



Regulación Necesaria

Desde Guillermo Ortiz <guillo.og@gmail.com>

Fecha Vie 06/02/2026 13:24

Para reconexion@rccom.gov.co <reconexion@rccom.gov.co>

 3 archivos adjuntos (1 MB)

Factura Feb con Cobro Reconexion.pdf; Factura Enero.pdf; WhatsApp Image 2026-02-06 at 13.04.13.jpeg;

Buenas tardes,

Aprovechando la invitación de uds la CRC, presento ante ustedes uno de los muchos casos que existen y respaldan la necesidad de la regulación a los valores máximos por la reconexión. Adjunto la factura del mes de Enero, Factura del mes de Febrero y Imagen de Historial de pagos, para evidenciar que por el pago posterior a 5 días de la fecha límite, hicieron un cobro por TREINTA Y OCHO MIL CIEN PESOS M/CTE (\$38.100,00) Que equivale al 37,18% del valor del servicio que tengo, una reconexión que no requiere traslado de personal y se realiza de manera automática como con los servicios celulares. Es importante informar, que me ubico en la Ciudad de Bogotá, sobre una avenida la Cra 68, por la que he tenido diversas fallas y desconexiones por las obras de transmilenio, lo que me llevó a estar 1 mes sin internet y en este momento hace dos semanas, pero solo hubo un descuento por \$721 de un servicio que no tengo acceso, es decir el 0,7% en compensación.

Por lo anterior, se hace necesaria la regulación de los precios máximos por reconexión de servicios, donde como usuarios nos vemos atropellados por la libertad de sus precios y cobros.

Cordialmente,

--

GUILLERMO ORTIZ GONZÁLEZ

guillo.og@gmail.com

Celular 3045390792

Bogotá, Colombia.



COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

PEDRO GUIL ORTIZ

DIRECCIÓN: AVCR 68 67F-48 CASA BARRIO: JJ VARGAS BOGOTA DC
CIUDAD: BOG BOGOTA D.C
ESTRATO: 4
B-M2
Micro: nCiv812763TVC - BOG - nCiv812763



**SERVICIOS
FIJOS**

FECHA LÍMITE DE PAGO:

Ene 15/26

REFERENCIA DE PAGO:

61372598

**TOTAL A PAGAR:
\$102.459**

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:

ERES LO MÁS IMPORTANTE PARA NOSOTROS, POR ESO HOY ESTAS RECIBIENDO:



30% DESCUENTO EN TU CARGO MENSUAL ARR DECO ADI



TELEVISIÓN

+



INTERNET

+



TELEFONÍA

BENEFICIOS SIN PAGAR MÁS



ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR



Descripción

Valor

Total factura mes anterior
Pagos efectuados

\$ 110.004
\$ -110.004

\$ 0

TELEVISIÓN



Descripción

Fecha Inicial

Fecha Final

Días

Valor

DECODIFICADOR
TV DIG INTERMEDIA PLUS
WIN PREMIUM
DESCUENTO DECODIFICADOR
IVA

02-Ene-26 01-Feb-26 31
02-Ene-26 01-Feb-26 31
02-Ene-26 01-Feb-26 31
02-Ene-26 01-Feb-26 31

\$ 672
\$ 26.550
\$ 14.285
\$ -202
\$ 7.850

\$49.155

INTERNET



Descripción

Fecha Inicial

Fecha Final

Días

Valor

INTERNET 500 MB
IVA

02-Ene-26 01-Feb-26 31

\$ 43.793
\$ 8.321

\$ 52.114

TELEFONÍA



Descripción

Fecha Inicial

Fecha Final

Días

Valor

TELEFONIA*
IVA

02-Ene-26 01-Feb-26 31

\$ 1.000
\$ 190

\$1.190

Resolución DTA para facturación electrónica No. 18764/2025 del 25 de noviembre de 2025 Pre-fijo B. AUTORIZA desde 1130790001 al 1180790000 vigencia de 24 meses. Código único para facturación electrónica: 30808291702000061372598(3900)00102459(96)20260115

Representación gráfica creada por: Paradigma S.A.S.

Importante: Cuida tu historia crediticia pagando siempre hasta la fecha de pago oportuno y evita ser reportado negativamente en las centrales de riesgo.



COMCEL S.A.
NIT: 800.153.993-7

PEDRO GUIL ORTIZ



(415)7709998002319(8020)1136301702000061372598(3900)00102459(96)20260115

FORMA DE PAGO Efectivo T. Crédito



Escanea el código QR para pagar tu factura

REFERENCIA DE PAGO: 61372598
N° DE IDENTIFICACIÓN: CC 19437206
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: R 1136301702
FECHA DE FACTURA: Ene 02/26
PERIODO DE FACTURACIÓN: Ene 02/26 - Feb 01/26

PAGAR ANTES DE: Ene 15/26

TOTAL A PAGAR: \$102.459

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que el costo de la reconexión por suspensión es de \$38.100 más IVA.

