

Bogotá D.C. 15 de mayo de 2023

Señor (a):

RAFAEL JOSE DI-FILIPPO ARRIETA

Cel./Teléfono de contacto: 3203685039

Dirección: CL 38 # 5 A - 106

Código Postal: C001

Ciudad/Departamento: Valledupar / Cesar

Correo Electrónico: RDIFILIPPOARRIETA@GMAIL.COM

Código de suscripción No. **129877915**

Referencia: CUN No. 4622-23-0000080186

Respetado (a) Señor (a):

En atención a su comunicación remitida el 02 de mayo de 2023; por medio de nuestro canal virtual y en el cual reporta daños por parte de nuestro personal luego de la instalación del servicio; Al respecto nos permitimos informar:

De acuerdo con nuestro sistema, las ordenes de instalación se registran atendidas el 30/07/2023, cabe mencionar que la garantía por nuestros servicios tiene un tiempo de seis (6) meses, para cualquier inconformidad o reclamación.

Por lo tanto, debido a que ya supero este tiempo no cubre la garantía de este servicio.

Si desea generar la reclamación por los daños en los ductos lo puede manejar por medio de la administración, de generar envío de la reclamación a nuestro correo del servicio para que se tramite a la solitud

Le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por las molestias que este hecho le haya podido ocasionar y agradecemos su información acerca de la situación presentada con lo 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.

Los canales de atención informados por DIRECTV para la atención y/o radicación de PQR son los siguientes:

- Teléfono: (601)5185656 (Bogotá)
- Línea Nacional Gratuita: 018000 917711
- Portal MiDIRECTV: <https://www.directv.com.co/midirectv/ingresar>
- Formulario de PQR página web: <https://www.directv.com.co/radicar-pqr> (formulario dispuesto para aquellos clientes que no deseen registrarse en "MiDIRECTV" o que no siendo clientes deseen radicar un PQRS).

Cordialmente.

MANUEL FERNADO GUZMAN GARZON | Ejecutivo Front Office Canal Virtual | DIRECTV Colombia |Autopista Norte N.º 103-60 Bogotá| PBX. (57) 1 5185656, Línea Nacional 01 8000 917711.

Visite nuestra página www.directv.com.co y entérese de nuestros destacados en programación, novedades en productos, promociones, concursos y las mejores noticias de DIRECTV. Regístrese en MIDIRECTV y disfrute del mejor servicio con funcionalidades adicionales diseñadas para su comodidad, podrá acceder de manera fácil a los detalles de su suscripción, consultar su factura, realizar pagos, comprar películas, entre otros beneficios.

Importante: Por favor no conteste a este mensaje, ha sido enviado desde una cuenta automática desde DIRECTV y no recibirá respuesta.

" Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que conozca esta decisión, 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 los canales autorizados informados previamente."

.AVISO DE CONFIDENCIALIDAD:

Este correo electrónico, incluyendo los archivos adjuntos al mismo, pueden contener información de carácter confidencial y/o privilegiada, y se envían a la atención única y exclusivamente de la persona y/o entidad a quien va dirigido. La copia, revisión, uso, revelación y/o distribución de dicha información confidencial sin la autorización por escrito de TELECENTER PANAMERICANA LTDA. está prohibida. Si usted no es el destinatario a quien se dirige el presente correo, favor contactar al remitente por este mismo medio y eliminar el correo original incluyendo sus archivos. Mediante la recepción del presente correo usted reconoce y acepta que en caso de incumplimiento de su parte y/o de sus representantes a los términos antes mencionados, TELECENTER PANAMERICANA LTDA. tendrá derecho a cualquier tipo de reclamación por daños y perjuicios que esto le cause.

CONFIDENTIALITY NOTICE:

This e-mail message including attachments, if any, is intended only for the person or entity to which it is addressed and may contain confidential and/or privileged material. Any review, use, disclosure, or distribution of such confidential information without the written authorization of TELECENTER PANAMERICANA LTDA is prohibited. If you are not the intended recipient, please contact the sender by reply e-mail and destroy all copies of the original message. By receiving this e-mail, you acknowledge that any breach by you and/or your representatives of the above provisions may entitle TELECENTER PANAMERICANA LTDA to seek for damages.



