



## "Facturan un servicio no prestado"

PABLO COVARRUBIAS RISOPATRÓN

A fines de febrero, me llamaron de VTR para ofrecerme cambiar mi conexión a fibra óptica. Acepté, vinieron los técnicos y no pudieron concretar el trabajo porque la CTI estaba mal asignada. Quedaron de volver, pero cuando lo hicieron constataron que todo seguía igual. Esto se repitió en tres ocasiones. El último técnico dijo que ya no había problema y me cortó la conexión HFC y trató de instalar la fibra óptica. Sin embargo no pudo, por el mismo inconveniente mencionado. Así que me quedé sin servicio, por lo que fui a dar de baja el contrato. Sin embargo, no tuve la precaución de eliminar el PAC en el banco y me cobraron el mes completo en vez de solo 15 días.

**SOLUCIONADO.**— Claro VTR revisó el caso y constató que el lector finalizó su servicio hogar el 12 de mayo. "Por lo tanto, la boleta reclamada por el lapso del 14-04 al 14-05, emitida por \$38.738 y con vencimiento el 4 de mayo, se encuentra correctamente emitida. El 12 de mayo, se le hizo una nota de crédito al cliente por \$3.478, ya que en el periodo facturado mantenía servicios activos, generando un saldo por pagar de \$35.260", afirmaron. No obstante, en forma excepcional, y por única vez, "el 20 de mayo se procedió a rebajar totalmente la deuda indicada, quedando sin deuda".