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

OTROS SERVICIOS		
Descripción		Valor
 CLARO VIDEO CLARO CLUB	Incluido sin costo adicional	\$ 0
	Incluido sin costo adicional	

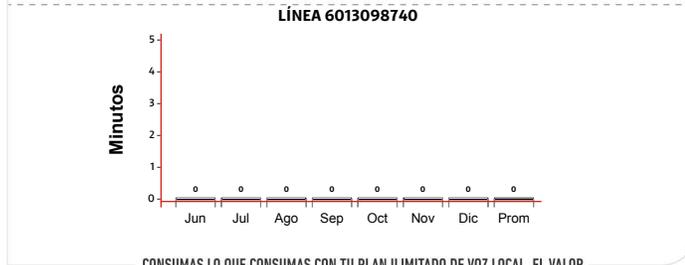
Con app Mi Claro podrás realizar muchos trámites de Claro fijo y móvil, allí puedes: consultar saldo, pagar facturas, hacer recargas, adicionar elegidos, modificar los servicios instalados o solicitar nuevos, y otras opciones. Solo debes descargar la aplicación móvil, registrarte y disfrutar de la experiencia.

TOTAL A PAGAR

\$ 102.459

ASÍ DISFRUTASTE TUS LLAMADAS LOS ÚLTIMOS MESES

HISTÓRICO DE CONSUMO LOCAL



CONSUMAS LO QUE CONSUMAS CON TU PLAN ILIMITADO DE VOZ LOCAL, EL VALOR DE TU SERVICIO DE TELEFONÍA NO CAMBIA.

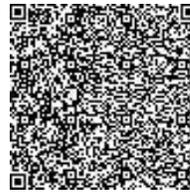
OTROS BENEFICIOS EN TU SERVICIO

30% Descuento en tu cargo mensual LD 30 MINUTO

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

- | | | |
|--|--|---|
| Cav Bogotá Santafé
Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022 | Cav Bogotá Unicentro
Cr. 15 # 124-30 Local 2-054 C.C Unicentro | Cav Bogotá Calle 140
Cl. 140 N 18-40 |
| Cav Bogotá Toberín
Av Cr. 45 (Auto Norte) # 166-68 | Cav Bogotá Centro Mayor
Av Cra. 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200 | Cav Bogotá Plaza Claro
Cr. 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1 C.C Plaza Claro |
| CAV Bogotá Chapinero
Cra. 13# 59 - 52 | CAV Bogotá Mall Plaza NQS
Cr. 30 Con Avenida 19- Local B1 AI B19 C.C. Mall Plaza Nqs | Cav Bogotá Fontibón
Cr. 100 # 19-57/65 |
| Cav Bogotá Calle 94
Cra. 15 # 94-38 | CAV Bogotá CRA 7
Cr. 7 # 22 - 20 | Cav Bogotá La Felicidad
Av. Boyacá # 17A-23 Local C-118 C.C. Multiplaza |

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA



Fecha y Hora de Emisión: Ene 02/26 15:09

Fecha y Hora de Aprobación: 2026-01-03 20:02:5

[Descarga aquí tu factura electrónica](#)

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
Desde celular Claro 018000341818

Nacional
018003200200
Bogotá 601 750 0500
*611

¡HABLEMOS!



SI TIENES DUDAS
ESCRIBENOS AL SIGUIENTE
WHATSAPP

311 200 0000

Más información:

Conoce tus consumos
en app Mi claro



Conoce
Tienda Claro



Escanea y paga con
tu billetera



Tienes muchas opciones para hacer el pago de tu factura



Importante: Para llamar a #LDI: Marcar al Código 00456 + el indicativo del país + código de área + # de teléfono. Los consumos fuera de tu plan serán cobrados como adicionales.

Información Tributaria: No practicar Retención en la Fuente a título de renta, somos Autorretenedores según Resolución N°. 008339 del 24 de Agosto de 2010. Servicio de televisión exento de retención según Decreto 2775/83, somos Grandes Contribuyentes según Resolución 000200 del 27 de diciembre 2024. Responsables de IVA, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Segmento Residencial, Actividad Económica Código CIIU 4690 Comercio al por mayor no especializado tarifa 11,04 por 1.000 - 6190 otras actividades de telecomunicaciones tarifa 9.66 x 1000. Esta factura presta merito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.

