## Medidas que aplican para usuarios de telefonía móvil y servicios de hogar



• Recuerda que puedes presentar peticiones, quejas o recursos (PQRs) sin acudir a nuestras oficinas físicas, a través de nuestras líneas de atención, la página web [claro.com.co](http://claro.com.co), la red social Facebook y en el correo electrónico [solucionesclaro@claro.com.co](mailto:solucionesclaro@claro.com.co). Recuerda que por tu salud, no recibirán PQR hasta el 31 de mayo en las oficinas físicas. Para servicios móviles ingresa a <https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/cun/>, para servicios de hogar ingresa a <https://pqroficinavirtualf.claro.com.co/Telmex.Cun.Web/Querycun.aspx>



• Recuerda que puedes presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica de atención al usuario de 5:00 am 12:00 pm; los 7 días de la semana, hasta el 31 de mayo de 2020. Los casos de reporte de hurto, y/o extravío de celular, activaciones de recarga, y fallas del servicio se atenderán durante los 7 días y durante las 24 horas al día.



• Recuerda que hasta el 31 de mayo de 2020 podemos darle respuesta a tus peticiones, quejas o recursos al correo electrónico registrado (recuerda que si no cuentas con un correo electrónico te enviaremos la respuesta de manera física). Te invitamos a actualizar tu correo electrónico en App MiClaro.



• Recuerda contactarnos si presentas algún inconveniente con tu facturación, terminación y/o modificación del contrato, suspensión, cambio de plan, mensajes de contenidos y aplicaciones, negativa del contrato o cualquier petición asociada a la prestación del servicio, ya que somos el primer canal para darle una solución. Si no estás de acuerdo con nuestra respuesta o no la obtienes, puedes dirigirte ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Recuerda que los plazos para dar respuesta a tus peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQR), no han sido modificados.

## Medidas que aplican para usuarios de telefonía móvil (postpago) y servicios de hogar



• Recuerda que hasta el 31 de mayo de 2020, podremos enviarte la factura de su plan móvil al correo electrónico registrado (recuerda que si no cuentas con un correo electrónico te enviaremos la factura de manera física). Te invitamos a actualizar tu correo electrónico en App MiClaro.

## Medidas que aplican para usuarios de servicios de hogar



• Señor usuario, desde el 17 de abril de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2020, no le generaremos cobros de intereses de mora por las sumas que no sean pagadas oportunamente, siempre y cuando las mismas estén asociadas a sus servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción. Esto no implica la condonación de las sumas que usted nos adeuda.

## Postpago móvil



• Recuerda que hasta el 31 de mayo de 2020 puedes presentar las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de nuestras líneas de atención, la página web [claro.com.co](http://claro.com.co), la red social Facebook.