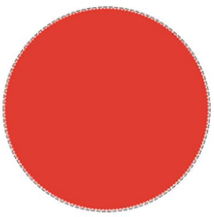
Philippi
Prietocarrizosa
Ferrero DU
&Uría

Señores
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL
E. S. D.

Ref.: MEMORIAL DISTINTIVIDAD ADQUIRIDA
Tipo de la marca: Color
Color: Pantone 485C



Clase: 38 Internacional
Expediente No.: SD2025/0086684
Solicitante: CLARO S.A.

GERARDO FLÓREZ LINERO, mayor de edad, vecino de esta ciudad, identificado como aparece al pie de mi firma, obrando como apoderado de **CLARO S.A.,** por medio del presente memorial me permito invocar la aplicación del inciso final del artículo 135 de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina, relativo a la aptitud distintiva que la marca de color rojo **Pantone 485C** adquirió en el mercado para identificar servicios de telecomunicaciones, telefonía celular, telefonía fija, televisión e internet comprendidos en la Clase 38 de la Clasificación Internacional de Niza.

Sirve de fundamento a esta petición los siguientes hechos y argumentos:

I. HECHOS

1. Por medio de escrito radicado el 28 de agosto de 2025 se solicitó el registro de la marca de color rojo **Pantone 485C** para identificar servicios de telecomunicaciones, telefonía celular, telefonía fija, televisión e internet comprendidos en Clase 38 de la Clasificación Internacional de Niza acreditando la distintividad que el color rojo adquirió en el mercado.

2. **CLARO S.A**. es una subsidiaria de América Móvil, proveedor líder de servicios de telecomunicaciones, con presencia en 18 países de América y en 7 países de Europa.[1]

3. **CLARO S.A.** inició operaciones en Colombia en el año 2012, [2] actualmente es el operador número 1, con mayor cubrimiento en servicios de Internet, líder en la implementación de la red 5G y con el mayor número de abonados en telefonía y suscriptores de televisión.

---

1 Información disponible en: https://www.claro.com/.
2 Sustituyó a la marca COMCEL.

4. **CLARO S.A.** suscribió un contrato de licencia de uso de marca con la sociedad Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. para el uso y explotación de las marcas **Claro** en el territorio colombiano.

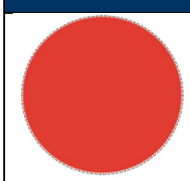
5. La marca **Claro** ha sido reconocida como notoriamente conocida del año 2013 hasta mayo de 2023, gracias al extenso uso, penetración de mercado y alto grado de conocimiento en el mercado.

6. Por medio de la Resolución 16512 del 8 de abril de 2016 la Dirección de Signos Distintivos reconoció la notoriedad de la marca **Claro** entre el año 2013 a abril 2015. Por medio de las Resoluciones 8970 y 8971 del 9 de marzo de 2024 y 16140 del 4 de abril de 2024, la Dirección de Signos Distintivos extendió la notoriedad de la marca **Claro** Mixta para el periodo comprendido entre mayo de 2015 y mayo de 2023 para distinguir servicios de telecomunicaciones, telefonía celular, telefonía fija, televisión e internet. [3]

7. La marca **CLARO** continúa siendo notoria gracias a la expansión de sus servicios, a su relevancia tecnológica y a su fuerte presencia en el mercado. Se remite al expediente SD2024/0120518 en donde se aportaron pruebas para un reconocimiento actualizado de notoriedad de la marca **CLARO** para el periodo de junio de 2023 a febrero de 2025. [4]

8. La marca **CLARO** se ha usado conjuntamente con el color rojo, el cual se ha convertido en un elemento visual distintivo que identifica los servicios de telecomunicaciones en el mercado, y que tiene la capacidad de diferenciar estos servicios frente a los de la competencia.

9. La marca de color rojo se individualiza con el Pantone 485C, y se representa gráficamente con la siguiente imagen:

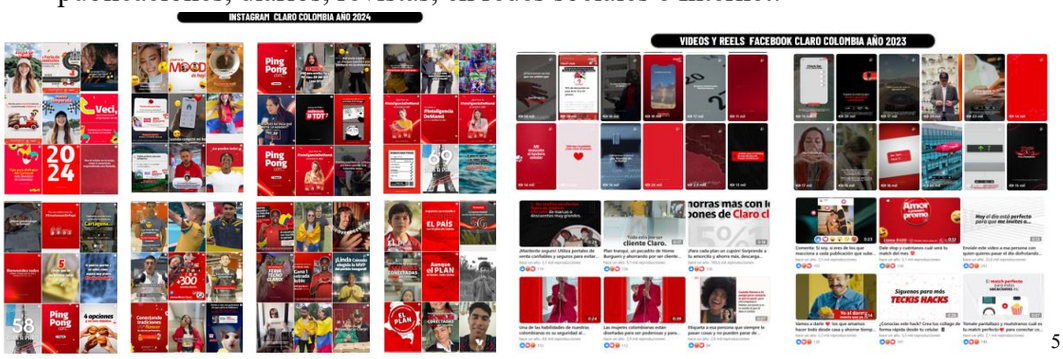
Marca	Tipo	Color
	COLOR	Pantone 485C

10. El uso del color rojo Pantone 485C por parte de CLARO S.A. ha sido público, constante y ostensible desde el año 2013, este uso ha originado que los consumidores identifiquen el color como una marca, que, en conjunto con la marca **Claro**,

[3] Dirección de Signos Distintivos, Resolución No 16512 del 8 de abril de 2016, Expediente No 14 26303. Resoluciones 8970 y 8971 del 9 de marzo de 2024 y 16140 del 4 de abril de 2024, trámites de registro de las marcas LAURA CLARO, ANDRÉS CLARO y JHON PEREZ CLARO QUE SI, expedientes SD2022/0144234, SD2022/0144454 y SD2023/0033342.
[4]Trámite de registro de la marca CLARAMENTE, oposición con invocación de notoriedad de la marca CLARO para el periodo de junio de 2023 a febrero de 2025, expediente SD2024/0120518.

individualizan el operador de servicios de telecomunicaciones más importante del mercado colombiano.

11. El color rojo Pantone 485C se usa en conjunto con la marca **Claro**, el color rojo aparece en las facturas de los servicios, los medios de comunicación, televisión, publicaciones, diarios, revistas, en redes sociales e Internet:



[5]

12. El color rojo Pantone 485C aparece en los 93 centros de atención y valoración CAV y en las 19 Tiendas **Claro** ubicados en todo el país. El color rojo presenta un uso predominante en las fachadas e interior de los establecimientos, tanto en las cajas de atención y venta, como en las pantallas de información, pancartas, carteles y en general en la publicidad interna de estos establecimientos:

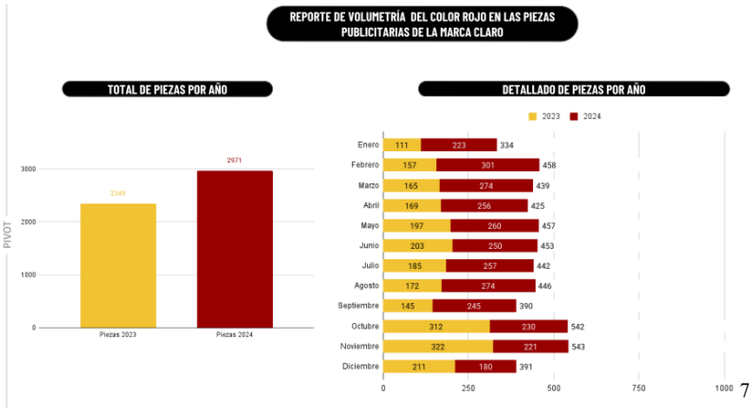
[6]

13. El color rojo Pantone 485C aparece en la publicidad y campañas publicitarias, eventos y en la publicidad exterior visual de la marca **Claro**:

14. En la presentación volumetría del color que se aporta como medio de prueba consta una medición de las piezas publicitarias que contienen el color rojo exhibidas en los

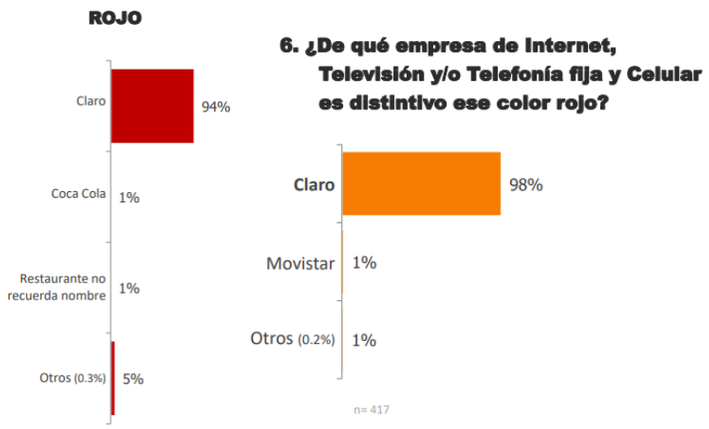
[5] Consultar Presentación Uso del color Rojo Pantone 485C.
[6] Consultar Presentación CAV'S y TIENDAS.

años 2023 y 2024, como se puede ver, se da cuenta de una amplia, constante e intensa presencia del color rojo en la publicidad de los servicios de telecomunicaciones:



15. En línea con lo expuesto, el uso efectuado del color rojo **Pantone 485C** generó que este alcanzara distintividad en su categoría, ya que el color es identificado y recordado como una marca que se vincula con la marca **Claro** y con el operador que presta los servicios Claro S.A.

16. El estudio de distintividad y uso del color rojo elaborado por CICO LATAM S.A.S. en diciembre de 2024 determinó que más allá del sector pertinente, el 94% de los entrevistados asocian el color rojo con **Claro** y en el sector de telecomunicaciones el 98% de los encuestados vinculan el color rojo con **Claro**: [8]

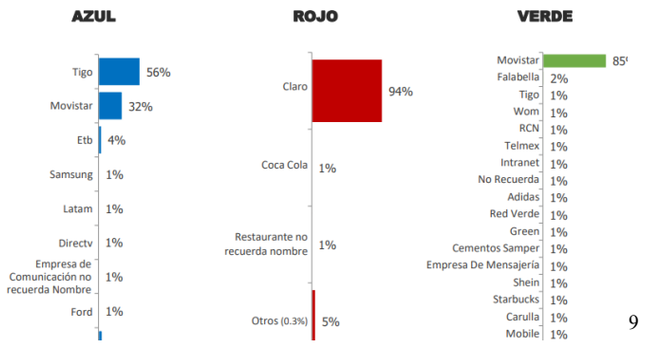


17. El uso del color rojo sustenta gran parte de la distintividad que tiene la marca **Claro** frente al consumidor, comoquiera que es un color que el consumidor asocia directamente con la marca y su titular, y que incide en la diferenciación y recordación frente a las marcas de la competencia, las cuales tienen colores diferentes al rojo.

18. En el estudio de distintividad y uso del color rojo elaborado por CICO LATAM S.A.S. se determinó que el color azul es propio de la categoría al ser asociado a 3 operadores Tigo, Movistar y ETB, el verde y azul es asociado a Movistar, el morado a Virgin y a Wom. El rojo fue el único color que se asoció exclusivamente a **Claro**, por el 94% de los entrevistados:

---

[7] Consultar Presentación Volumetría del color rojo.
[8] Consultar el Estudio de distintividad y uso del color rojo para identificar servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular de Diciembre de 2024, elaborado por Cico Latam S.A.S.



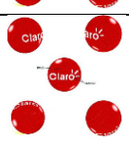
19. Por tanto, el color rojo Pantone 485C tiene una función marcaria, ya que el consumidor lo reconoce, recuerda y lo usa para identificar los servicios de telecomunicaciones en el mercado. Tanto la marca **Claro** como el color rojo tienen una gran fuerza distintiva para el consumidor.

20. La marca **Claro** en conjunto con la marca de color rojo Pantone 485C son líderes en su segmento y se posicionan en primer lugar. La marca **Claro** reporta un cubrimiento de Internet del 99% en el territorio colombiano, recibe los ingresos más altos por la prestación de los servicios de telefonía, televisión e Internet y cuenta con el mayor número de líneas de telefonía y de suscriptores de televisión.

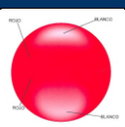
21. La trayectoria de uso, posicionamiento, conocimiento y distintividad en el mercado que posee la marca **Claro** se aplica por extensión a la marca de color rojo Pantone 485C**.** El consumidor reconoce y recuerda la marca de color rojo como la marca **Claro**, dado que su uso y exposición comercial y publicitaria siempre se ha llevado de forma conjunta y simultánea.

22. En línea con lo expuesto, los antecedentes de notoriedad de la marca **Claro** son relevantes a efectos de respaldar la petición de distintividad adquirida que se hace con el presente memorial, ya que el color rojo Pantone 485C se ha usado conjuntamente con la marca **Claro** y así lo reconoce el consumidor.

23. **CLARO S.A.** desde el año 2005 protegió el color rojo como elemento central y distintivo de sus marcas:

Marca	Certificado	Clase	Vigencia
	354729	9	30 oct. 2027
	418926	38	11 sept. 2029

[9] Consultar el Estudio de distintividad y uso del color rojo para identificar servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular de Diciembre de 2024, elaborado por Cico Latam S.A.S.

Marca	Certificado	Clase	Vigencia
	418584	38	31 ene. 2031
	443383	38	20 feb. 2032
	466292	16, 35, 41, 42	27 dic. 2032
	499633	9, 35, 38, 41	14 ago. 2034
	593591	9, 38, 41	16 may. 2028
	627015	9, 35, 38, 41	11 sept. 2029
	SD2024/0110 721	35, 41	20 may. 2035

24. **CLARO S.A.** tiene un portafolio de marcas que identifican productos y servicios de las Clases 9, 38, 35, 41 y 42 que conforman una gran familia de marcas, todas ellas involucran el color rojo en su diseño. A continuación, se citan algunas de las marcas registradas, todas en color rojo:

Marca	Certificado	Clase	Vigencia
Claro video	466367	35, 38, 41	27 dic. 2032
Claro música	527080	36, 38, 41	26 oct. 2025
Claro	486150	38	28 ene. 2034
Claro hdtv	526633	38, 41	23 dic. 2025
Claro tv HD	526640	38, 41	24 dic. 2025
Claro seguridad	532105	9, 38, 42	28 mar. 2026
Claro hogar	547468	9, 38	27 ene. 2027
Claro now	526228	9, 38, 41	11 dic. 2025
Claro LDI	529079	9, 38	21 ene. 2026
Claro +ideas	503040	9, 38	24 sept. 2034
Claro apps	503041	9, 38	24 sept. 2034
Claro ideas	512414	9, 38	09 dic. 2034
Claro juegos	503047	9, 38	24 sept. 2034
Claro música	503050	9, 38	24 sept. 2034
Claro noticias	503051	9, 38	24 sept. 2034
Claro push	503052	9, 38	24 sept. 2034
Claro radio	503053	9, 38	24 sept. 2034

Marca	Certificado	Clase	Vigencia
Claro salud	503054	9, 38	24 sept. 2034
Claro tonos	503056	9, 38	24 sept. 2034
Claro tv	503057	9, 38	24 sept. 2034
Claro video	503062	9, 38	24 sept. 2034
Mi Claro	503063	9, 38	25 sept. 2034
SIM Claro	503064	9, 38	25 sept. 2034
Claro streaming	537928	9,38	29 sept. 2026
Claro tv+ pen	504399	9, 38, 41	31 oct. 2034
Claro fútbol	508643	9, 38	18 dic. 2034
Claro entretenimiento	561088	38, 41	30 mar. 2027
Claro más	588784	9, 37, 38, 42	16 mar. 2028
Claro Check	503625	9, 35, 38, 42, 45	26 sept. 2034
Claro tripleplay	663562	9, 38	25 sept. 2030
Claro multiplay	580031	9, 38	13 oct. 2027
Claro Up	585750	9, 38	15 feb. 2028
Claro data center	569348	9, 38	10 jul. 2027
Claro networking	574609	9, 35, 38	05 sept. 2027
	574559	9, 35, 38	06 sept. 2027

Marca	Certificado	Clase	Vigencia
Claro drive	584424	38, 42	01 feb. 2028
Claro eSolutions	616654	9, 35, 38	08 abr. 2029
GigaRed Claro	611337	9, 38	02 ene. 2029
Claro e-sports	613886	35, 38, 41	04 feb. 2029
Claro gamers	616167	9, 35, 38, 41	01 abr. 2029
Claro comedy	645561	38, 41	23 abr. 2030
Claro	649524	38, 41	29 may. 2030
Premios Claro	657924	38, 41	04 ago. 2030
Fundación Claro	657926	38, 41	04 ago. 2030
Claro data	658785	9, 38	11 ago. 2030
Claro RA	657814	9, 35, 38, 42	04 ago. 2030
Claro eSports	669991	9, 41	19 mar. 2031
Claro gaming	662533	9, 35, 38, 41	15 sept. 2030
Experiencias Claro	666617	9, 38	26 oct. 2030
Todo Claro	671662	35, 38	21 dic. 2030
Claro eSports	687266	35, 38	10 may. 2031
Claro connect	697450	38	27 dic. 2031
Claro box tv	704916	9, 38, 41	02 may. 2032
Claro tech	723091	9, 35, 38, 41, 42	9 nov. 2032

Marca	Certificado	Clase	Vigencia
Claro tv+	757562	35, 38, 41	13 jun. 2034
Cyber Claro	761455	9, 38, 41	14 ago. 2034
Claro sports	771554	9, 35, 38, 41	15 ene. 2035
Claro pay	582346	9, 36, 38	14 nov. 2027
Claro música	527080	36, 38, 41	26 oct. 2025
Claro shop	527095	35, 36, 38, 41	26 oct. 2025
Claro wallet	571008	9, 36, 38	31 jul. 2027
Claro negocios	563158	9, 35, 36, 38	02 may. 2027
Protección Móvil Claro	590985	36	12 abr. 2028
Claro giros	662883	36, 38	18 sept. 2030

El presente memorial pretende acreditar que la marca de color rojo Pantone 485C adquirió distintividad gracias a su uso en el mercado, su trayectoria, publicidad y penetración de mercado.

II. USO Y DISTINTIVIDAD DE LA MARCA DE COLOR PANTONE 485C

La distintividad es la capacidad que posee un signo para que sea relacionado e individualizado en relación con un producto o servicio específico y con su origen empresarial. El Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina en relación con la distintividad explicó:

> *"La distintividad es la razón de ser del derecho a la exclusividad de la marca que, desde el punto de vista del empresario, le permite individualizar los productos o servicios que elabora para participar en un mercado de libre competencia. Desde el punto de vista de los consumidores el carácter distintivo de la marca hace posible identificar el origen, procedencia y calidad del bien que desean adquirir, sin que se vean sujetos a confusión o engaño."* [10]

Como lo ha expuesto la Superintendencia y el Tribunal Andino de Justicia, la distintividad de una marca de color es *per se* o adquirida por el uso:

> "*A este respecto, es preciso recordar que un signo puede ser inherentemente distintivo. Es decir, puede gozar de distintividad ab initio, o puede haberla adquirido mediante el uso, de manera sobrevenida, desarrollando una distintividad adquirida.*"[11]

La distintividad *per se* surge al analizar el color frente al sector pertinente y la presentación habitual de los productos y servicios del mercado. Para constatar la distintividad *per se*, se debe analizar el vínculo que el color tiene frente a los servicios, y si comunica alguna información propia del sector. Si no hay una relación entre el color y los servicios, se estará en presencia de un color arbitrario, y por ende distintivo.