Rafael Di Filippo <rdifilippoarrieta@gmail.com>

SOLICITUD DE POSVENTA , CONJUNTO RESIDENCIAL VALPARAISO

4 mensajes

Rafael Di Filippo <rdifilippoarrieta@gmail.com>
Para: servicioalcliente@amarilo.com

29 de junio de 2022, 7:53

Cordial saludo,

Como propietario del apartamento 403 de la Torre 8 del Conjunto residencial Valparaiso de la ciudad de Valledupar-Cesar, solicite la instalación de servicio de televisión por cable, pero al momento de instalarlo los operadores no han podido debido a que los conductos internos del apartamento no fueron pegados, no siendo posible pasar el cable por los tubos.

Debido a lo anterior, me comuniqué con administración y luego de la revisión, me informaron que debía dirigirme a la constructora, por ser un arreglo de construcción, en donde los tubos se dejaron sin pegar.

Le agradezco atender la presente solicitud; mi celular es: 3203685039.

Atentamente,

RAFAEL JOSE DIFILIPPO ARRIETA
C.C No. 1068346947
Propietario**Servicio Al Cliente** <servicioalcliente@amarilo.com>
Para: Rafael Di Filippo <rdifilippoarrieta@gmail.com>

29 de junio de 2022, 15:47

Buenos días Sr. Rafael Di filippo

Su solicitud fue procesada con el número de radicado 220629-000131 y consideramos que es necesario remitirla a una de nuestras áreas especializadas en el tema con el propósito de dar su respuesta en los tiempos de ley establecidos. Agradecemos que se haya puesto en contacto con nosotros.

Atentamente,

**Servicio al cliente**Servicioalcliente@amarilo.com

Bogotá, Colombia

Contact Center (+57) (1)6340000

www.amarilo.com.co**De:** Rafael Di Filippo <rdifilippoarrieta@gmail.com>**Enviado:** miércoles, 29 de junio de 2022 7:53**Para:** Servicio Al Cliente <servicioalcliente@amarilo.com>**Asunto:** SOLICITUD DE POSVENTA , CONJUNTO RESIDENCIAL VALPARAISO

¡Precaución: Correo Externo!

Este correo electrónico se originó fuera de la organización. No haga clic en los enlaces o abra los archivos adjuntos a menos que reconozca al remitente y sepa que el contenido es seguro. Si usted sospecha de la procedencia y/o contenido de este correo, envíelo **como adjunto a Maya 3.0**

[El texto citado está oculto]

Rafael Di Filippo <rdifilippoarrieta@gmail.com>
Para: Servicio Al Cliente <servicioalcliente@amarilo.com>

5 de julio de 2022, 7:57

Buenos días,

En días pasado presente ante ustedes solicite de revisión de los conductos de los cables de televisión del apartamento 403 de la torre 8, del Conjunto Residencial Valparaiso de la ciudad de Valledupar, por no haber pegado y encontrarse suelto los tubos, lo que impide que se realice la conexión a mi apartamento.

La solicitud al parecer fue enviada a un funcionario de la ciudad, el cual sin ni siquiera comunicarse previamente y de forma repentina llegó al apartamento, pero yo no me encontraba allí, dado que somos personas que debemos laborar y es imposible sin que previamente se nos informe, encontrarnos a la espera del trabajador.

Por lo anterior, le solicito nuevamente se atienda mi solicitud, puesto que no puede estar permanentemente, siendo necesario se me informe el día y la hora de la revisión previamente para esperarlo, y no hacer como lo hicieron la vez pasada de manera repentina y sin avisar.

Por favor recibo comunicación al celular: 3203685039.

Atentamente,

RAFAEL JOSE DIFILIPPO ARRIETA
Propietario

[El texto citado está oculto]

Servicio Al Cliente <servicioalcliente@amarilo.com>
Para: Rafael Di Filippo <rdifilippoarrieta@gmail.com>

6 de julio de 2022, 16:38

Buenas tardes Sr. Rafael,

De acuerdo a su requerimiento, nos permitimos informarle que uno de nuestros asesores entrara en comunicación con usted para programar una nueva visita técnica.

Agradecemos que se haya puesto en contacto con nosotros.