COMCEL S.A. NIT 800.153.993-7 Dirección Cr 68A No 24B -10 Sede Administrativa Bogotá. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999. ENTIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL: La autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia, internet y televisión es la Superintendencia de Industria y Comercio. NIT: 800176089-2 Página Web: <http://www.sic.gov.co> E-mail: info@sic.gov.co Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00 Tel: 01 8000 910165. El servicio de telefonía pone a su disposición la función de Código Secreto para que usted decida qué tipo de llamadas salen desde su línea telefónica y así evite llamadas no deseadas, tenga en cuenta que si direcciona y/o realiza llamadas desde su teléfono a móviles y/o larga distancia, éstas se facturarán aparte del cobro fijo mensual de Servicios Telefonía, según tarifas establecidas por los operadores de dichos servicios. Recuerde: Los canales de televisión abierta no tienen costo, por lo que el valor de esta factura no los refleja, la revista 15 Minutos está exenta de IVA según resolución 164 de septiembre 1 de 1.999 expedida Mincultura. No entregue dinero a asesores o técnicos por concepto de ventas nuevas, cambio de servicios o instalaciones. Si sabe de algún caso por favor denúncielo al 018003200200 (Nacional). Cualquier irregularidad en su factura comunicarla a la firma Deloitte & Touche S.A.S a la Carrera 9 No. 78-31 Piso 1 Bogotá. Con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, la autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia e Internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio.

"De conformidad con la Resolución CRC 5111 de 2017, cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en cual no debe pagar las sumas que sean objetos de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura. (Res. 5111 de 2017 Art. 2.1.24.4)"

Sistema facturador: RR, fabricante RR Enterprises LTD, Canadá. Proveedor tecnológico de facturación electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Crédito, Medio de Pago: Instrumento no definido.

Apreciado cliente, nuestro compromiso es ofrecerle un servicio confiable, esto hace que tengamos que controlar factores externos que nos afectan. Dentro de ellos, nos hemos visto enfrentados a personas que se dedican a actividades delictivas. Hemos implementado medidas importantes de control con las autoridades, y usted nos puede ayudar denunciando cualquier situación irregular, como: Presencia de personal sin identificar en postes y ductos o manipulando cajas, tapas, cables eléctricos, telefónicos, medidores o centros de medición, Cajas o tapas levantadas o en la intemperie, Rollos de cable dejados a la intemperie. Le ofrecemos una línea telefónica para confirmar información acerca del personal que realiza nuestro trabajo en las calles. Líneas de atención 24 Horas: Atención al Cliente Residencial 018003 200 200, en Bogotá al 601 7500500, empresas 018000 180 456, en Bogotá al 601 7488 888.

Mantente al día en los pagos, recuerda que la mora en las cuotas de tus productos financiados, pueden generar gastos de cobranza desde \$ 2.489 IVA incluido, de acuerdo con tu contrato de venta financiada. Aplica para ventas realizadas con contrato a partir de la versión de 22/08/2024.

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

TELEFONÍA				
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
IVA				\$190
				\$1.190

OTROS SERVICIOS				
Descripción				Valor
RECONEXION CARTERA				\$ 38.100
CLARO VIDEO				Incluido sin costo adicional
CLARO CLUB				Incluido sin costo adicional
IVA				\$7.239
				\$45.339

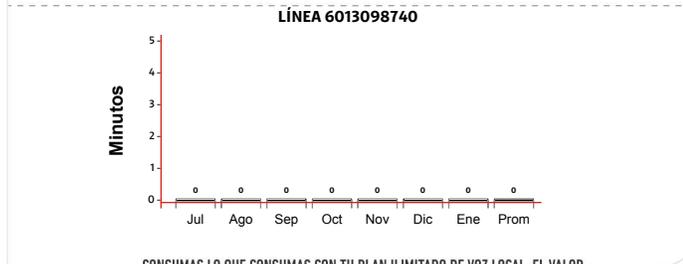
Con app Mi Claro podrás realizar muchos trámites de Claro fijo y móvil, allí puedes: consultar saldo, pagar facturas, hacer recargas, adicionar elegidos, modificar los servicios instalados o solicitar nuevos, y otras opciones. Solo debes descargar la aplicación móvil, registrarte y disfrutar de la experiencia.

TOTAL A PAGAR

\$ 146.940

ASÍ DISFRUTASTE TUS LLAMADAS LOS ÚLTIMOS MESES

HISTÓRICO DE CONSUMO LOCAL



CONSUMAS LO QUE CONSUMAS CON TU PLAN ILIMITADO DE VOZ LOCAL, EL VALOR DE TU SERVICIO DE TELEFONÍA NO CAMBIA.