Por su parte, la distintividad adquirida surge cuando el uso de un color genera distintividad y reconocimiento por parte de los consumidores. Específicamente para las marcas de color, la prueba de la distintividad adquirida es un requisito que exige la Superintendencia. Por tanto, la distintividad adquirida es un camino para obtener el derecho sobre un color, gracias a que el uso en el mercado generó un reconocimiento previo y un vínculo con su titular.[12]

En línea con lo anterior, la Superintendencia ha establecido que la única forma de obtener el registro de una marca de color es acreditando su uso en el mercado, esto es, su distintividad adquirida:

> *"Ahora bien, lo anterior no obsta para que pueda accederse al registro de una marca de color que carece de distintividad como en el presente caso, si dicho color ha sido usado de manera constante, hasta el punto de que ese uso le haya otorgado distintividad y, por consiguiente, el público consumidor logre atribuirle un*

---

[10] Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina. Proceso 12-IP-95.
[11] Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina. Proceso 242-IP-2015.
[12] Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina. Artículo 135: *"No obstante lo previsto en los literales b), e), f), g) y h), un signo podrá ser registrado como marca si quien solicita el registro o su causante lo hubiese estado usando constantemente en el País Miembro y, por efecto de tal uso, el signo ha adquirido aptitud distintiva respecto de los productos o servicios a los cuales se aplica*."

determinado origen empresarial, para lo cual, el solicitante tendrá la carga de la prueba de acreditar que el color ha adquirido distintividad a través de un uso serio a lo largo del tiempo, dotándolo de un significado propio y exclusivo; a esta posibilidad se le conoce comúnmente como distintividad adquirida o segundo significado (secondary meaning), conforme lo contempla el último parágrafo del artículo 135 literal de la Decisión Andina 486." [13]

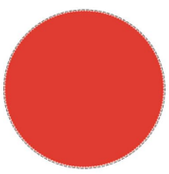
III. EN CUANTO A LA DISTINTIVIDAD PER SE DEL COLOR ROJO PARA IDENTIFICAR SERVICIOS DE TELEFONÍA CELULAR, TELEFONÍA FIJA, TELEVISIÓN E INTERNET:

Según reiterada Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina la distintividad no es un elemento que se analice en abstracto, *"lo distintivo de un signo permite a los consumidores diferenciar el signo entre los demás y frente a los productos que la marca protege"*[14]. Por lo tanto, el signo es distintivo en referencia a los productos o servicios que identifica y su condición debe ser determinada frente a estos, así lo explica el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina:

> *"La fuerza distintiva de la marca implica que el signo, por sí mismo, debe tener la suficiente capacidad para individualizar los bienes sobre los cuales se la coloca."* [15]

> *"Al respecto, y a manera de ilustración, se transcriben criterios del Tribunal de Justicia Europeo: 'En la jurisprudencia europea se destaca que el carácter distintivo de una marca ha de apreciarse, por una parte, en relación con los productos o servicios para los que se ha solicitado el registro y, por otra, en relación con la percepción del público al que va dirigida, y que está formado por el consumidor de dichos productos o servicios."* [16]

Al analizar el color rojo frente a los servicios de la Clase 38 no se encontró ningún vínculo o relación que le sugiera al consumidor alguna información, características o propiedades de los mismos:

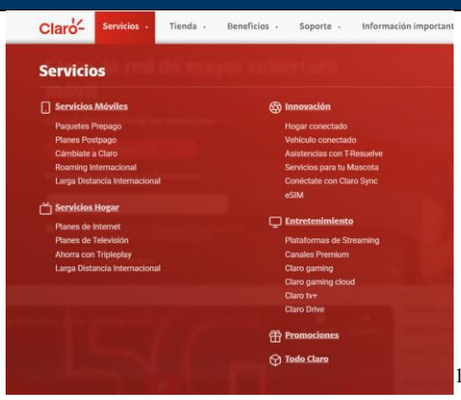
Marca	Color	Servicios
	Pantone 485C	Servicios de telecomunicaciones, telefonía celular, telefonía fija, televisión e internet.

El estudio de distintividad y uso del color rojo elaborado por CICO LATAM S.A.S. estableció que el color rojo es exclusivo de **Claro** y no pertenece a la categoría de servicios de telecomunicaciones, color rojo que es usado en la imagen de la marca y su identidad corporativa:

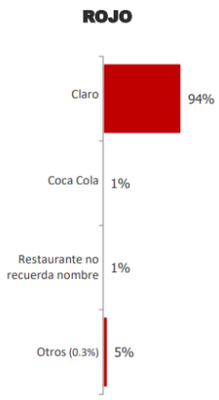
---

[13] Dirección de Signos Distintivos, Resolución No. 81593 del 21 de noviembre de 2022, expediente SD2022/0027206.
[14] Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina. Proceso 27-IP-97.
[15] Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina. Proceso 100-IP-2005.
[16] Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina. Proceso 11IP-2009.

Uso del color rojo por Claro

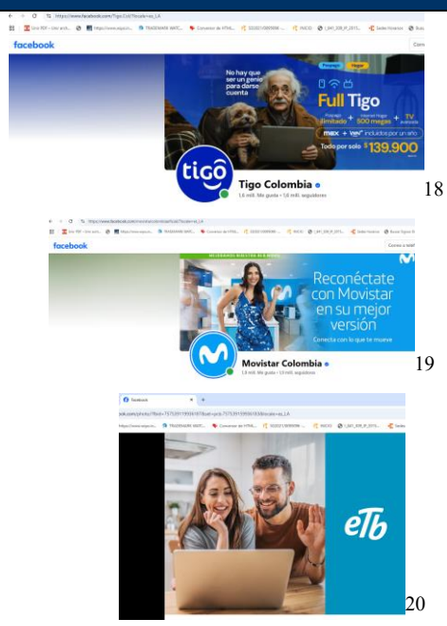


17



Según el estudio mencionado el color azul es asociado a tres operadores, Tigo, Movistar y ETB, por lo que es el color habitual de la categoría. El color azul aparece en la identidad corporativa de estas marcas:

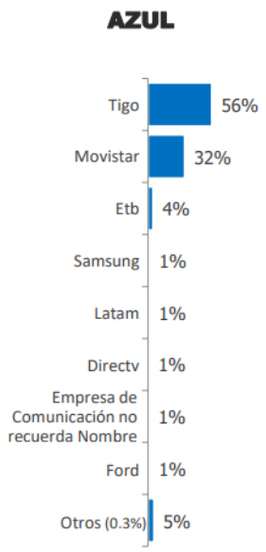
Uso del color Azul por 3 operadores



18

19

20



21

Por su parte, los colores verde y azul se asociación a Movistar, colores que aparecen en la identidad corporativa de la marca:

---

[17]Información disponible en: https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/cobertura/?fuente=google&medio=cpc&campaign=CLARO800153993_MAR_COB_AON-BRAND_CPC_SEM_ADS_SEM_CSD*FST_ABIERTA_AON-BRAND-COBERTURA_NA&keyword=claro%20cobertura&gad_source=1&gad_campaignid=13891109687&gbraid=0AAAAAC1UboJe8ku_UQmKkFqrhPKvb3N8R&gclid=CjwKCAiAw9vIBhBBEiwAraSATvQ2WGL8nbP4FxOBhwMW9heZV2XJSZbSs6_zzWnxJW1JMtrEFdDMshoCoQ8QAvD_BwE

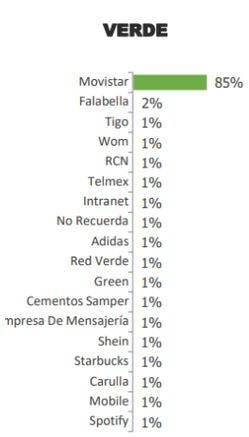
[18]Información disponible en: https://www.facebook.com/Tigo.Col/?locale=es_LA.

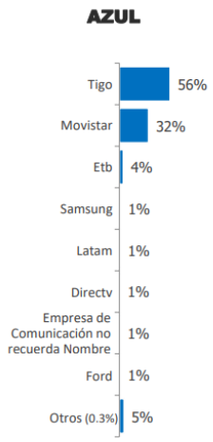
[19]Información disponible en: https://www.facebook.com/movistarcolombiaoficial/?locale=es_LA.

[20]Información disponible en: https://www.facebook.com/photo/?fbid=757539119936187&set=pcb.757539159936183&locale=es_LA.

[21] Consultar el Estudio de distintividad y uso del color rojo para identificar servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular de Diciembre de 2024, elaborado por Cico Latam S.A.S.

[22]





Por tanto, la marca de color rojo **Pantone 485C** es exclusiva de **Claro**, es distintiva *per se* y es apta para distinguir los servicios de telecomunicaciones, telefonía celular, telefonía fija, televisión e internet de la Clase 38. La distintividad del color rojo se basa en la arbitrariedad que el color tiene respecto de los servicios que busca identificar y en el hecho que no es un color propio de la categoría. Quiere ello decir, que el color rojo **Pantone 485C** desde su adopción como marca fue distintivo para identificar los servicios de telecomunicaciones.

IV. EN CUANTO A LA DISTINTIVIDAD ADQUIRIDA DE LA MARCA COLOR ROJO PANTONE 485C

Si bien el color rojo **Pantone 485C** es distintivo *per se* para identificar los servicios de telecomunicaciones se procede a probar su distintividad adquirida, considerado que esta es la forma de obtener el registro de una marca de color según la Superintendencia:

> *"**De este modo, debido a que el color carece de una capacidad intrínseca para distinguir los bienes de una determinada empresa, en casi todos los casos será necesario acreditar la distintividad adquirida**.*
>
> *"De este modo, se puede concluir que para nuestro ordenamiento un color puede constituir una marca si se encuentra delimitado por una forma, o incluso cuando se encuentra aisladamente considerado, y por su uso constante en el País Miembro ha adquirido aptitud distintiva respecto de los productos o servicios a los cuales se aplica, y además no se encuentra incurso en alguna causal de irregistrabilidad de las que habla el artículo 136 de la Decisión 486 de 2000.*
>
> *"Por lo tanto, siempre que se pretenda el registro de un color aisladamente considerado debe demostrarse la distintividad adquirida o "secondary meaning", para lo cual el solicitante ha de acreditar que el público consumidor ha aprendido con el tiempo a reconocer un color como distintivo de los productos o servicios que ofrece. **Conforme a lo anterior, "las solicitudes de registro de un determinado color deben, pues, estar acompañadas de pruebas sólidas que demuestren que el público***

[22] Información disponible en: https://tiendas.movistar.com.co/tienda-express-movistar-la-colina.

> ***alberga la expectativa de que los bienes vendidos con ese determinado color son los de una empresa específica.*** *"* [23] Resaltado fuera del texto original.

Como se desarrollará en este escrito, la distintividad adquirida del color rojo **Pantone 485C** para identificar servicios de telecomunicaciones, telefonía celular, telefonía fija, televisión e internet se fundamentan en los siguientes aspectos: i) el color rojo **Pantone 485C** no se vincula con el color usado en la categoría, por lo que resulta arbitrario y distintivo; ii) el color rojo **Pantone 485C** se ha usado intensamente en el sector de las telecomunicaciones y es reconocido por el consumidor como un elemento que identifica los servicios; iii) el color rojo **Pantone 485C** resulta exclusivo de **Claro**, siendo el único operador de la categoría que usa ese color; iv) la notoriedad de la marca **Claro** influye en la distintividad de la marca de color rojo **Pantone 485C**; y v) la marca **Claro**, su penetración de mercado y cubrimiento influye en la difusión y conocimiento del color rojo **Pantone 485C** como marca, ya que ambas marcas se han usado conjuntamente.

i. Concepto de marca de color y de Distintividad adquirida:

Las marcas no tradicionales permiten la protección de elementos no convencionales como las texturas, olores, sonidos y colores, siempre que estos cumplan con una función distintiva y de identificación en el mercado. El uso constante de un color asociado a unos productos o servicios tiene el efeto de originar una marca de color, ya que el color es un estímulo visual de alta recordación que logra indicar una procedencia empresarial y diferenciar los servicios de los otros existentes en el mercado. Este concepto lo ha expuesto la Delegatura de Propiedad Industrial:

> "*Ahora bien, se debe advertir que los colores pueden ser marca en la medida en que sean un signo distintivo, esto es, siempre que sean capaces de crear un vínculo entre los productos que identifican y el consumidor, vínculo que se traduce en el hecho de que éstos puedan diferenciar los productos que identifica de otros productos del mercado y a su vez atribuirles un determinado origen empresarial*." [24]

El segundo significado es una prerrogativa de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina, en adelante Decisión 486, que establece la posibilidad de registrar una marca con base el uso y su distintividad sobrevenida. La prueba del segundo significado ha sido establecida como el camino para obtener los registros de las marcas de color, incluso en casos como el que nos ocupa, en los que existe distintividad per se del color. Esta figura está prevista en el último párrafo del artículo 135 de la Decisión 486 así:

> *"(...) No podrán registrarse como marcas los signos que:*
>
> *b) carezcan de distintividad; (...)*
> *No obstante, lo previsto en los literales* ***b)****, e), f), g) y h),* ***un signo podrá ser registrado como marca si quien solicita el registro o su causante lo hubiese estado usando constantemente en el País Miembro y, por efecto de tal uso, el***

[23] Dirección de Signos Distintivos, Resolución 79583 del 11 de noviembre de 2022, expediente SD2021/0074195.
[24] Delegatura de Propiedad Industria, Resolución 62154 del 17 de octubre de 2024, expediente SD2021/0074195.

signo ha adquirido aptitud distintiva respecto de los productos o servicios a los cuales se aplica*" (Resaltado fuera del texto original).*

La distintividad adquirida es una figura excepcional que legitima a los empresarios que han usado un signo para obtener su protección con base en su uso y explotación comercial. Busca esta figura reconocer el esfuerzo empresarial y el éxito comercial de un signo que lo hace merecedor de una protección como marca. En otras palabras, se busca un reconocimiento basado en el impacto que la marca ha logrado en los consumidores fruto de un uso extenso y trayectoria. Al respecto, el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina, ha sostenido:

> *"Por otra parte, si bien la inscripción en el registro, visto su efecto constitutivo, configura el único modo de adquisición de la marca y del derecho a su uso exclusivo, el signo puede alcanzar aptitud distintiva, en relación con el producto o servicio a que se refiera, como consecuencia de su uso constante y, en tal caso, hacerse registrable. Así se desprende del tenor del artículo 135, último párrafo, según el cual un signo podrá ser registrado como marca si, a pesar de no ser distintivo ab initio, o de ser descriptivo, o genérico, o común o usual, o de consistir en un color no delimitado por una forma específica, quien solicita el registro, o su causante, lo hubiese estado usando constantemente en el País Miembro y, por efecto de tal uso, el signo hubiese adquirido aptitud distintiva respecto de los productos o servicios a los cuales se aplica. En la doctrina se explica que "un término originariamente genérico puede llegar a dejar de serlo y adquirir el carácter distintivo típico de una marca. Es el supuesto conocido en el Derecho norteamericano como de adquisición por el término genérico de un 'secondary meaning' (significado secundario) que confiere al signo el carácter distintivo propio de la marca*" (BERCOVITZ, Alberto; op.cit., p. 471) [25]

La Doctrina de "*secondary meaning*" fue instituida por primera vez en el Convenio de París para la protección de la Propiedad Industrial de 1883, así:

> *"Para apreciar si la marca es susceptible de protección se deberán tener en cuenta todas las circunstancias de hecho, principalmente la duración del uso de la marca."*[26]

Respecto de esta disposición el profesor G.H.C. Bodenhausen expuso los orígenes de la teoría de segundo significado, calificando al uso de la marca como el aspecto más importante que genera distintividad:

> *"Después de la Conferencia de la Revisión de la Haya en 1925 y hasta la Conferencia de Revisión de Lisboa en 1958, el Artículo que se examina [literal C Artículo 6 quinquies] contuvo una disposición según la cual, en la apreciación del carácter distintivo de una marca, se deberán tener en cuenta todas las circunstancias de hecho, principalmente la duración del uso de la marca. La Conferencia de Revisión de Lisboa dio un alcance más general a este principio aplicándolo a la determinación*

[25] Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina, Proceso 92-IP-2004, Caso UNIVERSIDAD VIRTUAL"
[26] Convenio de París para la protección de la Propiedad Industrial, firmado el 20 de marzo de 1883, artículo 6quinquies, literal C., disponible en http://www.wipo.int/treaties/es/text.jsp?ile_id=288515#P140_26741 (consultado 18 de mayo 2018).

de la cuestión de saber si una marca es susceptible de protección, esto es, a todas las posibilidades de denegación o invalidación de las marcas reguladas por el Artículo 6 quinquies, Sección B.

"Las circunstancias de hecho pueden mostrar, por ejemplo que durante un largo periodo de uso simultaneo dos marcas de fábrica o de comercio no muy distintas, no han ocasionado sin embargo confusión alguna, de tal modo que el registro de una de ellas no violará los derechos de la otra. ***O bien las circunstancias pueden mostrar que una marca de fábrica o de comercio que originalmente no era distintiva, a la larga y por el uso, ha adquirido un «significado secundario» que le da carácter distintivo****. O, también, las circunstancias pueden mostrar que una marca que parece contener una indicación engañosa, de hecho no ha producido engaño alguno y se puede considerar por lo tanto que no es capaz de engañar al público.*

"Las autoridades competentes del país en el que se reclama la protección de una marca pueden sacar también conclusiones de este tipo de las circunstancias que concurren en otros países."[27] Resaltado fuera del texto

Por su parte, el artículo 15 del ADPIC siguiendo al Convenio de París, estableció la distintividad adquirida por el uso:

"*…Cuando los signos no sean intrínsecamente capaces de distinguir los bienes o servicios pertinentes, los Miembros podrán supeditar la posibilidad de registro de los mismos al carácter distintivo que hayan adquirido mediante su uso*." [28]

Por tanto, con base en la doctrina y las normas citadas la Superintendencia debe verificar los hechos del mercado que determinan que la marca de color rojo **Pantone 485C** se ha hecho distintiva, es decir, determinar si el uso del color rojo es reconocido por el consumidor y asociado a los servicios de telecomunicaciones y a su titular.

ii. En cuanto al uso conjunto de la marca de color rojo Pantone 485C con la marca Claro

Una de las particularidades de las marcas de color es su uso con marcas mixtas o nominativas, como consta en los siguientes ejemplos:

La marca táctil se usa conjuntamente con la marca mixta OLD PARR para identificar una bebida alcohólica:

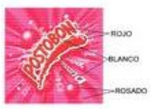
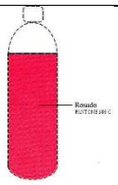
[27] BODENHAUSEN, G.C.H. (1969), Guía para la Aplicación del Convenio de París para la protección de la Propiedad Industrial, Revisado en Estocolmo en 1967, Comercial y Artes gráficas, S.A.
[28] Acuerdo de la Ronda Uruguay: ADPIC Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio. Anexo 1 del Acuerdo firmado en Marrakech por el que se establece la Organización Mundial del Comercio, firmado en Marrakech, Marruecos, el 15 de abril de 1994. [Consultado 18 de mayo de 2018] Disponible en: http://www.wipo.int/treaties/es/text.jsp?file_id=305906

Marca mixta Registro No. 171216	Uso en el mercado
Marca no tradicional de textura Registro No. 544828	

Igualmente, la marca de color Pantone 197C identifica una fibra de vidrio que se usa conjuntamente con la marca mixta OWENS CORNING:

Marca mixta Registro. No. 277631	Uso en el mercado
Marca no tradicional de color Registro No. 455467	

De igual manera, la marca de color Rosado Pantone 183C se usa juntamente con la marca MANZANA POSTOBÓN:

Marca mixta Registro No. 368409	Uso en el mercado
	
 Registros No. 507282	

La Superintendencia en varios de sus pronunciamientos ha establecido la unión que existe entre una marca mixta y la marca no tradicional de color, así lo indicó la Delegatura frente a la marca Manzana Postobón y la marca de color rosado:

> "*Asimismo, las pruebas obrantes en el expediente demuestran que la unión entre el color rosado Pantone 183C delimitado por la figura de una botella y los productos que pretende distinguir es realmente aprehendida por el consumidor como la gaseosa MANZANA POSTOBÓN, y por lo tanto, sí cumple con la*

definición de marca, esto es, está representada gráficamente de forma precisa e inequívoca y cumple con su función distintiva." [29]

*"**Por lo anterior, esta Dirección encuentra probado que el conocimiento tanto de la marca "MANZANA POSTOBON" (Mixta), como de la marca de color "ROSADO PANTONE 183C**", por parte de los consumidores colombianos y participantes del mercado se mantiene.*

"(...)