Atentamente,



Servicio al cliente

Servicioalcliente@amarilo.com

Bogotá, Colombia

Contact Center (+57) (1)6340000

www.amarilo.com.co

De: Rafael Di Filippo <rdifilippoarrieta@gmail.com>

Enviado: martes, 5 de julio de 2022 7:57

Para: Servicio Al Cliente <servicioalcliente@amarilo.com>

Asunto: Re: SOLICITUD DE POSVENTA , CONJUNTO RESIDENCIAL VALPARAISO

[El texto citado está oculto]

FORMATO DE SOLICITUD ARREGLOS POSVENTA



N° de referencia: 220629-000131
 Proyecto solicitud: VALPARAISO - VALPARAISO Número inmueble: 4-803
 Nombre completo: RAFAEL DI-FILIPPO Número Celular: 320-3685039
 Número de documento: 1068346947 Numero Celular2: 3685039
 Asunto: POSVENTA Número Posventa Inicial: 0

Número	Inmueble	Espacio	Actividad	Fecha Actualización / Cierre	Estado	Descripción	Observaciones	Firma
1	4-803	Circulación	Otros	29/06/2022	Abierto	<p>Como propietario del apartamento 403 de la Torre 8 del Conjunto residencial Valparaiso de la ciudad de Valledupar-Cesar, solicite la instalación de servicio de televisión por cable, pero al momento de instalarlo los operadores no han podido debido a que los conductos internos del apartamento no fueron pegados, no siendo posible pasar el cable por los tubos.</p> <p>Debido a lo anterior, me comuniqué con administración y luego de la revisión, me informaron que debía dirigirme a la constructora, por ser un arreglo de construcción, en donde los tubos se dejaron sin pegar.</p> <p>Le agradezco atender la presente solicitud; mi celular es: 3203685039.</p> <p>Atentamente,</p> <p>RAFAEL JOSE DIFILIPPO ARRIETA C.C No. 1068346947 Propietario</p>		Abierto

FIRMA:

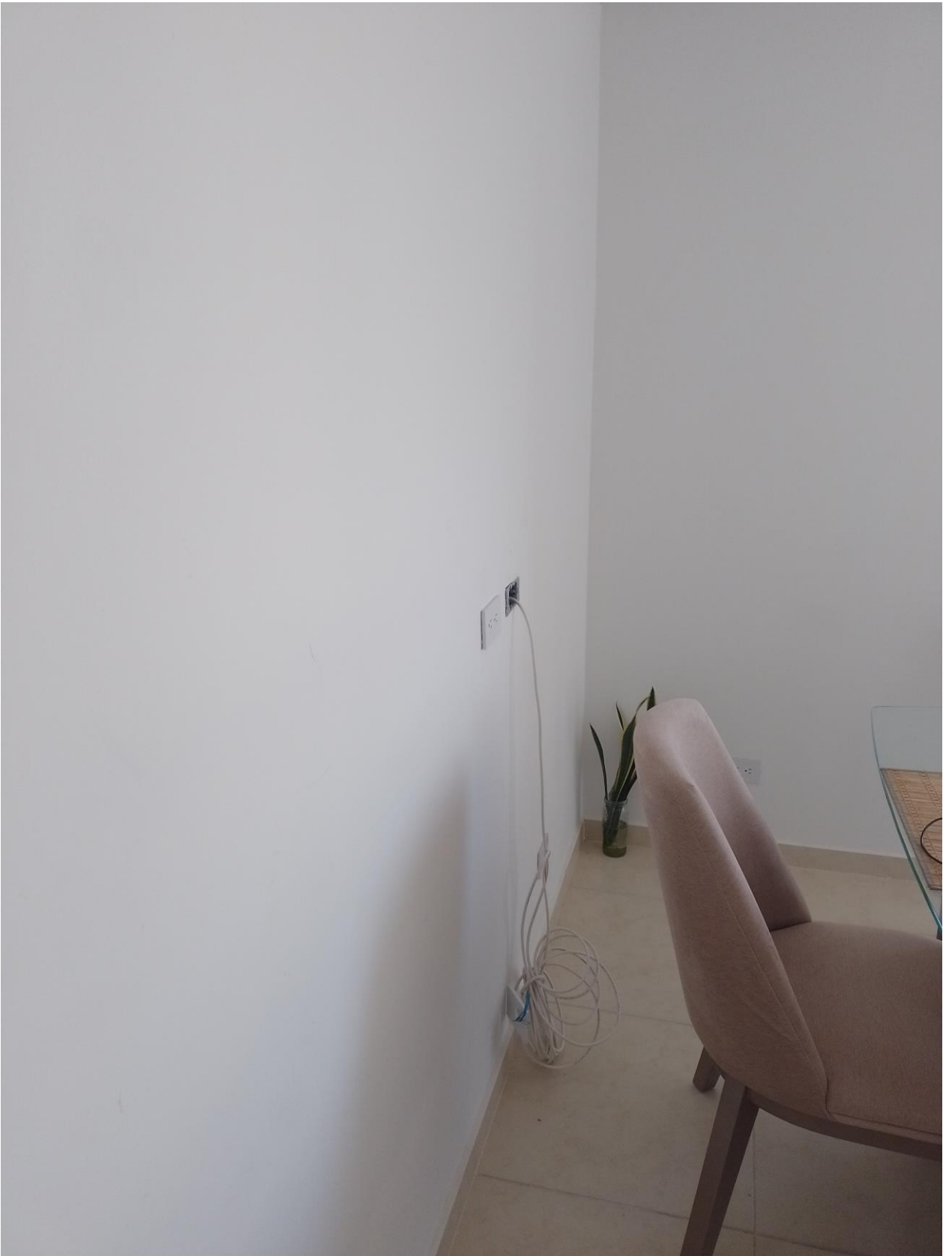
NOMBRE LEGIBLE: Rafael Di Filippo

NUMERO DE CEDULA: 1068346947

FECHA DE RECIBIDO: 8-07-2022

* Tenga en cuenta que este formato solo debe ser firmado si su ocurrencia fue evaluada totalmente.









Rafael Di Filippo <rdifilippoarrieta@gmail.com>

RECLAMO

1 mensaje

Rafael Di Filippo <rdifilippoarrieta@gmail.com>
Para: serviciocliente@directvla.com.co

24 de diciembre de 2022, 11:09

señores
DIRECTV COLOMBIA LTDA
E.S.M

Asunto: RECLAMO.

RAFAEL JOSE DIFILIPPO ARRIETA, identificado con la cédula de ciudadanía número **1.068.346.947**, con domicilio en la ciudad de Valledupar-Cesar, me permito REITERAR la reclamación que por vía telefónica le he manifestado a la empresa, por la no prestación del servicio de televisión, en la forma anunciado y establecida según el contrato que de forma telefonica y a traves de los medios establecidos por ustedes célebre, aproximadamente en el mes de junio del año 2022, lo anterior con fundamento en lo siguiente:

Que al momento de la instalación del servicio de televisión, el operador de la empresa DIRECTV, de manera imprudente al querer pasar el cable por los ductos construido para ello del apartamento, partió o rompió la guía o conocida como gualla, por lo que no colocó el servicio de televisión, se fue del apartamento y se desentendió del servicio, instalando solo un modem para internet, dejando los cables tirados.

Que hasta la fecha vengo cancelando un servicio, el cual no fue el que se estableció en el contrato, además de haberme causado un perjuicio, dado que partieron la guía del conducto del cable de televisión de mi apartamento ubicado en la Calle 38 No. 5 A- 106 Torre 8 Apt. 403 conjunto Residencial Valparaíso de la ciudad de Valledupar-Cesar, nunca más han enviado al operador a tratar de solucionar el problema y ahora, tampoco puedo buscar otro operador por el daño causado y me solicitan que realice trabajos de romper baldosas y construir nuevamente los conductos, por lo anterior,

SOLICITO:

Primero: Se atiende por los operarios o técnicos que prestan servicios de instalación de la empresa DIRECTV, el arreglo en mi apartamento del servicio de televisión.

Segundo: Por no ser el servicio contratado, ni ofrecido, se realice la devolución o reembolso del valor de todas las facturas canceladas por mi, desde la fecha de instalación del servicio de directv.

Tercero: Se me indemnice por los daños materiales y morales causados.

NOTIFICACIÓNRecibo notificación al presente correo electrónico: rdifilippoarrieta@gmil.com

Atentamente,

RAFAEL JOSE DIFILIPPO ARRIETA
C.C No. 1.068.346.947