



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 (PQR) sin acudir a nuestras oficinas físicas, a través de nuestras líneas de atención, la página web claro.com.co, la red social Facebook y en el correo electrónico solucionesclaro@claro.com.co. Recuerda que por tu salud no se recibirán PQR hasta el 31 de mayo en las oficinas físicas.



• Para servicios móviles ingresa en <https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/cun/>
• Para servicios de hogar ingresa en <https://pqroficinavirtualf.claro.com.co/Telmex.Cun.Web/Querycun.aspx>



• 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.



• Recuerda que puedes presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica de atención al usuario de 5:00 a.m. 12:00 p.m. 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 Mi Claro.

Postpago móvil



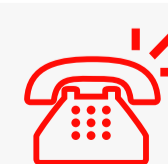
• Recuerda que hasta el 31 de mayo de 2020 puedes presentar las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de nuestras líneas de atención, la página web claro.com.co y la red social Facebook.

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



• 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 y la red social Facebook.

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 generaremos cobros de intereses de mora por las sumas que no sean pagadas oportunamente, siempre y cuando las mismas estén asociadas a tus servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción. Esto no implica la condonación de las sumas que tú nos adeudas.