*"...**esta Dirección observa que la marca de color "ROSADO PANTONE 183C", mantiene una publicidad y promoción continua en conjunto con la marca "MANZANA POSTOBON" (Mixta), pues es más que evidente que su incorporación en los productos, así como en la estructura de sus redes sociales es más que indispensable, utilizando diferentes medios** para publicitar y promocionar sus productos, sin duda continúa siendo notoria.*

"(...)

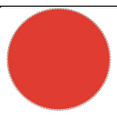
*"De conformidad con lo anterior, las certificaciones, las facturas referenciadas y las documentales relacionadas, permiten establecer que tanto la marca "MANZANA POSTOBON" (Mixta) como su marca de color "ROSADO PANTONE 183C**", han generado en conjunto gracias a su conocimiento, ingresos cuantiosos, dentro del periodo comprendido entre el año 2019 y el mes de mayo de 2022."*** [30] Resaltado fuera del texto original.

En igual sentido, la Dirección estableció que el color verde Pantone 361 C presentan un uso inescindible con la marca MILO y que el consumidor conoce estas dos marcas de forma conjunta:

"... esta Dirección no puede desconocer que el signo "MILO" (Mixto), no encuentra posicionamiento en el mercado, lejos de su color, en este caso el "VERDE PANTONE 361C", y en estricto sentido, el conocimiento de parte del consumidor y de demás miembros del sector pertinente, no se da de forma fraccionada, es decir, aparte el elemento denominativo "MILO", y aparte el color "VERDE PANTONE 361C", sino la recordación parte del signo en conjunto.

En el mismo sentido, la marca de color rojo **Pantone 485C** se usa conjuntamente con la marca **CLARO**, dicho uso se remonta al año 2012, uso que ha sido constante hasta la fecha. Por tanto, se invoca la distintividad adquirida del color rojo **Pantone 485C** usado en conjunto con la marca **CLARO**:

[29] Delegatura de la Propiedad Industrial, Resolución No. 1076 del 19 de enero de 2015, expedientes 0990473, trámite de registro de la marca de color rosado Pantone 183C.
[30] Superintendencia de Industria y Comercio, Dirección de Signos Distintivos, Resolución No. 72980 del 19 de octubre de 2022, expedida dentro del expediente SD2022/0020478.

Marca de color Pantone 485C	Uso en el mercado
	
Marca mixta CLARO Registro No. 780496	
Claro-	

La marca **Claro** como la marca de color rojo **Pantone 485C** se ofrecen conjuntamente en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, telefonía celular, telefonía fija, televisión e internet, al punto que el consumidor, si bien es cierto identifica estas marcas de forma independiente, tiende a establecer un vínculo indisoluble entre ellas.

El vínculo y asociación de la marca de color rojo **Pantone 485C** con la marca **Claro** fue cuantificado en el estudio de distintividad y uso del color rojo del año 2024. Los indicadores de asociación entre estas dos marcas son superiores al 90%, lo que confirma que el color rojo se reconoce en conjunto con la marca **Claro**.

El consumidor reconoce, distingue y recuerda a la marca **Claro** y al color rojo **Pantone 485C**, por su trayectoria y uso en el mercado, ambas marcas son asociadas por el consumidor y tienen la función de identificar los servicios de telecomunicaciones en el mercado. Esto se puede evidenciar en la siguiente dispositiva del estudio de distintividad y uso del color rojo del año 2024 en la que el 93% de los entrevistados asoció el color rojo con **Claro**:

4. ¿Con cuál marca o empresa asocia el color rojo para esta categoría – Servicios de Internet, Televisión y/o Telefonía Fija y Celular?

Por tanto, todos los aspectos comerciales y publicitarios de la marca **Claro** involucran el color rojo **Pantone 485C**, el consumidor tiene acceso a la marca de color rojo y a la marca **CLARO** de forma simultánea. En ese sentido, el posicionamiento, reconocimiento, uso y trayectoria de la marca **Claro** se traslada a la marca de color rojo, con el efecto de tener un respaldo y sustento de su distintividad adquirida.

iii. En cuanto a los reconocimientos previos de notoriedad de la marca Claro

[31]Información disponible en: https://x.com/ClaroColombia/status/535435962835562496/photo/1

Los reconocimientos de notoriedad de la marca **Claro** son indicativos de que el color rojo **Pantone 485C** tiene distintividad adquirida ya que el uso del color rojo se ha hecho conjuntamente con la marca **Claro.** El conocimiento existente de la marca **Claro** se extiende a la marca de color rojo **Pantone 485C.**

La marca **Claro** ha sido reconocida como notoria por los últimos 8 años de abril de 2015 a mayo de 2023. Por medio de la Resolución 16512 del 8 de abril de 2016 la Dirección de Signos Distintivos reconoció la notoriedad de la marca **Claro** entre el año 2013 a abril 2015:

> *"Observa esta Dirección que valoradas las pruebas en conjunto es posible inferir que el conocimiento de la marca durante los años 2013 a 2015 es suficiente por el sector relevante, a saber, el sector de las telecomunicaciones y telefonía móvil, siendo de suma importancia para probar este hecho, los TOP OF MIND aportados tanto en Colombia como en Perú país miembro de la Comunidad Andina, en donde se determinó que la marca CLARO es la marca más recordada por los consumidores dentro del mercado de las telecomunicaciones y de telefonía móvil.*
> *"(...)*
> *"De esta forma y con base en el material probatorio relacionado, esta Dirección concluye que, se puede establecer con un alto nivel de certeza que dentro del sector pertinente se reconoce e identifica a la marca CLARO y que la misma se encuentra dirigida a distinguir servicios de telecomunicaciones y telefonía móvil, en el periodo comprendido entre 2013 y abril de 2015."* [32]

Por medio de las Resoluciones 8970 y 8971 del 9 de marzo de 2024 y 16140 del 4 de abril de 2024, la Dirección de Signos Distintivos extendió la notoriedad de la marca **Claro** Mixta para el periodo comprendido entre mayo de 2015 y mayo de 2023 para distinguir servicios de telecomunicaciones, telefonía celular, telefonía fija, televisión e internet:

> "*De conformidad con el análisis de las pruebas aportadas por la sociedad opositora, esta Dirección concluye que la marca CLARO conserva su estatus especial en la identificación de servicios de telecomunicaciones, telefonía celular, telefonía fija, televisión e internet, teniendo en cuenta que la notoriedad de una marca implica que exista sobre ella un reconocimiento especial dentro del mercado respectivo, situación que fue acreditada mediante los diferentes boletines expedidos por el órgano regulador de los servicios de telecomunicaciones que es la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y reforzada con las publicaciones en medios masivos de comunicación que evidencian tanto la posición que ocupa dentro del mercado en relación con sus competidores, y, por ende, su reconocimiento, el cual ha tenido solución de continuidad, es decir, que se extiende desde la última declaratoria, es decir, mayo de 2015 y hasta mayo*

32 Dirección de Signos Distintivos, Resolución No 16512 del 8 de abril de 2016, Expediente No 14 263033.

> *de 2023 para distinguir servicios de telecomunicaciones, telefonía celular, telefonía fija, televisión e internet, por lo cual se procede a efectuar el análisis de confundibilidad frente al signo solicitado*."[33]

Luego del último reconocimiento de notoriedad expedido hasta mayo de 2023, la marca **Claro** continúa siendo notoria para identificar: telefonía celular, telefonía fija, televisión e internet como consta en el expediente SD2024/0120518. [34] Se remite a este expediente para que la Dirección consulte el último reconocimiento de notoriedad cuando sea expedido.

La notoriedad y fuerza distintiva de la marca **Claro** se traslada a la marca la marca de color rojo **Pantone 485C** de color rojo por su uso conjunto a lo largo del tiempo generando que el color sea distintivo con un vínculo fuerte con esta marca y con su origen empresarial.

iv. Prueba de la Distintividad adquirida:

El uso del signo en el mercado determina su distintividad adquirida, uso que debe ser serio, efectivo, constante y percibido de forma clara por el consumidor. Este uso debe ser idóneo para que el consumidor reconozca el origen empresarial del signo y para que se logre identificar el servicio de los demás del mercado. Este uso se debe acreditar con ventas, publicidad, mercadeo, presencia en el comercio y con un estudio de mercado que determina la percepción del signo por parte del consumidor.

La Dirección de Signos Distintivos se ha pronunciado sobre los medios de prueba para acreditar el segundo significado:

> *"... Por tanto, las pruebas tendientes a demostrar ese segundo significado o distintividad adquirida del signo, deberán ser indicativas, entre otras cosas, de que el signo se ha usado en el territorio del país miembro a título de marca por un período más o menos largo y en forma constante. Ese uso a título de marca debe ser real, esto es, debe haber identificado el producto o el servicio en el mercado y haberse comercializado en volúmenes razonables. De igual manera, es de vital importancia probar la publicidad que se haya efectuado del signo, toda vez que es a través de ese medio, que se transmite al consumidor ese carácter de marca que pretende dársele. En otras palabras, lo que resulta determinante es demostrar que el consumidor del producto o del servicio reconoce ese signo como un distintivo empresarial del producto, lo cual, sumado a lo anteriormente expuesto, también se prueba a través de una encuesta fundamentada que refleje el conocimiento y la percepción del signo solicitado a registro por parte de los consumidores."* [35]

Por su parte, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha hecho énfasis en que la cuota de mercado, la intensidad y duración del uso de la marca son factores para acreditar la distintividad adquirida:

---

[33] Dirección de Signos Distintivos, Resoluciones 8970 y 8971 del 9 de marzo de 2024 y 16140 del 4 de abril de 2024, trámites de registro de las marcas LAURA CLARO, ANDRÉS CLARO y JHON PEREZ CLARO QUE SI, expedientes SD2022/0144234, SD2022/0144454 y SD2023/0033342.
[34] Trámite de registro de la marca CLARAMENTE, oposición con invocación de notoriedad de la marca CLARO para el periodo de junio de 2023 a febrero de 2025, expediente SD2024/0120518.
[35] Dirección de Signos Distintivos, Resolución 15213 del 20 de mayo de 2019, expediente SD2017/0071996.

"Para determinar el carácter distintivo de una marca y, por consiguiente, evaluar si posee un elevado carácter distintivo, el órgano jurisdiccional nacional debe apreciar globalmente la mayor o menor aptitud de la marca para identificar los productos o servicios para los cuales fue registrada atribuyéndoles una procedencia empresarial determinada y, por tanto, para distinguir dichos productos o servicios de los de otras empresas.

"Al realizar la apreciación mencionada, procede tomar en consideración, en particular, las cualidades intrínsecas de la marca, incluido el hecho de que ésta carezca, o no, de cualquier elemento descriptivo de los productos o servicios para los que ha sido registrada, la cuota de mercado poseída por la marca, la intensidad, la extensión geográfica y la duración del uso de esta marca, la importancia de las inversiones hechas por la empresa para promocionarla, la proporción de los sectores interesados que identifica los productos o servicios atribuyéndoles una procedencia empresarial determinada gracias a la marca, así como las declaraciones de Cámaras de Comercio e Industria o de otras asociaciones profesionales." [36]

Teniendo en cuenta lo anterior, mi representada aporta a este expediente los medios de prueba que demuestran que de la marca de color rojo **Pantone 485C** se ha efectuado una intensa actividad comercial, una amplia extensión de uso, y una gestión publicitaria importante**.** Incluso, siguiendo la jurisprudencia europea, se allegan estudios de mercado que acreditan el conocimiento y cuota de mercado de la marca **Claro** y de color rojo **Pantone 485C**.

v. PRUEBAS QUE ACREDITAN EL USO Y LA DISTINTIVIDAD ADQUIRIDA DE LA MARCA DE COLOR ROJO PANTONE 485C

A la luz de lo anterior, y consciente de la necesidad de proveer a la Dirección de Signos Distintivos de elementos de juicio que le permitan comprender la distintividad de la marca de color rojo **Pantone 485C** en el sector de las telecomunicaciones, allegaremos las pruebas que acreditan que dicho color es distintivo, al punto que identifica los servicios de telefonía, televisión e Internet.

1. EN CUANTO A LA TRAYECTORIA Y EXTENSION DE USO DEL COLOR ROJO PANTONE 485C EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES:

Como se ha indicado, probar el uso del color constituye un aspecto esencial para acreditar la distintividad adquirida de una marca no tradicional de color. Por tanto, se presenta a continuación un recuento de algunas noticias del año 2013 hasta el año 2025, en las que consta que la marca **Claro** se ha usado con el color rojo, uso que es predominante y exclusivo de esta marca:

- **Año 2013:**

[36] Tribunal de Justicia de la Unión Europea, sentencia de 22 de junio de 1999, Caso C-342/97. . Disponible en: http: http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=es&jur=C,T,F&num=t-305/04&td=ALL , (Consultado 10 de mayo de 2018)

En una publicación de la Republica del 29 de julio de 2013, **Claro** informó sobre la instalación de un cable submarino para mejorar la conexión a Internet. Desde el año 2013 se evidencia el uso del color rojo con la marca **Claro**:

EMPRESAS

Claro instalará cable que promete una conexión a internet 50 veces más rápida

lunes, 29 de julio de 2013

GUARDAR[37]

- **Año 2014:**

Como lo puede constatar la Dirección en la publicación Nota Económica de 22 de septiembre de 2014, la marca **Claro** y la marca de color rojo **Pantone 485C** se usaban conjuntamente. La marca **Claro** se posicionó como la marca más conocida (*Top Of Mind*) y más cercana a los colombianos en la categoría de servicios de telecomunicaciones:

LANOTAECONOMICA.CO

ENTRA
¿Nuevo Usuario?
REGISTRESE

Registro ISSN 2248-6828

/ CLARO PRIMER LUGAR EN EL TOP OF MIND Y TOP OF HEART DE LOS COLOMBIANOS

Claro primer lugar en el Top of Mind y Top of Heart de los colombianos

Gente | Imprimir

SHARE

En el más reciente ranking de las 100 Marcas Gerente, Claro fue reconocida como la marca más reconocida y mas cercana a los colombianos ocupando el primer puesto en Top of Mind y Top of Heart, en las categorías de 'Empresas de Telecomunicaciones' y 'Telefonía Movil'. De acuerdo con las cifras publicadas por la revista Gerente, en la categoría de 'Empresas de Telecomunicaciones', Claro lidera el ranking de Top of Mind como la marca más conocida con 35.81%, casi 14 puntos sobre Movistar en segundo lugar, seguido por DirecTV con 8.69%, Une con 7.31% y Tigo con 6.94%. En cuanto al Top of Heart, Claro ocupa el primer lugar como la marca más cercana a los consumidores con 30.95%, duplicando a la segunda marca más cercana, Movistar, con el puntaje de 14.71%, seguido por Une con 11.66%, DirecTV con 9.92% y Tigo con 4.79%.

En la categoría de Telefonía Móvil, Claro mantiene su liderazgo en el Top of Mind y en el Top of Heart, pero con un margen mucho mas amplio. En el Top of Mind, Claro lidera la categoría con el 41.15%, seguido por Movistar con 17.58%, Tigo con 14.76% y Comcel con 7.18%. En la medición de empresas de Telefonía Movil mas cercanas al consumidor, Claro lidera el Top of Heart con un puntaje de 44.02%, seguido por Movistar con 18.81%, Tigo con 16.82% y Virgin Mobile con 4.07%.

'Desde hace 20 años estamos realizando grandes inversiones en expansión de red, tecnología, y en el crecimiento de los canales de atención para ofrecer la mejor experiencia con la mejor cobertura,' afirma Juan Carlos Archila, presidente Claro Colombia. 'Nos enorgullece saber que estamos en la mente y en el corazon de los colombianos, y ratificamos nuestro compromiso de garantizar que nuestros clientes tengan los mejores productos con tecnología de vanguardia.'

El ranking 100 Marcas Gerente es un instrumento de referencia que permite evaluar el nivel de recordación y la conexión emocional que tiene un cliente con una marca de producto o servicio.

Gente | Imprimir | Calificar este artículo: ★★★★★ | ★★★★★ | (0 Votes)

- **Año 2015:**

La revista Semana en un artículo publicado el 5 de enero de 2015 informó sobre el premio otorgado a la marca **Claro** por su aporte a las telecomunicaciones y al desarrollo de país. Consta que en el año 2015 se usó el color rojo en conjunto con la marca **Claro**:

[37]Información disponible en: https://www.semana.com/claro-gana-premio-como-mejor-operador-movil-en-colombia/414009-3/

TELECOMUNICACIONES

El premio que recibió Claro en el exterior

La publicación británica The Business Year (TBY) reconoció a Claro Colombia como el "operador móvil del 2014" por su aporte al sector de las telecomunicaciones.

Redacción Semana

5 de enero de 2015, 12:00 p. m.

La firma de investigación internacional, TBY, le otorgó el reconocimiento a Claro "por el continúo compromiso del operador con el desarrollo social del país". La firma, que entrega reconocimientos para diferentes sectores de negocio, señaló que el operador "actuó como una inspiración para todos los competidores en el sector".

La consultora utiliza calificativos como "excelencia" e "inspirador" para describir el servicio que presta Claro en el país. Expresa, además, que el actual operador dominante viene "reinventándose", prueba de ello fue el aumento de puntos de venta, mejoras en

Encuentra aquí lo último en Semana

1. Andrés Julián Rendón hace fuerte crítica al presidente Gustavo Petro por anuncio de nuevas ambulancias para Antioquia

2. Centrales obreras se desmarcan de la reforma laboral que se discute en el

- **Año 2016:**

La revista Semana en un artículo publicado el 18 de marzo de 2016 informó el cambio de presidente de la compañía para asumir "El otro gran reto que tendrá Claro en 2016 es la subasta de espectro conocido como 'dividendo digital'. Consta que en el año 2016 se usó el color rojo en conjunto con la marca **Claro**:

Claro se rearma para dar la batalla en Colombia

Claro cambió de presidente en Colombia. Juan Carlos Archila será reemplazado por el mexicano Carlos Zenteno, quien llega de Brasil con varios retos por delante.

Siga las noticias de SEMANA en Google Discover y manténgase informado

Redacción Semana

18 de marzo de 2016, 4:09 p. m.

- **Año 2017:**

En la publicación ABC Economía del 6 de septiembre de 2017 se indicó que la marca **Claro** ocupó el primer puesto en el *Top Of Mind,* fue la marca más recordada y preferida en el sector de telecomunicaciones. El uso del color rojo en este año fue predominante y exclusivo de **Claro**:

[38]Información disponible en: https://www.semana.com/claro-gana-premio-como-mejor-operador-movil-en-colombia/414009-3/

Foto: Cortesía Colombia

Según el más reciente ranking de las 100 Marcas Gerente, Claro es la más recordada y preferida entre las empresas de telecomunicaciones y telefonía móvil para los colombianos.