OTROS BENEFICIOS EN TU SERVICIO

30% Descuento en tu cargo mensual LD 30 MINUTO

ENCUÉTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Bogotá Santafé Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022	Cav Bogotá Unicentro Cr. 15 # 124-30 Local 2-054 C.C Unicentro	Cav Bogotá Calle 140 Cl.1 140 N 18-40
Cav Bogotá Toberin Av Cr. 45 (Auto Norte) # 166-68	Cav Bogotá Centro Mayor Av Cra. 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	Cav Bogotá Plaza Claro Cr. 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1 C.C Plaza Claro
CAV Bogotá Chapinero Cra. 13# 59 - 52	CAV Bogotá Mall Plaza NQS Cr. 30 Con Avenida 19- Local B1 Al B19 C.C. Mall Plaza Nqs	Cav Bogotá Fontibón Cr. 100 # 19-57/65
Cav Bogotá Calle 94 Cra. 15 # 94-38	CAV Bogotá CRA 7 Cr. 7 # 22 - 20	Cav Bogotá La Felicidad Av. Boyaca # 17A-23 Local C-118 C.C. Multiplaza

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA



Fecha y Hora de Emisión: Feb 02/26 14:48

Fecha y Hora de Aprobación: 2026-02-03 15:11:1

[Descarga aquí tu factura electrónica](#)

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
Desde celular Claro 018000341818

Nacional
018003200200
Bogotá 601 750 0500
*611

¡HABLEMOS!



SI TIENES DUDAS
ESCRIBENOS AL SIGUIENTE
WHATSAPP

311 200 0000

Más información:

Conoce tus consumos
en app Mi claro



Conoce
Tienda Claro



Escanea y paga con
tu billetera



Tienes muchas opciones para hacer el pago de tu factura

App Mi Claro



miclaroapp.com.co



Portal Pagos



Importante: Para llamar a #LDI: Marcar al Código 00456 + el indicativo del país + código de área + # de teléfono. Los consumos fuera de tu plan serán cobrados como adicionales.

Información Tributaria: No practicar Retención en la Fuente a título de renta, somos Autorretenedores según Resolución N°. 008339 del 24 de Agosto de 2010. Servicio de televisión exento de retención según Decreto 2775/83, somos Grandes Contribuyentes según Resolución 000200 del 27 de diciembre 2024. Responsables de IVA, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Segmento Residencial, Actividad Económica Código CIIU 4690 Comercio al por mayor no especializado tarifa 11,04 por 1.000 - 6190 otras actividades de telecomunicaciones tarifa 9.66 x 1000. Esta factura presta merito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.

COMCEL S.A. NIT 800.153.993-7 Dirección Cr 68A No 24B -10 Sede Administrativa Bogotá. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999. ENTIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL: La autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia, internet y televisión es la Superintendencia de Industria y Comercio. NIT: 800176089-2 Página Web: <http://www.sic.gov.co> E-mail: info@sic.gov.co Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00 Tel: 01 8000 910165. El servicio de telefonía pone a su disposición la función de Código Secreto para que usted decida qué tipo de llamadas salen desde su línea telefónica y así evite llamadas no deseadas, tenga en cuenta que si direcciona y/o realiza llamadas desde su teléfono a móviles y/o larga distancia, éstas se facturarán aparte del cobro fijo mensual de Servicios Telefonía, según tarifas establecidas por los operadores de dichos servicios. Recuerde: Los canales de televisión abierta no tienen costo, por lo que el valor de esta factura no los refleja, la revista 15 Minutos está exenta de IVA según resolución 164 de septiembre 1 de 1.999 expedida Mincultura. No entregue dinero a asesores o técnicos por concepto de ventas nuevas, cambio de servicios o instalaciones. Si sabe de algún caso por favor denúncielo al 018003200200 (Nacional). Cualquier irregularidad en su factura comunicarla a la firma Deloitte & Touche S.A.S a la Carrera 9 No. 78-31 Piso 1 Bogotá. Con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, la autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia e Internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio.

"De conformidad con la Resolución CRC 5111 de 2017, cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en cual no debe pagar las sumas que sean objetos de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura. (Res. 5111 de 2017 Art. 2.1.24.4)"

Sistema facturador: RR, fabricante RR Enterprises LTD, Canadá. Proveedor tecnológico de facturación electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Crédito, Medio de Pago: Instrumento no definido.

Mantente al día en los pagos, recuerda que la mora en las cuotas de tus productos financiados, pueden generar gastos de cobranza desde \$ 2.489 IVA incluido, de acuerdo con tu contrato de venta financiada. Aplica para ventas realizadas con contrato a partir de la versión de 22/08/2024.



Hogar

Historial de pagos

Estos son los últimos 6 pagos hechos en tu cuenta

Fecha de Pago: 2026-01-20
Valor de pago: \$102.459,00

Fecha de Pago: 2025-12-22
Valor de pago: \$110.004,00

Fecha de Pago: 2025-11-17
Valor de pago: \$83.599,00

Fecha de Pago: 2025-10-14
Valor de pago: \$83.000,00

Fecha de Pago: 2025-10-14
Valor de pago: \$597,00

Fecha de Pago: 2025-09-18
Valor de pago: \$83.000,00