Por cuarto año consecutivo, Claro ocupa el primer puesto en top of mind (TOM) y top of heart (TOH), categorías "Empresas de Telecomunicaciones" y "Telefonía Móvil", dentro del escalafón que publica la revista especializada año a año. Esta utiliza una muestra que asciende a 1.500 entrevistas cara a cara en las principales ciudades del país para la primera categoría mencionada y a 3.000 para la segunda categoría.[39]

- **Año 2018:**

En un artículo de la República del 11 de mayo de 2018 consta que **Claro** obtuvo las mayores ventas del sector. La marca **Claro** aparece escrita con el color rojo:

COMUNICACIONES

Claro, la compañía de más ventas en el sector de comunicaciones

viernes, 11 de mayo de 2018

GUARDAR

LR MAS

El número de abonados a la telefonía móvil aumentó 6%

España desde 798 USD

[40]

- **Año 2019:**

El 3 de diciembre de 219 La República anunció los operadores que participarían en la subasta del espectro, cada operador aparece identificado con su color característico, siendo **Claro** el único que aparece en color rojo:

TECNOLOGÍA

Tigo, Movistar, Claro y Partners participarán en la subasta del espectro

martes, 3 de diciembre de 2019

[41]

[39]Información disponible en: https://abceconomia.co/2017/09/06/claro-en-el-top-of-mine-de-las-empresas-de-comunicaciones-en-colombia/

[40]Información disponible en: https://www.larepublica.co/empresas/cuatro-empresas-participaran-en-la-subasta-del-espectro-2940075

[41]Información disponible en: https://abceconomia.co/2017/09/06/claro-en-el-top-of-mine-de-las-empresas-de-comunicaciones-en-colombia/

➢ **Año 2020:**

En junio de 2020 el MinTic anunció que a **Claro** le había asignado espectro para desarrollar pruebas 5G, como se puede ver el color rojo es asociado a la marca **Claro**:

Última actualización: Jun 23, 2020

Se autorizó a Claro para realizar pruebas 5G en la banda de 3.500 Mhz durante seis meses que pueden ser ampliados por el mismo periodo.

Última actualización: Jun 23, 2020

Publicado por: Larepublica.co

El Ministerio de las TIC anunció que designó y autorizó a Claro Colombia para realizar pruebas 5G en la banda de 3.500 Mhz durante seis meses que incluso pueden ser ampliados por el mismo periodo de tiempo.

42

➢ **Año 2021:**

En un artículo del 15 de diciembre de 2021 el medio digital INFOBAE reportó que **Claro** conectó a San Andrés con fibra óptica. Aparece el uso del color rojo de forma predominante y exclusiva con la marca **Claro**:

Claro conectó a San Andrés con fibra óptica, la velocidad del internet de la Isla mejorará en un 1000%

La compañía de telecomunicaciones indicó que, con el proyecto, más de 63 mil habitantes del Archipiélago se verán beneficiados en la mejora de su conectividad

15 Dic, 2021 03:13 p.m. CO

Guardar

En la imagen, el presidente Duque durante el anunció de Claro Colombia de la instalación del cable de fibra óptica en San Andrés. Foto: Claro Colombia

43

➢ **Año 2022:**

Como lo indicó la revista Valora Analitik del 28 de abril de 2022, **Claro** anunció inversión en Internet 4G en Cali, usando el color rojo como su elemento distintivo:

---

42 Información disponible en: https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/MinTIC-en-los-Medios/145864:MinTIC-leasigno-espectro-a-Claro-para-desarrollar-pruebas-5G-durante-seis-meses.

43 Información disponible en: https://www.infobae.com/america/inhouse/2021/12/15/claro-conecto-a-san-andres-con-fibra-optica-la-velocidad-del-internet-de-la-isla-mejorara-en-un-1000/.

Claro Colombia invierte $90.000 millones en Cali en 2022

En cuanto a cobertura, Claro actualmente cuenta con 768 estaciones base en Valle del Cauca -381 de estas en Cali- y con internet móvil 4G cubre en todos los municipios.

Por: Valora Analitik - 2022-04-28

Claro POR COLOMBIA
Tecnología que transforma vidas

[44]

- **Año 2023:**

En la publicación digital 360 del 30 de agosto de 2023 se reportó la inauguración del centro de operaciones de servicio, como se puede ver el color rojo aparece en los uniformes y distintivos de los funcionarios:

El cerebro de Claro: así es el nuevo Centro de Operaciones de Servicio

30 agosto, 2023 | Por **Julieth Barbosa**

Foto: Claro Cortesía

[45]

- **Año 2024:**

El comité Olímpico colombiano informó de la alianza con **Claro** desde el año 2012, el color rojo es usado de forma predominante, lo mismo ocurrió en el anuncio del 5G en Colombia:

[44]Información disponible en: https://prensanet.com/nota/?noticia=10655594&sector=29963&nombre=cmFtbw
[45]Información disponible en: https://360radio.com.co/el-cerebro-de-claro-asi-es-el-nuevo-centro-de-operaciones-de-servicio/127288/

Aliados COC. Los 30 años de Claro

2024-02-13

Claro Colombia se ha convertido en uno de los pilares económicos privados del Comité Olímpico Colombiano, desde el año 2010, cuando respondió de manera positiva a la invitación formulada por el COC, de convertirse en uno de los patrocinadores del deporte olímpico nacional. [46]

Claro enciende su red 5G en seis capitales de Colombia

El 5G de Claro ya está disponible Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Cartagena y Bucaramanga.

"**Nuestro compromiso es conectar a Colombia**, mantenerla a la vanguardia tecnológica, evolucionando permanentemente por medio de lo que mejor sabemos hacer: invertir para conectar", destacó de Gusmao.

Carlos Zenteno, presidente saliente de Claro Colombia y Rodrigo de Gusmao, presidente entrante de Claro Colombia FOTO:CÉSAR MELGAREJO/ EL TIEMPO [47]

- **Año 2025:**

En una publicación de El Tiempo del 11 de mayo de 2025 **Claro** anunció la modernización de su infraestructura tecnológica, como se puede ver el uso del color rojo es predominante, siendo su color distintivo:

Según informó la empresa, en el transcurso de 2025 se renovarán más de 1.000 antenas. El proceso incluye la simplificación de componentes como el hardware, la Banda Base (responsable del procesamiento de señales), amplificadores de potencia y las propias antenas.

El objetivo es que para 2028 el 100 % de estas estaciones estén modernizadas. FOTO:ARCHIVO PARTICULAR

El objetivo es que para 2028 **el 100 % de estas estaciones estén modernizadas y el 60 %** funcionen con tecnología 5G.

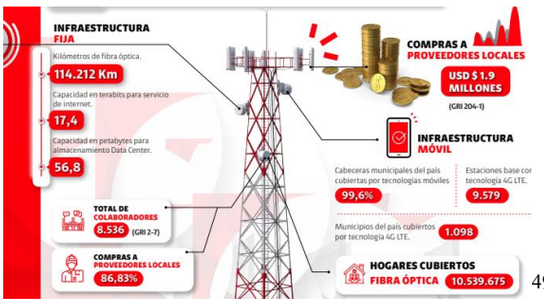
Rodrigo de Gusmao, presidente de Claro Colombia, afirmó que el compromiso de la compañía es ofrecer una mejor cobertura, mayor velocidad y estabilidad en el servicio. [48]

[46] Información disponible en: https://olimpicocol.co/web/aliados-coc-los-30-anos-de-claro/
[47] Información disponible en: https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/claro-enciende-su-red-5g-en-seis-capitales-de-colombia-858009
[48] Información disponible en: https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/claro-moderniza-mas-de-10-000-antenas-en-colombia-para-mejorar-cobertura-y-sostenibilidad-3452647

El uso del color rojo no solo ha sido continuo y sostenido por los últimos 12 años, sino que se ha hecho en todo el país, con amplísimos niveles de efectividad y cubrimiento, esto como consecuencia de que la marca **Claro** es líder en los 3 sectores en los que participa:

- **Internet y servicios hogar (televisión e Internet):**

El servicio de Internet prestado bajo la marca **Claro** en el año 2023 llegó a 1.098 municipios, con un cubrimiento de tecnología móvil del 99.6% y con 10.593.675 hogares con fibra óptica:



[49]

CLARO S.A. es el operador con mayor capacidad tecnológica, está liderando la transición en Colombia a la tecnología 5G, cuenta con 930 antenas de las 1.050 existentes, es decir, tiene a su cargo el 90% de esta infraestructura, así lo explica un artículo de la República del 7 de marzo de 2024:

> **"Claro cuenta con 90% del total de infraestructura de red 5G del mercado nacional"**
>
> En tan solo dos semanas, **Claro ya es el operador con mayor cantidad de antenas que soportan 5G, con 930 de las 1.050 ya existentes en el país, es decir, 90% del total de la infraestructura que hoy cuenta con esta tecnología.** Continuaremos nuestro plan de expansión esperando sumar 14 ciudades adicionales para completar 20 a finales de 2024. [50]

- **Telefonía:**

En el año 2023 los servicios de telefonía, usuarios prepagos y postpago, ofrecidos bajo la marca **Claro** en conjunto con el color rojo, llegaron a casi 47 millones de usuarios:

CONEXIONES	TOTAL	UNIDAD MERCADO MASIVO (UMM)	UNIDAD MERCADO CORPORATIVO (UMC) EMPRESAS Y NEGOCIOS
TOTAL USUARIOS ABONADOS TELEFONÍA MÓVIL	46.900.952	46.324.276	576.676
USUARIO PREPAGO	29.774.207	29.774.207	.....
USUARIO POSTPAGO	8.414.213	7.837.537	576.676
USUARIO ABONADOS A SERVICIO HOGAR	8.897.053	8.712.532	184.521

[51]

[49] Información disponible en: https://www.claro.com.co/portal/co/recursos/co/pdf/Informe_de_Sostenibilidad_Claro_2023.pdf
[50] Información disponible en: https://www.larepublica.co/empresas/entrevista-con-rodrigo-de-gusmao-presidente-de-claro-colombia-sobre-su-alcance-con-las-redes-5g-3815947
[51] Información disponible en: https://www.claro.com.co/portal/co/recursos/co/pdf/Informe_de_Sostenibilidad_Claro_2023.pdf

En un data flash de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se presentó un reporte de portabilidad numérica, que es "*…un indicador clave para evaluar las preferencias y dinámicas del mercado de telecomunicaciones*." Como lo indica este informe, **Claro** fue el operador que más usuarios recibió en el segundo semestre de 2024:

> "*Durante el segundo trimestre de 2024, CLARO fue el operador con mayor número de operaciones en calidad de receptor, es decir, quien más usuarios recibió a través de este proceso, con 589,8 mil portaciones, seguido por MOVISTAR con 411,7 mil y TIGO con 384,9 mil.*"[52]

[53]

En una publicación de la República del 22 de enero de 2024 se reportó que **CLARO** tiene el 45.52% de participación en el mercado de líneas móviles del mercado, seguido por Movistar con un 25.15%:

Claro tiene casi la mitad de las 85 millones de líneas móviles que hay en el mercado

Con una diferencia de 20,37 puntos porcentuales, a Claro lo sigue **Movistar** en participación, con 25,15% y 21,38 millones de abonados, según las cifras reportadas por la CRC.

LAS CIFRAS EN EL MERCADO DE TELEFONÍA MÓVIL

NÚMERO DE ABONADOS EN VOZ MÓVIL (Con corte a septiembre de 2023)

	Participación	Abonados prepago	Abonados pospago
Claro	45,52%	28,56 millones	10,13 millones
movistar	25,15%	15,86 millones	5,51 millones
tigo	17,68%	11,27 millones	3,75 millones
WOM	5,50%	2,78 millones	1,88 millones
Virgin	3,33%	2,83 millones	-
éxito	2,22%	1,88 millones	-
etb	0,37%	121.479	193.417
Flash	0,15%	129.438	-

[54]

- **Televisión:**

Como lo indicó la Comisión de Regulación de Comunicaciones, **Claro** tiene el mayor número de suscriptores en televisión y el mayor ingreso operacional para el año 2024, liderazgo que se mantuvo en los años 2023 y 2024:

---

[52]Información disponible en: https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/usuarios-solicitaron-174-millones-cambios-operador-movil-durante-segundo
[53]Ibidem.
[54]Información disponible en: https://www.larepublica.co/empresas/claro-tiene-casi-la-mitad-de-las-85-millones-de-lineas-moviles-vigentes-en-el-mercado-3785341

55

56

El gran alcance que tiene la marca **Claro** en Colombia se debe al constante incremento de su conectividad, a su capacidad tecnológica, infraestructura y a su talento humano. CLARO S.A. fue el operador que más invirtió en Telecomunicaciones en el año 2023, de acuerdo con el observatorio de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, superando ampliamente a los demás operadores:

Claro es el operador que más invirtió en telecomunicaciones en Colombia durante el 2023

Según la CRC, **Claro es responsable del 57,33 por ciento del total invertido**, mientras que Tigo invirtió el 17,43 por ciento, Movistar el 9,06 por ciento, ETB 5,99 por ciento y Wom es la empresa que menos invirtió con el 1,73 por ciento del total. [57]

Como lo mencionó Carlos Zenteno, presidente de CLARO COLOMBIA, en un reportaje dado al Prensario el 3 de junio de 2023, los logros del año 2022 en servicios de telefonía, internet y televisión fueron muy importantes. Se ampliaron los servicios a zonas rurales, en cobertura a 1.098 municipios y en calidad con la tecnología 4G:

> *"Sobre el balance en 2022, comentó: Es un balance positivo, conectamos a más colombianos, especialmente en las zonas rurales y más apartadas del país, generando un mayor acceso y favoreciendo la adopción digital para contribuir al desarrollo de Colombia.*
> *"En cobertura llegamos a 1.098 municipios y alcanzamos cerca de 500 localidades rurales con tecnología 4G. Adicionalmente, ampliamos nuestra oferta de fibra en ciudades y municipios, que ya alcanzan cerca de 130, conectando a Pitalito, El Rosal, Pamplona, Aguachica, Ipiales, Villa de Leyva, San Gil y Gachancipá, por nombrar algunos, y poniendo en funcionamiento el Cable Submarino para San Andrés, marcando un antes y un después en la historia de servicios de telecomunicaciones en la Isla.*
> *"También incrementamos el acceso financiando más de 1.900.000 teléfonos móviles y 22.000 computadores durante el año pasado, además de contar con tarifas especiales para estratos 1 y 2 permitiendo que cerca de 230 mil hogares pudieran acceder a planes de Internet fijo.*

[55] Información disponible en: https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-754339.html
[56] Información disponible en: https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-754339.html
[57] Información disponible en: https://www.eltiempo.com/economia/empresas/claro-es-el-operador-que-mas-invirtio-en-telecomunicaciones-en-colombia-durante-el-2023-3410180

"Así mismo, fortalecimos nuestra red de atención al cliente con 116 Centros de Atención y Ventas a nivel nacional y más de 2.000 puntos de atención presencial con la red de aliados." [58]

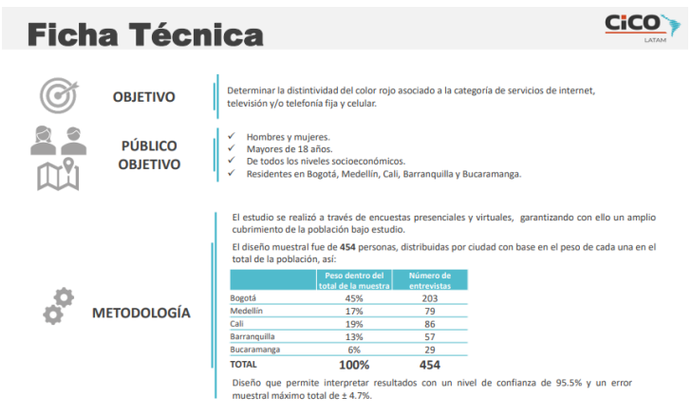
La trayectoria y liderazgo de la marca **Claro** en su sector se traslada a la marca de color rojo **Pantone 485C**, por lo que todos los hechos comerciales y tecnológicos mencionados se imputan a la marca de color y son indicativos de la distintividad que el color rojo adquirió en el mercado.

2. ESTUDIOS DE DISTINTIVIDAD Y DE POSICIONAMIENTO DE LA MARCA DE COLOR PANTONE 485C Y LA MARCA CLARO:

La prueba más importante para acreditar la distintividad adquirida de una marca de color es el estudio de mercado, ya que refleja la realidad del mercado, esto es, el hecho que el color haya pasado de ser un estímulo visual a ser reconocido como una marca que se vincula con un origen empresarial. Adicionalmente, con los estudios de mercado es posible conocer la penetración de la marca en mercado y el conocimiento en el sector pertinente.

i. Estudio de distintividad y uso del color rojo del año 2024:

Se aporta un estudio de mercado hecho en diciembre de 2024 por CICO LATAM S.A.S. denominado estudio de distintividad y uso del color rojo. Este estudio se realizó en las principales ciudades de Colombia a 454 personas y su objetivo fue "determinar la distintividad del color rojo asociado a la categoría de servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular." El estudio tuvo la siguiente ficha técnica:



Ficha Técnica

CICO LATAM

OBJETIVO

Determinar la distintividad del color rojo asociado a la categoría de servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular.

PÚBLICO OBJETIVO

- ✓ Hombres y mujeres.
- ✓ Mayores de 18 años.
- ✓ De todos los niveles socioeconómicos.
- ✓ Residentes en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.

METODOLOGÍA

El estudio se realizó a través de encuestas presenciales y virtuales, garantizando con ello un amplio cubrimiento de la población bajo estudio.

El diseño muestral fue de **454** personas, distribuidas por ciudad con base en el peso de cada una en el total de la población, así:

	Peso dentro del total de la muestra	Número de entrevistas
Bogotá	45%	203
Medellín	17%	79
Cali	19%	86
Barranquilla	13%	57
Bucaramanga	6%	29
TOTAL	**100%**	**454**

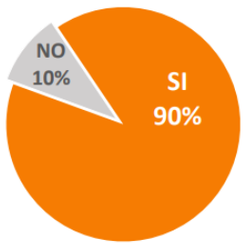
Diseño que permite interpretar resultados con un nivel de confianza de 95.5% y un error muestral máximo total de ± 4.7%.

- **Reconocimiento espontáneo del color en la categoría de servicios de telecomunicaciones**:

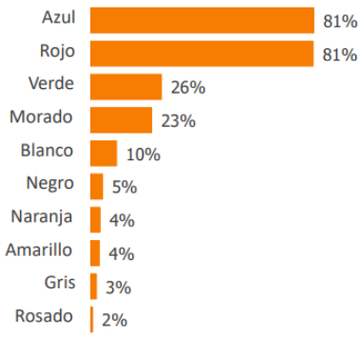
El estudio indagó sobre el conocimiento de los colores en la categoría, y determinó que el 81% de los entrevistados recuerdan el color rojo en la categoría de servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular:

[58] Información disponible en: https://www.prensario.net/40780-Claro-Colombia-Con-mayor-acceso-y-nuevo-ecosistema-con-Claro-tv.note.aspx

1. ¿Recuerda algún color que sea usado por empresas para ofrecer servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular?

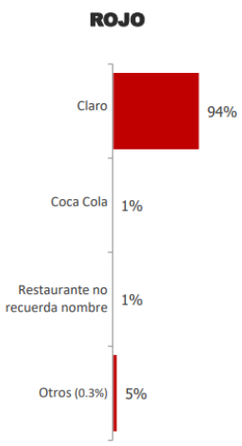


2. ¿Cuál color?

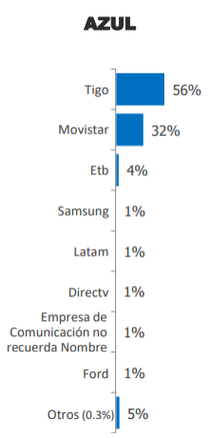


- **Asociación espontánea de los colores a una empresa de telecomunicaciones:**

Para definir a cuál empresa se asocia cada color, se preguntó: ¿Con cuál marca o empresa asocial el color rojo? El color rojo fue asociado exclusivamente a la marca **Claro** por el 94% de los entrevistados. Ningún otro operador es asociado al color rojo:

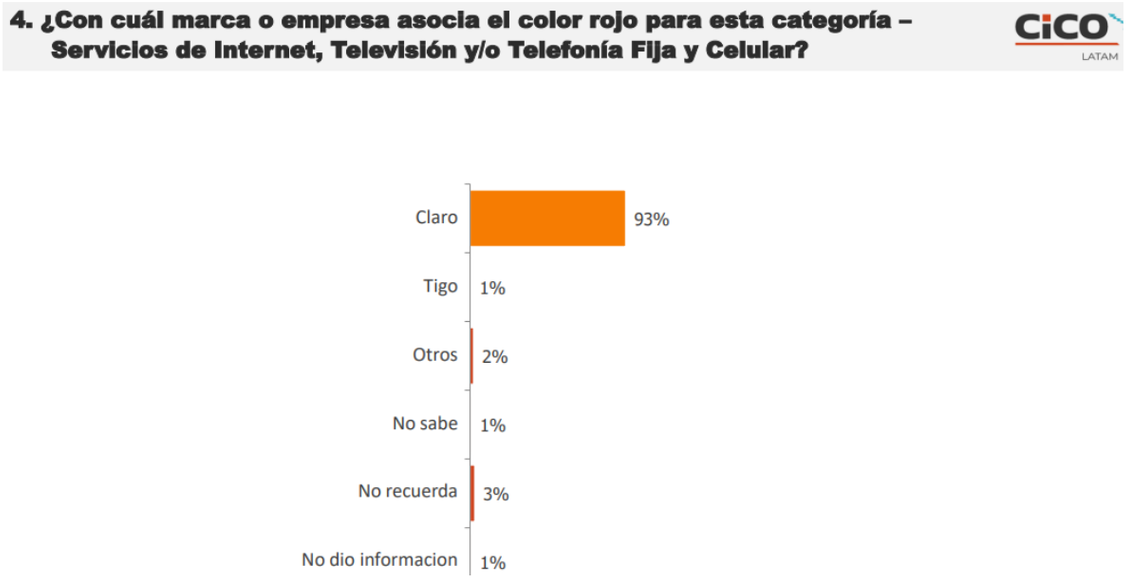


De la pregunta efectuada en estas diapositivas se pudo determinar que el color azul es usado por 3 operadores de forma que este color es habitual y común en la categoría:



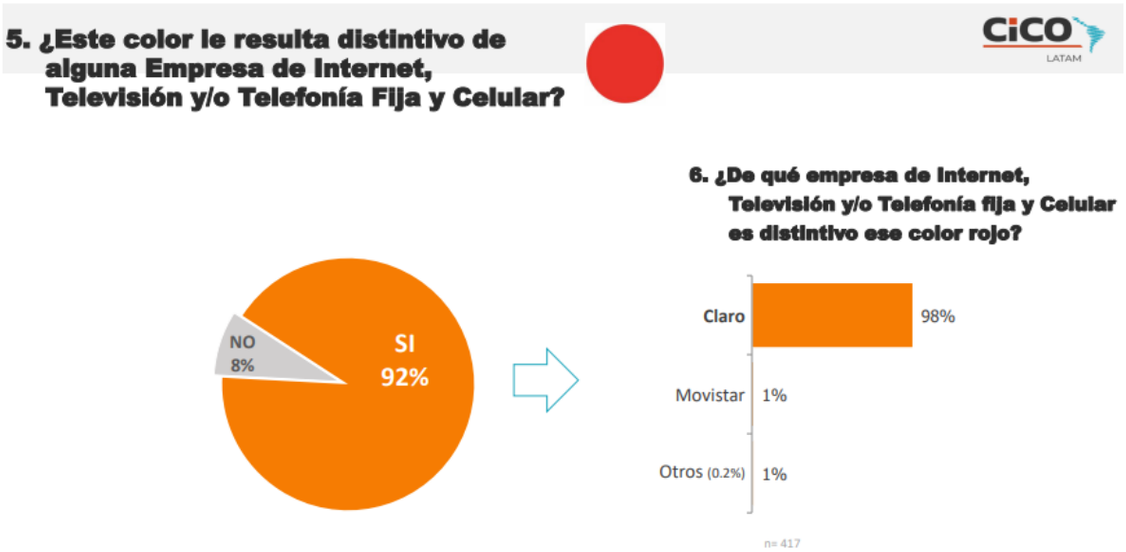
- **Asociación y exclusividad del color rojo con Claro:**

El estudio pudo determinar que el color rojo es exclusivo de Claro, lo cual consta tanto en la pregunta 3 como en la 4. A la pregunta: ¿Con cuál marca o empresa asocia el color rojo para esta categoría – Servicios de Internet, Televisión y/o Telefonía Fija y Celular? El 93% de los entrevistados respondió **Claro**:



- **Grado de distintividad del color rojo en la categoría:**

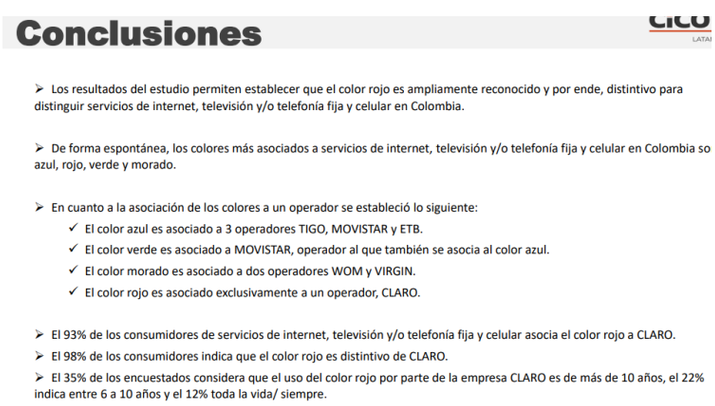
Esta pregunta expuso al entrevistado al estimulo visual de la marca de color rojo, la misma marca de la referencia. Se preguntó al entrevistado sobre la distintividad del color rojo así: ¿De qué empresa de Internet, Televisión y/o Telefonía fija y Celular es distintivo ese color rojo?, el 98% de los entrevistados respondió **Claro**:



- **Tiempo de uso del color rojo:**

Los entrevistados indicaron recordar el uso del color rojo así: Más de 10 años el 35%, de 6 a 10 años el 12% y de 6 a 10 años el 22%:

Estas son las conclusiones del estudio, las cuales evidencian la existencia de la marca de color rojo **Pantone 485C**:



De acuerdo con el estudio de mercado no hay otro operador del sector de telecomunicaciones que use el color rojo, por lo que se puede concluir que el rojo es exclusivo de la marca **Claro**. Los altos porcentajes de asociación del color rojo con la marca **Claro**, el alto grado de reconocimiento y de distintividad del color rojo y el tiempo de uso, son indicadores efectivos para sustentar la distintividad adquirida de la marca de color rojo **Pantone 485C**. Se ha probado que color rojo se hizo distintivo en el mercado y que el consumidor lo identifica y reconoce.

ii. Estudio de mercado Marketteam de 2020 a 2023[59]

Se reitera que la marca de color rojo **Pantone 485C** se ha usado de manera constante y conjunta con la marca **Claro**, por lo que las pruebas de conocimiento, ingresos y relevancia comercial de la marca **Claro** corresponden también a la marca de color rojo **Pantone 485C.**

Se aporta el estudio Informe de Investigación elaborado por Market Team efectuado en 37 ciudades de Colombia a consumidores de servicios telefónicos: un 48% fueron usuarios **Claro** y un 52% usuarios de la competencia, con la siguiente composición muestral:

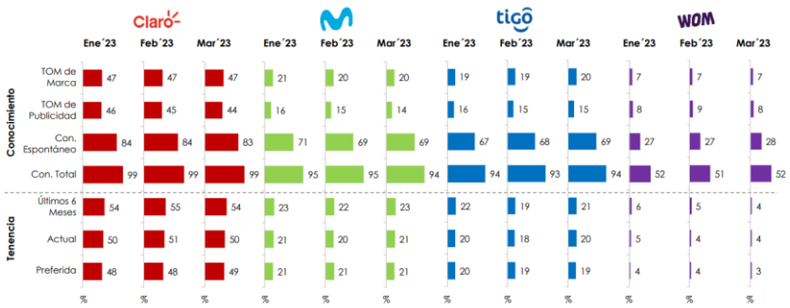
[59]Market Team es una empresa dedicada a la investigación de mercados. Consultar información de la empresa en: https://www.mktteam.com/

Con el estudio se acompaña la certificación expedida por Juan Mario Quiñones Gerente General de Market Team.

- **Indicador de *Top Of Mind* en conocimiento de marca y publicidad:**

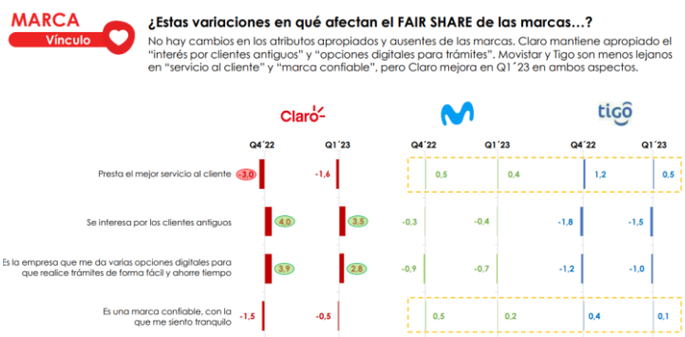
La marca **Claro** se ubica en el primer lugar con una amplia ventaja sobre MOVISTAR que es su competidor más cercano. Luego de indagar: ¿Qué empresas/marcas de… conoce o recuerda? / ¿De cuáles recuerda haber visto publicidad en el último mes? ¿Cuáles empresas/marcas de… ha usado en los últimos 6 meses? / ¿Cuáles usa actualmente? / ¿Cuál de ellas es su preferida?

Con las respuestas de los entrevistados se evidencia que los consumidores de la marca **Claro** como los de la competencia recuerdan más a la marca **Claro** y a su publicidad. Resalta un conocimiento total para la marca **Claro** de un 99%:

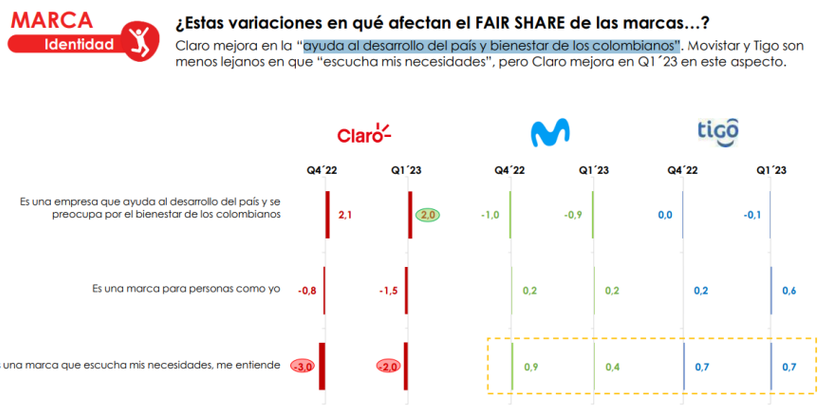


- **Vínculo con el cliente- Atributos de Marca-:**

En cuanto al interés por el cliente: "interés por clientes antiguos" y "opciones digitales para trámites", la marca **Claro** se ubica en primer lugar:



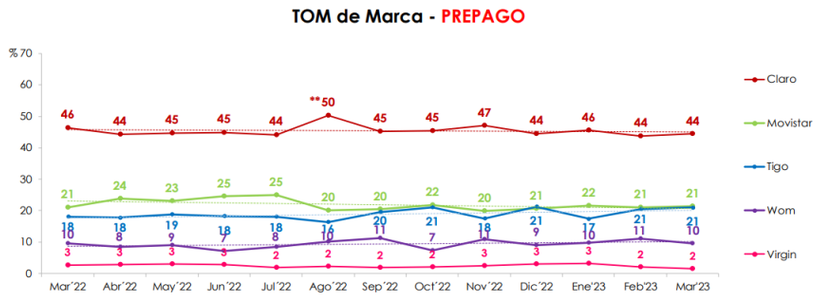
Frente a la ayuda al desarrollo del país y bienestar de los colombianos, la marca **Claro** tiene la más alta puntuación:



- **Indicador de Top Of Mind para servicio prepago**:

Para los años 2022 y 2023 la primera mención de marca la tiene **Claro**, superando ampliamente a MOVISTAR:

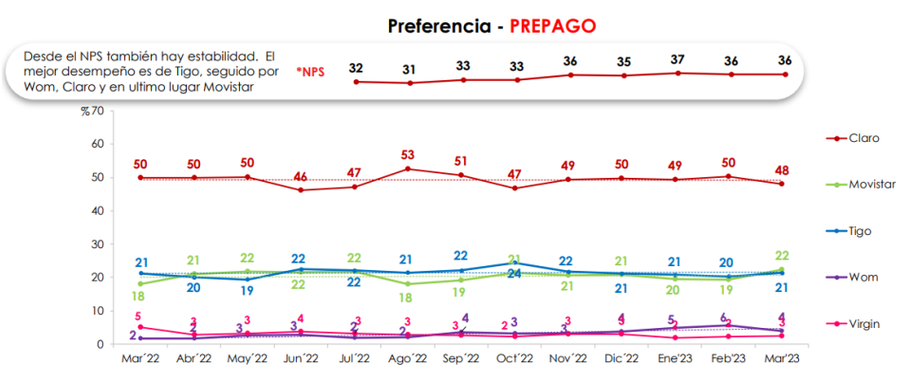
TOM Prepago: Claro sólido, con un leve decrecimiento en el último semestre. **Movistar estable** aunque ha decrecido con respecto al buen crecimiento que presentó en el primer semestre de 2022. **Tigo recuperando** y cerrando la brecha frente a Movistar. **WOM estable**.



- **Indicador de preferencia para servicio prepago:**

Para los años 2022 y 2023 los usuarios prefieren a **Claro**, lo cual es evidencia de los más de 37 millones de suscriptores que se tenían par esa epoca:

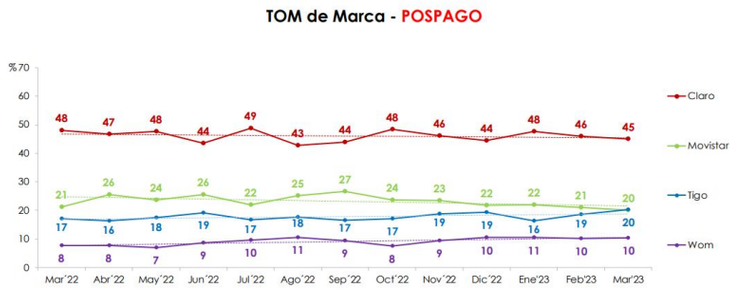
Preferencia Prepago: Mercado **estable**. **Claro estable**. **Movistar** y **Tigo** estables, muy similares entre sí. **WOM crece** en el último semestre.



➢ **Indicador de Top Of Mind para servicio pospago:**

Para los años 2022 y 2023 la primera mención de marca la tiene **Claro**, que se mantiene estable y sólida:

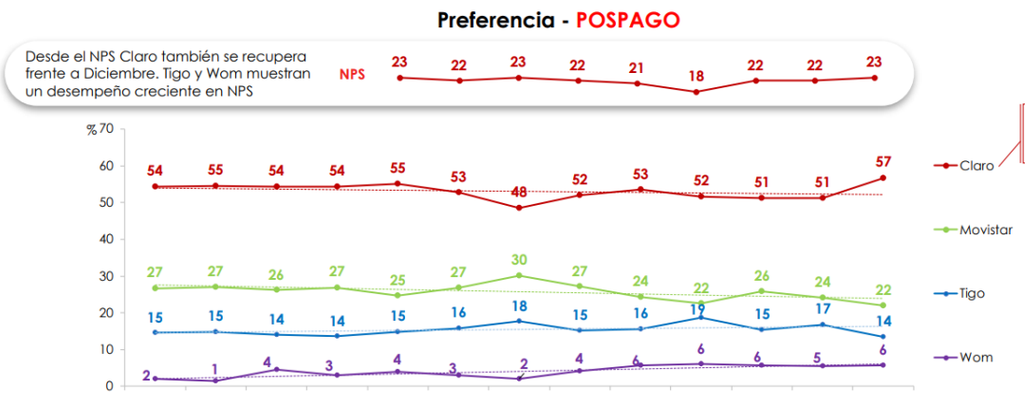
TOM Pospago: Claro sólido, aunque decrece levemente en los últimos 6 meses. Movistar sigue mostrando tendencia **decreciente**. Tigo ha venido **recuperando** TOM. **WOM estable** en los últimos meses, pero su tendencia sigue creciente en el largo plazo.



➢ **Indicador de preferencia para servicio pospago:**

Para los años 2022 y 2023 los usuarios prefieren a **Claro** y ubican a esta marca en primer lugar como la preferida sobre los demás operadores:

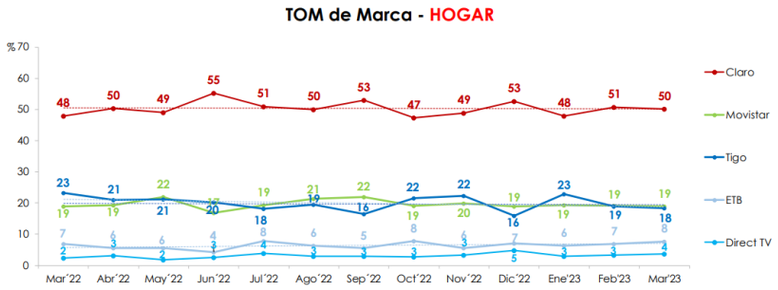
Preferencia Pospago: Claro revierte la tendencia decreciente que traía. **Movistar decrece** y se debilita en el segmento. **Tigo estable**. **Claro** y **Wom** capitalizan estos decrecimientos. **Wom** estab mantiene el crecimiento que mostró en Q4´22.



➢ **Indicador de Top Of Mind para servicio telefonía hogar:**

Para los años 2022 y 2023 la primera mención de marca la tiene **Claro**, mejorando su indicador frente al año anterior:

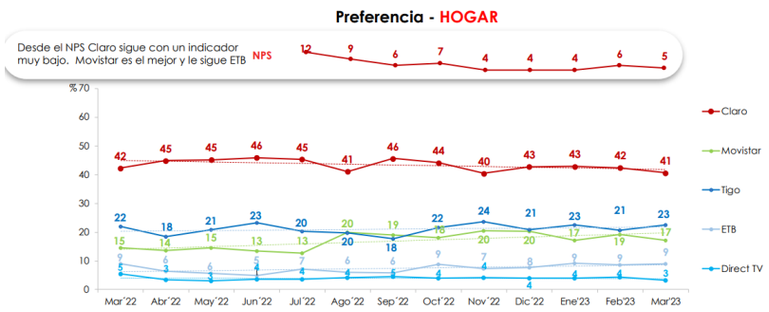
TOM Hogar: estable en general en largo plazo. Los principales movimientos se dan entre Claro y Tigo: **Claro recupera** en Q1´23 y **Tigo pierde**. **Movistar** tiende a perder TOM en el último semestre. **ETB** con tendencia positiva en el largo plazo.



- **Indicador de preferencia para telefonía hogar:**

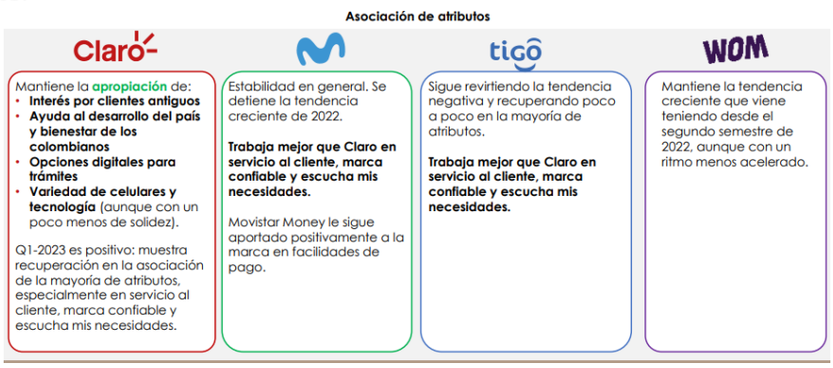
Para los años 2022 y 2023 los usuarios prefieren a **Claro** y ubican a esta marca en primer lugar como la preferida para telefonía hogar:

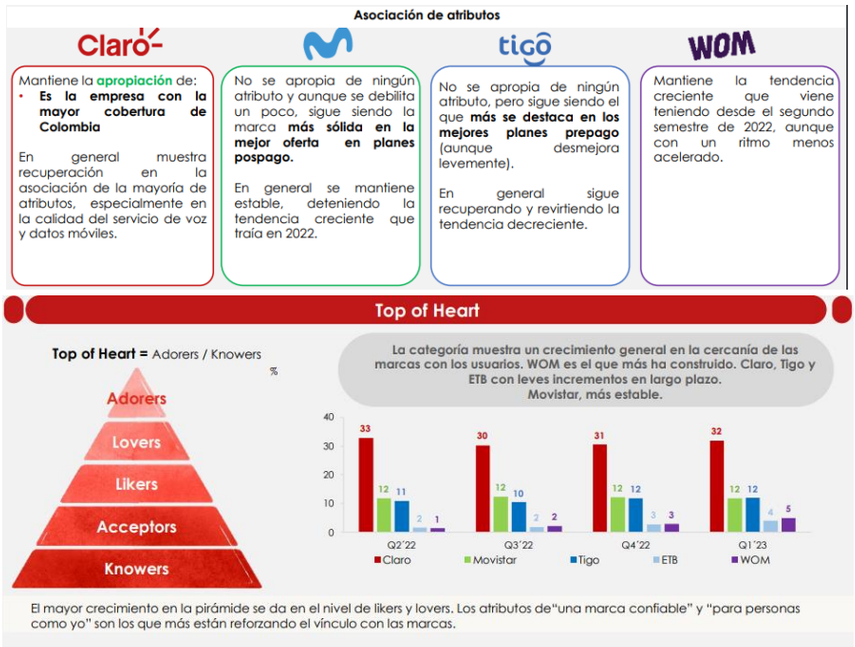
Preferencia Hogar: Claro sólido, aunque decrece ligeramente y no logra recuperar la fortaleza que mostró en Q2´22 y Q3´22. **Movistar** y **ETB** vienen **recuperando** desde el Q2´22, siendo Movistar el que más crece en el largo plazo. Las brechas entre Tigo y Movistar se han reducido.



vi. Estudio Tracking de marca evaluación cuantitativa:

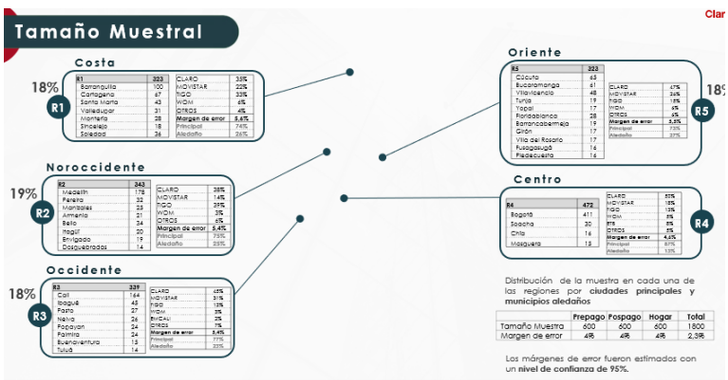
En este estudio resaltan las referencias positivas y emocionales que tiene la marca **Claro**, así como que es la empresa con mayor cobertura, con buenos indicadores en calidad del servicio y datos móviles:





vii. Estudio de mercado tracking de marca con datos del año 2023 y 2024[60]

Se aporta el estudio Tracking de Marca elaborado por Market Team efectuado en 37 ciudades y municipios de Colombia a consumidores de servicios de telecomunicaciones de 14 años en adelante para un total de 1.800 entrevistas:



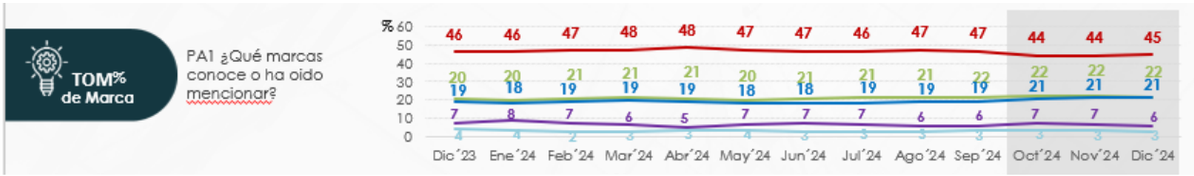
Este estudio mantiene los datos del año 2023 y los compara con el año 2024.

Se aporta la certificación expedida por Juan Mario Quiñones Gerente General de Market Team sobre el estudio llevado a cabo.

- **Indicador de Top Of Mind de marca y publicitario y preferencia 2023-2024:**

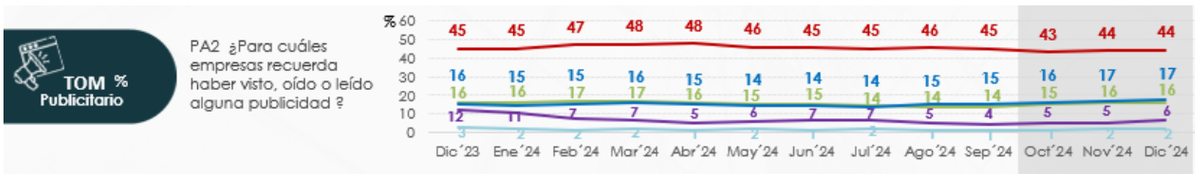
Para los años 2023 y 2024 la marca **Claro** se ubica en el primer lugar con una amplia ventaja sobre Movistar que es su competidor más cercano, luego de indagar: ¿Qué marcas conoce o ha oído mencionar? Aparece **Claro** con un TOM de 45 a 47% en los dos últimos años, mientras que Movistar tiene un 20 a 22%:

[60]Market Team es una empresa dedicada a la investigación de mercados. Consultar información de la empresa en: https://www.mktteam.com/



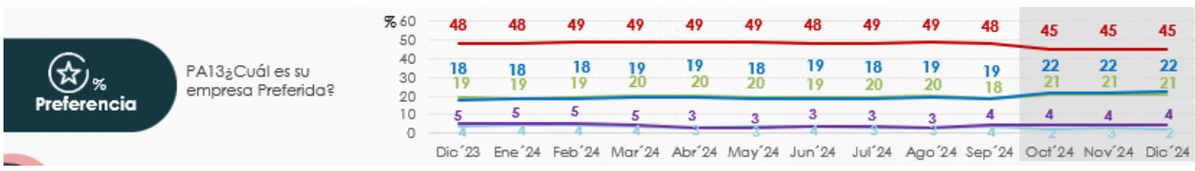
➢ **Indicador de *Top Of Mind* publicitario:**

De estos resultados se evidencia que los consumidores de la marca **Claro** como los de la competencia recuerdan más a la marca **Claro** y a su publicidad. Resalta un conocimiento total para la marca **Claro** entre 44 y 48%, y a la marca en segundo lugar entre 16 y 17%:



➢ **Empresa de telecomunicaciones preferida:**

Ante la pregunta ¿Cuál es su empresa Preferida?, **Claro** se ubica en primer lugar con un amplio margen de ventaja frente a la competencia:



➢ **Razones de preferencia por la marca Claro:**

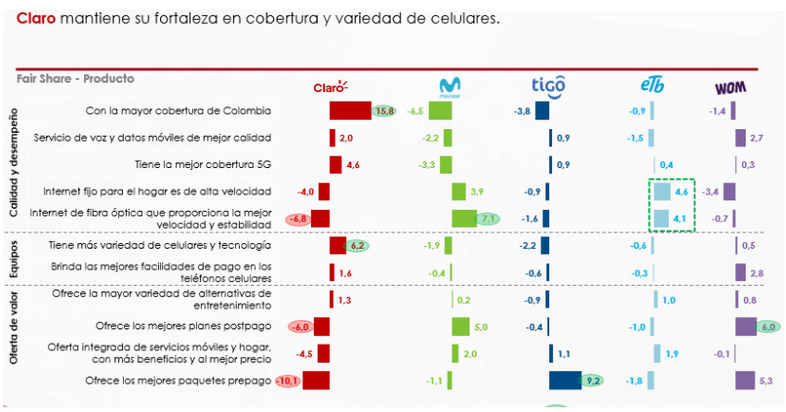
Las razones para decidirse por **Claro** están dadas por su cobertura y por la estabilidad de la señal, siendo estos dos elementos fudamentales para las telecounicaciones:

➢ **Indicador de *Top Of Heart*:**

El indicador de *Top Of Hearth* mide la preferencia y su cercanía con la marca, va desde la preferencia en el nivel más alto, y de forma descendente los likers que identifican a la marca como confiable, y los acceptors quienes no rechazan la marca y la contratarían. Como se puede ver, el TOH más alto lo tiene **Claro** con indicadores que triplican a la marca en segundo lugar:

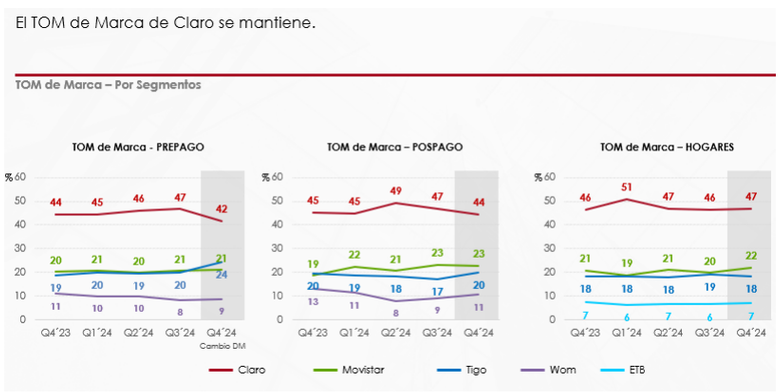
➢ **Fortalezas y debilidades de marca -fair sahare-:**

Al medir las fortalezas y debilidades se detectan los atributos asociados. La fortaleza de **Claro** está en su cobertura, las mejores ofertas postpago, la mejor velocidad y estabilidad. Estos indicadores no son superados por ningún competidor:



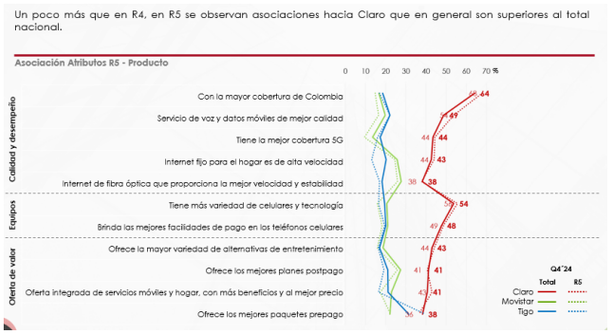
➢ **Indicador de *Top Of Mind* por segmentos:**

Para los años 2023 y 2024 la primera mención de marca la tiene **Claro** en prepago, postpago y hogar, superando ampliamente a Movistar:



➢ **Atributos e imagen:**

La marca **Claro** a nivel nacional tiene asociaciones positivas, superiores a las de sus competidores:



Estos estudios evidencian que la marca **Claro** es líder indiscutible en la categoría de servicios de telecomunicaciones, internet, telefónica y televisión. La marca **Claro** cuenta con los más altos indicadores en *Top Of Mind* de conocimiento y de publicidad, es la empresa preferida, con los más altos e importantes atributos, con mayor cubrimiento, tiene el nivel de *Top Of Hearth* más alto y la mejor imagen.

En este orden de ideas, se ha probado un elevado nivel de conocimiento y de penetración en el mercado de la marca **Claro** en la categoría de servicios de telecomunicaciones, lo cual aplica por extensión a la marca de color rojo Pantone **485C**.

3. INGRESOS ASOCIADOS A LA EXPLOTACIÓN DE LA MARCA CLARO Y DE COLOR ROJO EN LA CATEGORÍA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A. es licenciataria en Colombia de CLARO S.A., de acuerdo con la licencia de uso que se aporta al presente documento. La licencia de uso de la marca **Claro** legitima a COMCEL a usar la marca **Claro** en el territorio colombiano. En ese sentido, COMCEL está facultada para certificar los ingresos de la compañía conforme se describe a continuación.

Se aporta como prueba de los ingresos una certificación suscrita por Carlos Alberto Torres Rivera contador público de Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A., quien certifica los ingresos por la prestación de servicios de telefonía, televisión e Internet en los años 2015 a 2023:

1. Qué Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A. identificada con Nit 800.153.993 – 7 usando la marca CLARO, obtuvo ingresos en Colombia durante los últimos 9 años por la venta de servicios de telefonía, televisión e Internet según el siguiente detalle:

Cifras en Millones COP $

Años	Ingresos por Telefonía (Móvil-Fija)	Ingresos por Internet (Móvil-Fija)	Ingresos por Televisión
2015	4,582,749	3,626,484	770,458
2016	3,565,778	4,235,528	904,480
2017	3,240,973	4,818,307	1,048,639
2018	3,133,580	5,060,690	1,137,767
2019	2,619,400	5,821,561	1,203,120
2020	2,484,664	6,668,891	1,309,595
2021	2,509,382	7,154,190	1,435,565
2022	2,474,685	7,339,244	1,464,512
2023	1,320,380	4,503,914	873,053
Total	**25,931,591**	**49,228,808**	**10,147,189**

Se aporta como prueba de los ingresos una certificación suscrita por Carlos Alberto Torres Rivera contador público de Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A., quien certifica los ingresos por la prestación de los servicios telefonía, televisión e Internet de los años 2023 y 2024:

EL SUSCRITO CONTADOR PUBLICO DE COMUNICACIÓN CELULAR S.A – COMCEL S.A.

CERTIFICA:

1. Qué Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A. identificada con Nit 800.153.993 – 7 usando la marca CLARO, obtuvo ingresos en Colombia durante los últimos 2 años por la venta de servicios de telefonía, televisión e Internet según el siguiente detalle:

Cifras en Millones COP $

	Ingresos por telefonía	Ingresos por Internet	Ingresos por televisión
2023	$2.237.403	$7.755.300	$1.507.087
2024	$2.136.148	$8.270.733	$1.525.737
Total	**$4.373.551**	**$16.026.033**	**$3.032.824**

La presente certificación se expide en Bogotá D.C. a los 4 días del mes de Marzo de 2025 por solicitud de la administración de la empresa.

Carlos Alberto Torres Rivera
Firmado digitalmente por Carlos Alberto Torres Rivera
Fecha: 2025.03.04 09:21:27 -05'00'

Carlos Alberto Torres Rivera
Contador Público
T.P No. 66592-T

- **Facturas**

Se aporta un muestreo de las facturas expedidas por CLARO S.A. por concepto de los servicios ofrecidos, como se ve a continuación en las facturas aparece el color rojo:

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Periodo de Facturación:	Ene 02/20 - Feb 01/20
Fecha de Pago Oportuno:	Ene 15/20
Fecha de Factura:	Ene 03/20

Descargue aquí su factura electrónica

Las cifras que muestran los certificados de ingresos evidencian la constante y efectiva prestación de los servicios de telecomunicaciones bajo la marca **Claro**. Se demuestra la gran demanda por parte de los consumidores de los servicios de telefonía, internet y televisión marca **Claro**, lo que evidencia una amplia explotación de esta marca a lo largo de todo el territorio colombiano.

La marca **Claro** reporta los mayores ingresos en el sector de las telecomunicaciones, tal como lo informó la República con base en las cifras de la Superintendencia de Sociedades en un artículo del 12 de julio de 2022:

"De acuerdo con el ranking de 1.000 empresas de la Superintendencia de Sociedades, que revela tendencias empresariales, el rubro de telecomunicaciones registró ingresos operacionales por $42,1 billones en 2021. De esos ingresos, $30,1 billones estuvieron determinados por los primeros cinco actores del top, que incrementaron sus ganancias 10% con respecto a lo registrado durante 2020.

"Los primeros actores de la lista fueron Claro, Movistar, Une Telecom, Tigo y Teleperformance, en las mismas posiciones que habían registrado el año anterior."

LAS 25 MÁS IMPORTANTES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

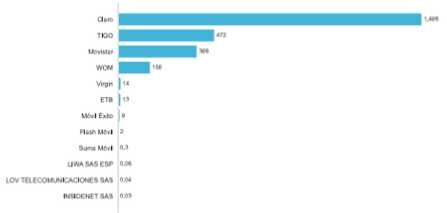
RANKING	RANKING 1.000	RAZÓN SOCIAL	ING OPERATIVOS 2021 ($)	VARIACIÓN 21 / 20 INGRESOS (%)	ACTIVO 2021 ($)	VARIACIÓN 21 / 20 ACTIVO (%)
1	7	COMCEL - CLARO	14.644.427	9,98	21.382.819	14,01
2	24	MOVISTAR *	5.914.544	10,35	13.412.488	1,99
3	31	UNE EPM TELECOM*	5.131.194	5,94	9.498.215	1,95
4	75	COLOMBIA MÓVIL SA ESP	2.315.222	8,36	4.429.389	-0,56
5	85	TELEPERFORMANCE COLOMBIA SAS	2.139.045	32,04	1.172.071	13,20
6	126	ETB ESP	1.415.144	-1,75	3.870.962	3,88

[61]Información disponible en: https://www.larepublica.co/empresas/el-top-cinco-del-sector-telecomunicaciones-aumento-10-sus-ingresos-en-el-ano-2021-3401471

Este récord de ingresos se mantuvo en el año 2024 por servicios de Internet móvil, ya que **Claro** aparece en primer lugar triplicando al operador en segundo lugar, conforme lo reporta MinTic:

Durante el primer trimestre de 2024, el proveedor con mayores ingresos en pesos colombianos, sin incluir impuestos, producto de la prestación del servicio de acceso móvil a Internet, fue Claro ($ 1,486 billones), seguido por TIGO ($ 472.000 millones), Movistar ($ 386.000 millones) y WOM ($ 158.000 millones). *(Gráfico 22).*

Gráfico 22.
Ingresos corrientes por el servicio de Internet móvil por proveedor
(miles de millones de pesos)



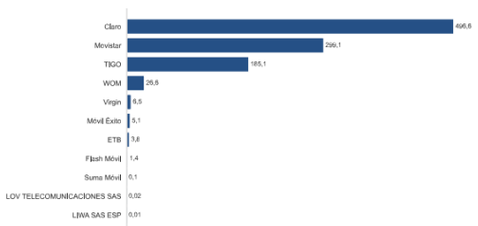
Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 10 de julio de 2024. Pr: (1T-2024); Pv: (4T-2023 a 2T-2022); Df: (1T-2022).

62

Claro apareció con los mayores ingresos operacionales en el año 2024 por tráfico de voz, según el MinTic:

Durante el primer trimestre de 2024, el proveedor con mayores ingresos operacionales en pesos colombianos por concepto de tráfico de voz fue Claro ($ 496.600 millones), seguido por Movistar ($ 299.100 millones), TIGO ($ 185.100 millones) y WOM ($ 26.600 millones). *(Gráfico 62).*

Gráfico 62.
Ingresos por operador (miles de millones de pesos)



63

Los ingresos reportados por **Claro** son los más altos en su segmento, lo cual tiene incidencia en el reconocimiento y distintividad de la marca de color rojo **Pantone 485C.**

4. INVERSIÓN EN PUBLICIDAD PARA EL POSICIONAMIENTO DE LAS MARCAS DE COLOR ROJO Y CLARO

La inversión de CLARO S.A. en publicidad es de gran importancia para el posicionamiento de la marca **Claro** y para demostrar la distintividad adquirida de la marca de color rojo **Pantone 485C** en el mercado.

Se aportan certificaciones de inversión en publicidad indicando específicamente el valor invertido para divulgar el color rojo, así como otras certificaciones de inversión en publicidad para la marca **Claro**, rubro que como se ha explicado involucra a la marca de color rojo **Pantone 485C**.

i. Certificación de Dirty Kitchen sobre inversión en publicidad para el posicionamiento de la marca de color rojo Pantone 485C:

[62]Ibidem.
[63]Información disponible en: https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-383732_archivo_pdf.pdf

Se allega la certificación de Juan Camilo Rodríguez representante legal de la agencia Dirty Kitchen que informa que durante los años 2023 y 2024 se realizaron campañas de publicidad en las que predominaba el color rojo. Se indicó que las piezas fueron expuestas en Internet y redes sociales y el 70% de las piezas tenía predominancia del color rojo. La inversión para el posicionamiento del color rojo fue de: $1.159.200.000 por año, es decir de $ 2.318.400.000 por los años 2023 y 2024:

SEÑORES

Comunicación Celular S A Comcel S.A.

Asunto: Certificación estudio tracking de Marca

Por medio de la presente, la empresa **DIRTY KITCHEN S.A.S** identificada con el **Nit 900388605-1** representada legalmente por el señor **Juan Camilo Rodríguez** identificado con **C.C. 79.946.556 de Bogotá D.C** que presta a COMCEL S.A. los posteriores servicios:

Durante los años 2023 y 2024 se realizaron campañas para las **redes de Claro Colombia** donde se puede evidenciar la predominancia del color rojo en la mayoría de las piezas y se resalta su importancia para la Marca.

En las piezas realizadas y publicadas durante este tiempo en la redes sociales Instagram, Facebook, X, LinkedIn de Claro Colombia podemos evidenciar que de 2.349 en 2023 y 2.971 en el 2024 el 70% de esta piezas usan en predominancia el color ROJO, lo que traduce en una inversión por parte de Claro Colombia de $1.159.200.000 por año.

Siendo el rojo predominante en la comunicación de la marca y en la utilización del color en la mayoría de las piezas publicadas para la comunicación de marketing.

JUAN CAMILO RODRIGUEZ GUTIERREZ
Firmado digitalmente por JUAN CAMILO RODRIGUEZ GUTIERREZ
Fecha: 2025.02.27 14:36:47 -05'00'

Rep Legal Juan Camilo Rodríguez

Cc 79.946.556 Bogotá D.C

ii. Certificación de Doyle Dane Bernbach sobre la inversión en publicidad para el posicionamiento de la marca de color rojo:

Se aporta la certificación de Francis Novoa representante legal de **Doyle Dane Bernbach** en la que consta las campañas publicitarias en los segmentos prepago, postpago, marca, vas, equipos, innovación, empresas y negocios y hogar. La certificación detalla el número de piezas publicitarias producidas en los años 2023 y 2024. En esta certificación se indicó que el color rojo se usa de forma predominante en las campañas y piezas publicitarias:

Durante los años 2023 y 2024 se realizaron campañas para **Claro Colombia** en los segmentos de: **Prepago, Postpago, Marca, VAS, Equipos, innovación, Empresas y Negocios y Hogar.** En cada uno de los segmentos se puede evidenciar diáfanamente la predominancia del color rojo en la mayoría de las campañas y se resalta su importancia en las principales campañas de mayor impacto para cada uno de los segmentos.

La certificación detalló el uso predominante del color rojo en las piezas publicitarias específicamente, en los personajes, los dispositivos, los eventos, escenografía, en los productos **Claro**, en las ofertas, etc.:

En el segmento de **Marca**, se utilizó el rojo como predominante en elementos de los personajes principales de las campañas. Del mismo modo, se utilizó para resaltar los eventos específicos que conectan al consumidor con la marca (amor y amistad, escuela 200, carnaval de Barranquilla, 30 años de lanzamiento, 5G, etc.)
En el segmento de **VAS** se utilizó el rojo como predominante en elementos que resaltan el producto/servicio específico que se está promocionando (series a través de Claro Video; álbumes, canciones, artistas a través de Claro música; etc.). Del mismo modo se utiliza en elementos de marca Claro y para resaltar el dispositivo específico en el cual se está utilizando el servicio.
En el segmento de **Equipos**, se utilizó el rojo como predominante en elementos de las personas que presentan los productos Claro. A su vez, al presentar nuevas ofertas de producto, en elementos de marca Claro y para resaltar el evento específico que conecta al consumidor con la marca (día de las madres, aniversario, navidad, etc.)
Desde Prepago, se utilizó el rojo como predominante en elementos alrededor de la escenografía, en las personas que utilizan los productos Claro y para resaltar cuando se presentan ofertas de un determinado producto/servicio.
En el segmento de **Postpago**, se utilizó el rojo en elementos del personaje principal de la campaña y para resaltar la oferta de la campaña específica.
Por su parte, en el segmento de **Innovación**, se utilizó el rojo como predominante en elementos que resaltan los productos Claro y que a su vez resaltan el evento específico que conecta al consumidor con la marca, (día de las madres, navidad, etc.) Del mismo modo, para resaltar ofertas específicas de producto.
En el segmento de **Empresas y Negocios**, si bien el rojo no es predominante por manual de marca, se utilizó el rojo en elementos del personaje principal de la campaña y para resaltar información importante a comunicar durante la campaña.
Por último, en el segmento de **Hogar** se utilizó el rojo como predominante en elementos del personaje principal de la campaña. También, se utilizó para resaltar ofertas de determinados productos/servicios Claro.

Finalmente, la certificación especifica los montos invertidos en las gestiones publicitarias:

Producciones 2023:

PRODUCCION LINDA CAICEDO	$ 350.195.205,00
PRODUCCION TVC COBERTURA	$ 96.802.123,00
PRODUCCIÓN NAVIDAD 2023	$ 287.527.477,00
FOTO ADICIONAL CLARO NAVIDAD	$ 4.768.026,00
TOTAL 2023	**$ 739.292.831,00**

Producciones 2024:

PRODUCCION 30 AÑOS	$ 390.000.000,00
PROD SEBASTIAN MONTOYA	$ 60.711.716,00
PRODUCCION MADRES	$ 337.873.779,00
PROD PLAN RECUPERACION CALI	$ 44.820.000,00
PROD ANIVERSARIO	$ 90.000.373,00
PRODUCCIÓN NAVIDAD	$ 475.423.952,00
TOTAL 2024	**$ 1.398.829.820,00**

Postproducciones 2023 y 2024:

Dragonfly 2023	$1.614.468.148,00
Dragonfly 2024	$ 1.834.433.048,00

VoBo JPVM

VoBo JPVM
E-signed 2025-02-28 12:38PM EST
juan.virviescas@ddbcol.com.co

Rep Legal Francys Nova Bejarano

iii. **Inversión en publicidad certificada por la agencia publicitaria BUHO CLARITY FOR LEADERS**

Se aporta la certificación emitida por Diego Barriga representante legal de buho Clarity For Leaders en la que consta la inversión publicitaria para la marca **Claro** en medios por un monto de $188.240.732 del año 2018 al año 2023:

buho Clarity For Leaders, en su calidad de empresa experta e independiente en consultoría y análisis de medios, y proveedora de servicios a Claro Colombia, presenta la siguiente tabla de Equivalencia de Valor Publicitario (AVE) para los años 2018-2023.

Valores finales		
Año	**Notas**	**AVE**
2018	1.904	$19.860.350.227
2019	1.964	$22.235.623.587
2020	2.380	$26.246.993.033
2021	4.342	$44.291.427.023
2022	6.322	$50.176.739.962
2023	2.583	$25.429.598.384
Total	**19.495**	**$188.240.732.216**

iv. **Inversión en publicidad certificada por la agencia de monitoreo FLT Comunicaciones SAS**

Se aporta la certificación emitida por FLT Comunicaciones S.A.S. en la que consta los valores ad value en publicidad para la marca **Claro** en medios de los años 2021, 2023 y 2023 por un monto de $206.077.402:

Año 2021:

Valor ad value: 81.352.639.876

Año 2022:

Valor ad value: 81.029.612.414

Año 2023:

Valor ad value: 43.695.151.970

v. Inversión en publicidad certificada por la agencia publicitaria HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S. años 2020 a 2023

Se aporta la certificación emitida por Andrea Isaac Vergara representante legal de **HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S.** en la que consta la inversión efectuada en los años 2020 a 2023 en las campañas publicitarias para el posicionamiento de la marca **Claro** por un valor de $196.803.948.

vi. Inversión en publicidad certificada por la agencia publicitaria HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S. del año 2015 al año 2023

Se aporta la certificación emitida por Andrea Isaac Vergara representante legal de **HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S.** en la que consta la inversión publicitaria para la marca **Claro** en medios por un monto de $654.850.785.414, del año 2015 al año 2023:

CERTIFICACIÓN:

La suscrita como representante Legal de HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S informo que hemos sido contratados por CLARO S.A. para la promoción y gestiones publicitarias de la marca CLARO y se relacionan la inversión en medios de publicidad sostenida para la construcción y posicionamiento de la marca **CLARO:**

AÑO	Inversión Posicionamiento y Promoción
2015	**107.716.150.883**
2016	**92.245.800.301**
2017	**100.304.013.996**
2018	**100.333.814.439**
2019	**57.447.056.696**
2020	**48.560.283.333**
2021	**78.726.979.019**
2022	**54.951.224.604**
2023 (Ene –May)	**14.565.462.144**
Total	**654.850.785.414**

vii. **Inversión en publicidad certificada por la agencia publicitaria BUHO CLARITY FOR LEADERS año 2023**

Se aporta la certificación emitida por Pablo Izquierdo y Mauricio Puentes en representación de la agencia publicitaria HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S. en la que consta la inversión en las campañas publicitarias para el posicionamiento de la marca **Claro** en el año 2023, como se ve a continuación:

Año	Campaña	Inversión
2023	Bolsa OOH	$ 8.735.612.683
2023	AON	$ 1.372.172.641
2023	Fabricantes	$ 818.306.458
2023	Equipos producto	$ 7.456.904.043
2023	Navidad	$ 746.761.413
2023	Ecommerce	$ 4.044.578.813
2023	Cobertura	$ 1.797.962.787
2023	Tripleplay	$ 2.565.034.160
2023	Portabilidad	$ 1.455.989.396
2023	IOT	$ 1.037.042.762
2023	Aniversario	$ 327.464.241
2023	Paquete deportivo	$ 1.023.607.663
2023	Sostenibilidad	$ 831.307.253
2023	Vehículo conectado	$ 1.047.990.843
2023	TV+	$ 616.671.400
2023	Oferta regional	$ 358.012.303
2023	OTTS	$ 391.827.689
2023	Linda Caicedo	$ 513.943.617
2023	7x7	$ 437.634.009
2023	Amazon	$ 194.968.975
2023	Whatsapp	$ 321.016.569
2023	T-Resuelve	$ 235.949.848
2023	Moto conectada	$ 192.469.547
2023	Innovación	$ 400.075.234
2023	Cableras	$ 96.060.118
2023	Diciembre	$ 132.364.898
2023	Fibra óptica	$ 131.154.327

viii. Inversión en publicidad certificada por la agencia publicitaria HAVAS MEDIA del 2024

Se aporta la certificación emitida por Pablo Izquierdo y Mauricio Puentes en representación de la agencia publicitaria HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S. en la que consta la inversión en las campañas publicitarias para el posicionamiento de la marca **Claro** en el año 2024, como se ve a continuación:

Año	Campaña	Inversión
2024	Equipos producto 2024	$ 12.124.093.740
2024	Ecommerce	$ 10.275.369.269
2024	Bolsa OOH	$ 7.809.955.288
2024	AON	$ 9.117.583.784
2024	Fabricantes	$ 3.245.667.525
2024	Tripleplay	$ 375.396.850
2024	Navidad	$ 2.284.664.230
2024	5G	$ 1.778.231.321
2024	Aniversario	$ 1.026.451.500
2024	Madres	$ 1.433.816.195
2024	Bienvenidos	$ 831.140.123
2024	Recargas prepago	$ 1.180.445.221
2024	Hogar seguro	$ 1.363.662.693
2024	App mi Claro	$ 1.324.592.801
2024	Deportes	$ 904.091.544
2024	30 Años	$ 942.820.665
2024	Cambiatón	$ 802.595.106
2024	IOT	$ 827.135.722
2024	Todo Claro	$ 586.768.108
2024	Territorio deportivo	$ 422.579.100
2024	Copa América	$ 552.796.090
2024	Portabilidad	$ 316.194.626
2024	Moto conectada	$ 515.132.452
2024	T-resuelve	$ 472.802.975
2024	Claro Club	$ 382.728.400
2024	Padres	$ 323.766.531
2024	Cobertura	$ 351.347.753
2024	Claro Pay	$ 339.772.799
2024	FWA	$ 322.563.653
2024	Gaming	$ 291.572.349
2024	Plan 39.900	$ 261.341.194
2024	Carro conectado	$ 257.373.216
2024	Real time	$ 288.976.283
2024	OTTs	$ 238.948.798
2024	R2	$ 223.002.171
2024	Cali	$ 111.231.821
2024	Claro música	$ 177.241.383
2024	Leticia	$ 193.982.686
2024	500 megas	$ 128.690.000
2024	Cableras	$ 118.330.656
2024	49900	$ 108.632.959

ix. **Inversión en publicidad certificada por la agencia publicitaria DIRTY KITCHEN S.A.S. de los años 2023, 2024 y 2025**

Se aporta la certificación emitida por Juan Camilo Rodríguez representante legal de DIRTY KITCHEN S.A.S. en la que consta la inversión en campañas publicitarias para la marca **Claro** en los años 2023, 2024 y 2025, como se aprecia a continuación:

AÑO	Nombre de la Campaña	Inversión
2023	Piezas publicadas en la redes sociales Instagram, Facebook, X, LinkedIn de Claro Colombia	$1.159.200.000
Total		$1.159.200.000

AÑO	Nombre de la Campaña	Inversión
2024	Piezas publicadas en la redes sociales Instagram, Facebook, X, LinkedIn de Claro Colombia	$1.159.200.000
Total		$1.159.200.000

AÑO	Nombre de la Campaña	Inversión
2025	Piezas publicadas en la redes sociales Instagram, Facebook, X, LinkedIn de Claro Colombia	$193.200.000
Total		$193.200.000

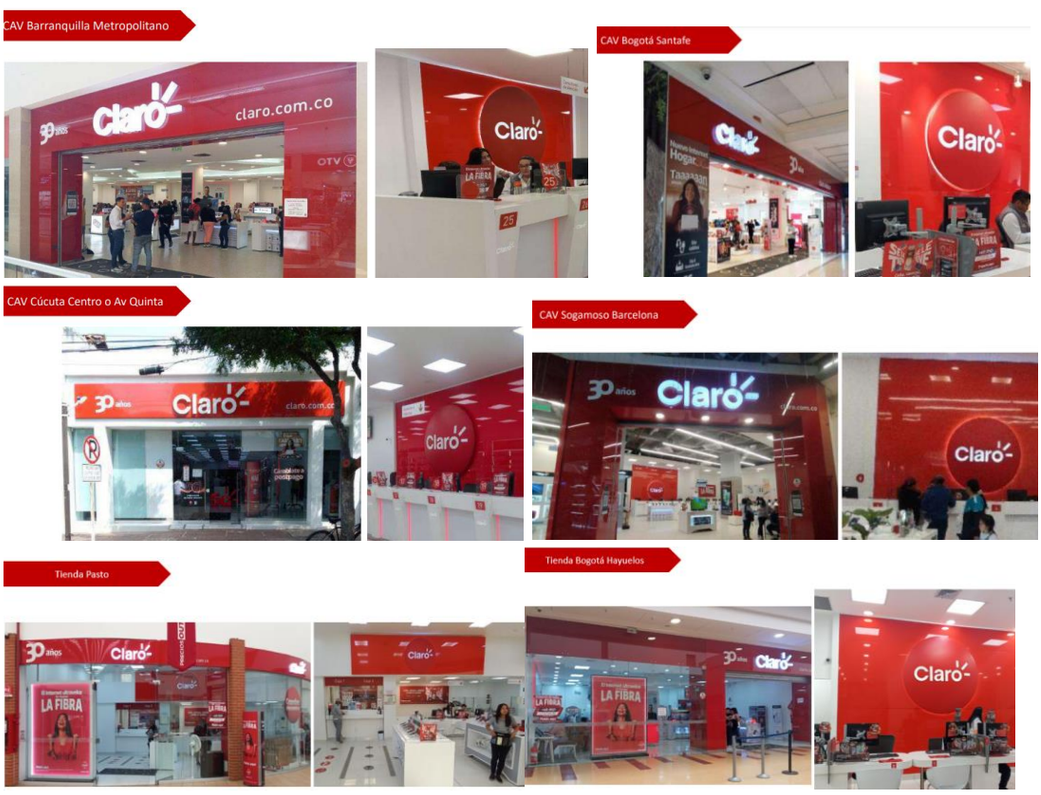
Los montos invertidos para promocionar el color rojo **Pantone 485C** son representativos e indicativos de que el color ha estado presente en la publicidad y oferta de los servicios de telecomunicaciones. De igual forma, la inversión en publicidad efectuada para la marca **Claro** es extraordinaria, evidenciando la intensa presencia de la marca en su segmento y su amplia difusión y conocimiento, lo cual se hace extensivo a la marca de color rojo **Pantone 485C** dado que estas dos marcas siempre se exhiben juntas.

5. CENTROS DE ATENCIÓN CLARO Y TIENDAS CLARO

Con el propósito de brindar el mejor servicio a sus clientes se tienen dispuestos 93 Centros de Atención Claro CAV para la gestión de líneas móviles, servicios de hogar y compra y venta de equinos. Se tienen dispuestas 19 Tiendas **Claro** donde se pueden realizar diferentes transacciones de servicio, adquirir equipos celulares, compra de los servicios postpago, prepago y hogar, entre otros

Se aporta una presentación en la que consta la existencia de los 112 Centros de Atención **Claro** y las 19 Tiendas **Claro** del país, con la indiciación de la ciudad y ubicación de cada uno:

Como consta en las imágenes, la marca **Claro** y el color rojo son usados tanto en el interior como en la fachada de los Centros de Atención y Tiendas **Claro**. Como se puede ver el uso del color rojo es predominante:



Solo para dar una idea a la Dirección de la exposición del color rojo en los Centros de Atención y Tiendas **Claro,** se allega el listado de los turnos atendidos en estos puntos en noviembre y diciembre de 2024, donde consta un total de 2.317.180 y 2.600.869 turnos atendidos.

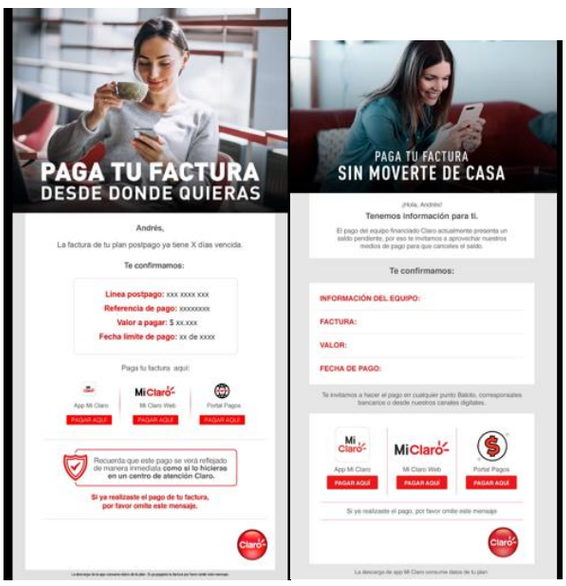
6. VENTA SERVICIOS CLARO Y PLANES DISPONIBLES

Además de los centros de atención **Claro** y Tiendas **Claro** presentados con el color rojo, se cuentan con atención en canales digitales para atención personalizada donde se encuentran los planes **Claro** para los servicios de hogar y los servicios móviles de Internet y telefonía, servicios que también se presentan de color rojo:

64

7. USO DEL COLOR ROJO EN LA FACTURAS DE LOS SERVICIOS

En complemento a las facturas aportadas, se allega una presentación con las piezas de cobranza que se envían por mail por la prestación de los servicios **Claro** y la compra de equipos. Consta que en las facturas el color distintivo es el color rojo:



Se aporta una certificación de Guillermo Coronel Gerente de SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL S.A. proveedor tecnológico que se encarga de emitir las facturas a los clientes de CLARO S.A. Este proveedor certifica que desde el año 2018 emite estos documentos. Indica que expide 12 millones de facturas al mes con la relevancia del color rojo, lo que significa que existe una amplia exposición del color a los clientes habituales:

[64]Información disponible en: https://claro-promociones.co/s/claro-telefono?keyword=Compa%C3%B1ia%20Claro&gad_source=1&gad_campaignid=8181643862&gbraid=0AAAAACm4MkLOUKfQfRD4oe3I1bA4qok3Q&gclid=Cj0KCQjwotDBBhCQARIsAG5pinPLl7i9AR1Wa5JZVU1eicBJ8PQiXGPUGplQ6A-8IB0YGTEPHl-pV-saAmKMEALw_wcB

SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL SA identificada con NIT. **890319193** en calidad de Proveedor Tecnológico autorizado por la **DIAN** según resolución No. **010510 del 11/11/2022** hace constar que:

La empresa **COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A**, identificada con CC/NIT. **800153993** emite documentos electrónicos en cuyas representaciones gráficas (pdf) se ve la relevancia del color rojo. De estos documentos se genera en un promedio de 12 millones de facturas del cliente a través de nuestro proveedor tecnológico **SIESA E-INVOICING** y cuenta con los servicios expresados a continuación:

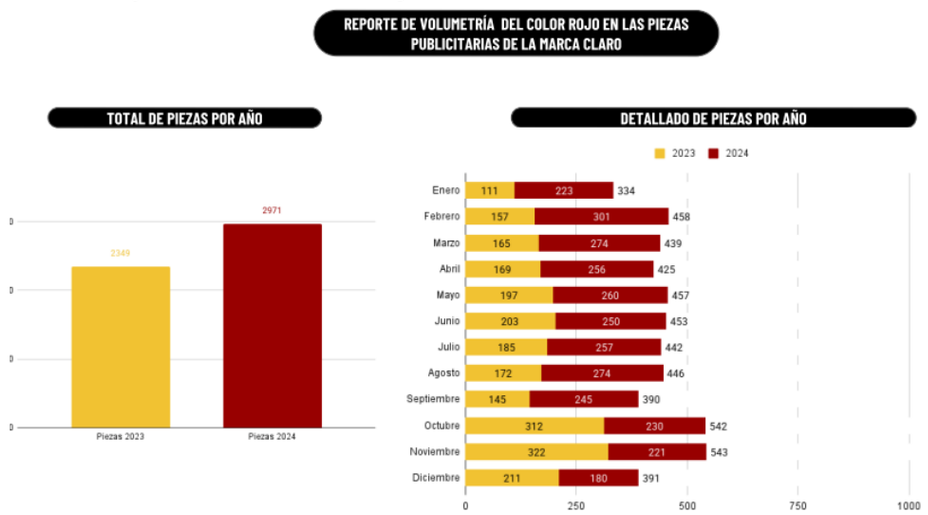
- **Factura Electrónica UBL 2.1. (26/09/2018)**
- **Nómina Electrónica (25/10/2021)**

8. GESTIONES PUBLICITARIAS

Se relacionan a continuación informes y reportes de los medios de comunicación que dan cuentan del uso predominante del color rojo Pantone 485C en la publicidad de la marca **Claro**:

i. **Presentación con piezas publicitarias de medios digitales por la Agencia Pivot**:

Se aporta una presentación preparada por PIVOT agencia publicitaria que presta servicios a **CLARO S.A.** en publicidad digital.[65] Consta en esta presentación el número de piezas publicitarias digitales que fueron puestas en redes sociales e Internet con la marca **Claro** en los años 2023 y 2024 con el color rojo:

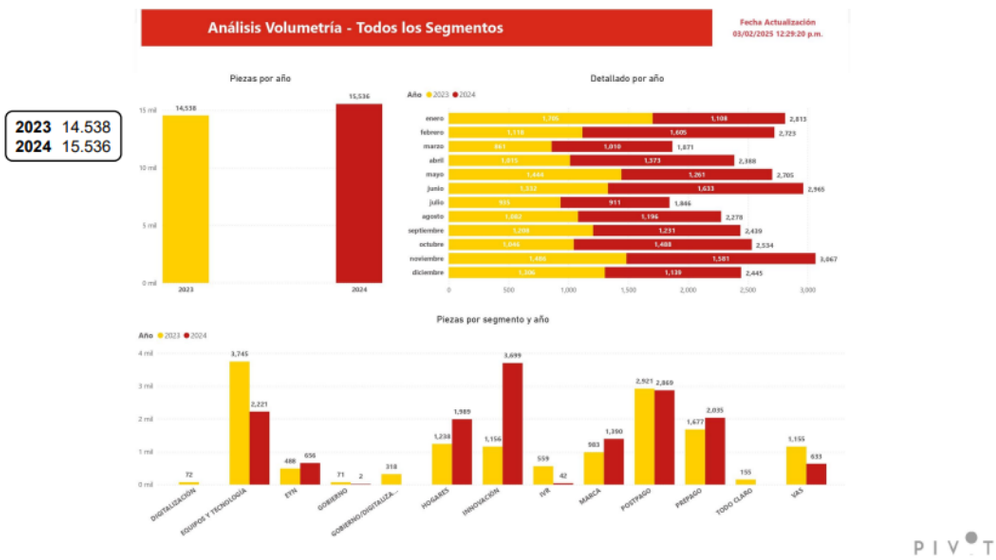


Se extracta un muestreo de las piezas digitales de los años 2023 y 2024 en las que se puede evidenciar el uso predominante del color rojo **Pantone 485C**:

[65]Información disponible en: https://www.latinspots.com/noticia/edwin-snchez-nuevo-gerente-general-para-pivot-en-ddb-colombia-para-claro/64321#:~:text=(24/11/22).%20La%20agencia%20Pivot%2C%20del%20Grupo%20DDB,Europea%20de%20Direcci%C3%B3n%20y%20Empresa%20de%20Madrid%2C

ii. **Presentación con las campañas publicitarias recopiladas por la Agencia Pivot**:

Se aporta un reporte publicitario preparado por la agencia PIVOT con imágenes de las campañas publicitarias para la marca **Claro** emitidas en los años 2023 y 2024 que involucran el color rojo.



Estas campañas se dieron a conocer en eventos y fechas especiales, tales como, amor y amistad, carnaval de Barranquilla, campaña venganza, campaña leeb, campaña 90 G, campaña otts star, campaña gaming cloud, campaña 30 años, campaña navidad,

aniversario, campaña Mintc Facebook, campaña conectando navidad, entre otras. Se citan algunas de las imágenes de las campañas en las que se evidencia el uso del color rojo Pantone 485C de forma predominante y exclusiva:

iii. Reportes fotográficos (estadísticas) 2023 y 2024 publicidad exterior visual:

Se aporta una presentación preparada por PIVOT agencia publicitaria que presta servicios a **CLARO S.A.** en la que se cuantifica la publicidad exterior visual, vallas y pantallas exhibidas a lo largo de todo el país. Consta que en el año 2023 se expusieron 687 imágenes publicitarias y en el año 2024 un número de 620 imágenes y avisos. El informe discrimina las gestiones de publicidad por ciudades, regiones y zonas de ubicación:

TOTAL ELEMENTOS 2024 - 620

REGION	DOOH	VALLAS	PANTALLAS	Total general
R1	29	48	34	111
R2		66		66
R3	91	48		139
R4	103	123	59	285
R5	19	67		86
Total general	242	352	93	687

DES. PRODUCTO	DOOH	VALLAS	PANTALLAS	Total general
EQUIPOS ECOMMERCE			1	1
EQUIPOS-POST	11			11
FIDELIZACIÓN	37	35	5	77
HOGAR INNOVACION EQUIPOS	55	176	10	241
INSTITUCIONAL	50	105	46	201
NEGOCIOS MOVIL	12			12
POSTPAGO	44	33	8	85
PREPAGO	19	3	19	41
TRANS/SERVICIOS	14		3	17
Total general	242	352	93	687

DES. CIUDAD ORDEN	DOOH	VALLAS	PANTALLAS	Total general
AGUACHICA		3		3
BARRANQUILLA	29	42	34	105
BOGOTA D.C.	103	107	59	269
BUCARAMANGA		36		36
CALI	76	47		123
DUITAMA		2		2
FACATATIVA		16		16
MEDELLIN		52		52
OCANA		2		2
PAIPA		12		12
PASTO	15	1		16
PEREIRA		14		14
SAHAGUN		3		3
SAN GIL	19	2		21
VILLAVICENCIO		13		13
Total general	242	352	93	687

TOTAL ELEMENTOS 2023 - 687

REGION	DOOH	VALLAS	PANTALLAS	Total general
R1	29	48	34	111
R2		66		66
R3	91	48		139
R4	103	123	59	285
R5	19	67		86
Total general	242	352	93	687

DES. PRODUCTO	DOOH	VALLAS	PANTALLAS	Total general
EQUIPOS ECOMMERCE			1	1
EQUIPOS-POST	11			11
FIDELIZACIÓN	37	35	5	77
HOGAR INNOVACION EQUIPOS	55	176	10	241
INSTITUCIONAL	50	105	46	201
NEGOCIOS MOVIL	12			12
POSTPAGO	44	33	8	85
PREPAGO	19	3	19	41
TRANS/SERVICIOS	14		3	17
Total general	242	352	93	687

DES. CIUDAD ORDEN	DOOH	VALLAS	PANTALLAS	Total general
AGUACHICA		3		3
BARRANQUILLA	29	42	34	105
BOGOTA D.C.	103	107	59	269
BUCARAMANGA		36		36
CALI	76	47		123
DUITAMA		2		2
FACATATIVA		16		16
MEDELLIN		52		52
OCANA		2		2
PAIPA		12		12
PASTO	15	1		16
PEREIRA		14		14
SAHAGUN		3		3
SAN GIL	19	2		21
VILLAVICENCIO		13		13
Total general	242	352	93	687

La publicidad exterior visual de la marca **Claro** se acompaña con el uso del color rojo:

iv. Campaña Linda Caicedo

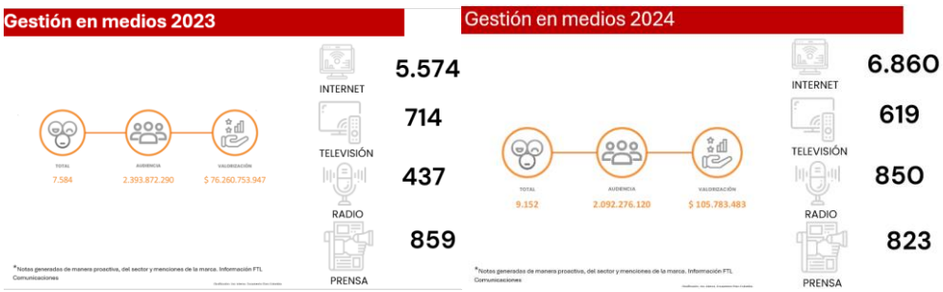
Desde el año 2023 la futbolista Linda Caicedo es imagen de la marca **CLARO,** lo cual es reflejo del apoyo que CLARO S.A. hace al deporte colombiano y del interés de difundir está práctica deportiva en la población juvenil. La futbolista participa en las campañas publicitarias de la marca **CLARO**, en videos, en los distintos eventos deportivos, en comerciales, en vallas, en entrevistas, etc. Este patrocinio incluye el compromiso de Linda Caicedo de portar elementos y ropa deportiva con la marca **Claro**, lo que asegura la presencia de la marca en los escenarios deportivos y en los medios de comunicación:

[66]

v. Informe gestión de medios:

[66]Información disponible en:
https://www2.claro.com.co/institucional/linda-caicedo-imagen-claro/

Se allega una presentación en la que se cuantifica los comunicados de prensa emitidos, y las menciones hechas por el sector y terceros sobre la marca **Claro,** estas gestiones involucran el color rojo que se aplica a toda la imagen e identidad de la marca **Claro**:



Las gestiones publicitarias para la marca **Claro** y para el color rojo han sido intensas y continuas, fruto de una estrategia coordinada para lograr el reconocimiento que estas marcas tienen en el mercado. El uso del color rojo en la publicidad de la marca **Claro** es destacado, exclusivo y predominante, lo que ha generado que este color sirva para identificar los servicios de telecomunicaciones, ya que el consumidor lo asocia con la marca **Claro** y el operador CLARO S.A.

Como lo mencionó el estudio Tracking de Marca elaborado por Market Team, la marca **Claro** tiene el *Top Of Mind* publicitario más alto en la categoría y esto se aplica a la marca de color rojo **Pantone 485C**. Se ha probado que la marca **Claro** y la marca de color rojo han tenido una extensa y efectiva publicidad en los medios de comunicación, medios digitales, espacios públicos y eventos.

9. ACTIVIDADES DE PATROCINIO Y ALIANZAS DE APOYO AL DEPORTE- USO DEL COLOR ROJO-

La marca **Claro** ha tenido una tradición de apoyo al deporte colombiano como se especifica a continuación:

i. Patrocinio al Comité Olímpico Colombiano:

La marca **Claro** patrocina el Comité Olímpico Colombiano desde el año 2012, lo cual ha impactado favorablemente esta actividad deportiva. Por el canal **Claro** Sport se transmite los juegos olímpicos por el canal Claro Sport:

Claro Colombia se ha convertido en uno de los pilares económicos privados del Comité Olímpico Colombiano, desde el año 2010, cuando respondió de manera positiva a la invitación formulada por el COC, de convertirse en uno de los patrocinadores del deporte olímpico nacional.

Claro Colombia se ha convertido en uno de los pilares económicos privados del Comité Olímpico Colombiano, desde el año 2010, cuando respondió de manera positiva a la invitación formulada por el COC, de convertirse en uno de los patrocinadores del deporte olímpico nacional.

Desde entonces, Claro Colombia ha estado presente en las principales actividades del Comité Olímpico Colombiano, como el patrocinio del proceso de escogencia del Abanderado nacional a los diversos certámenes del ciclo olímpico, que comenzó en 2012, con ocasión de los Juegos Olímpicos de Londres. [67]

ii. Patrocinio a Sebastián Montoya:

CLARO S.A. patrocina a Sebastián Montoya (TEAM MONTOYA) el corredor automovilista colombiano que debutará en la FIA Formula 2 del 2025. Montoya usa la marca **Claro** y el color rojo en la ropa deportiva y el vehículo, esto asegura la exposición de la marca y el color en importantes competencias deportivas internacionales:

[68]

iii. Copa Claro

La Copa **Claro** es un programa de responsabilidad social que promueve el deporte en la población juvenil. Este evento deportivo se lleva a cabo todos los años desde el 2019 con la participación de 12.200 niños aproximadamente. El color rojo se usa de forma predominante en el evento deportivo, en los artículos promocionales y uniformes:

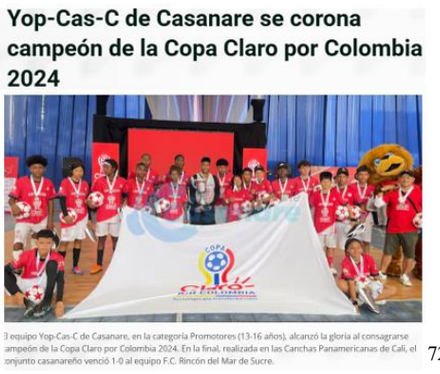
---

[67] Información disponible en: https://olimpicocol.co/web/aliados-coc-los-30-anos-de-claro/
[68] Información disponible en: https://canaltrece.com.co/noticias/sebastian-montoya-da-un-gran-salto-debuta-en-la-formula-2-con-prema-racing/

69

70

71



72

Este fue el balance de la Copa **CLARO** 2023:

73

La Copa **CLARO** 2024 se hizo con el patrocinio de Huawei, Hitachi y ZTE, y la participación de Profamilia y el apoyo de más de 20 aliados, con el siguiente impacto:

---

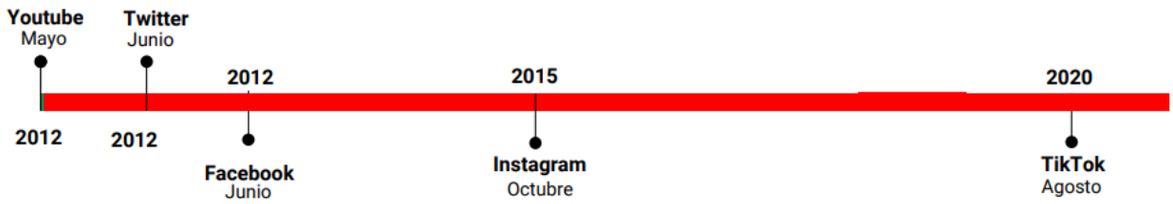
[69]Información disponible en: https://www.instagram.com/p/CzCYg_NOkwd/
[70]Información disponible en: https://www.elcolombiano.com/deportes/futbol/la-copa-claro-por-colombia-2023-termino-con-exito-en-cartagena-FF23158508
[71]Información disponible en: https://www.bcnoticias.com.co/en-manizales-se-jugo-la-final-de-la-copa-colombia/
[72]Información disponible en: https://www.bcnoticias.com.co/en-manizales-se-jugo-la-final-de-la-copa-colombia/
[73]Información disponible en:
https://www.claro.com.co/institucional/sostenibilidad/copa/

74

iv. PRESENCIA DE LA MARCA CLARO Y DEL COLOR ROJO EN REDES SOCIALES

Se allega la presentación de redes sociales preparada por DIRTY KITCHEN con los datos estadísticos y con la trayectoria en redes sociales del año 2018 a 2022:

Como se puede ver en la siguiente línea de tiempo desde el año 2012 se aperturaron las redes sociales:



En la presentación se cuantificó el número de seguidores, likes e interacciones para cada una de las redes sociales. A continuación, se aprecia el número de seguidores actuales en las redes sociales y el uso predominante y exclusivo del color rojo:

75

76

10. RANKINGS DEL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

El posicionamiento y liderazgo de la marca **Claro** en el sector de las telecomunicaciones se traslada a la marca de color **Pantone 485C**, lo que confirma su distintividad en el mercado conforme los siguientes rankings de posicionamiento:

---

[74]Información disponible en: https://www.claro.com.co/institucional/sostenibilidad/copa/
[75]Información disponible en: https://www.instagram.com/clarocolombia/
[76]Información disponible en: https://www.facebook.com/ClaroCol/?locale=es_LA

i. Empresas que más facturaron en el año 2021

De acuerdo con el informe de la Superintendencia de Sociedades, **Claro** está ubicada en el puesto 11 de las empresas que más vencieron en el año 2021. Siendo la número 1 en el sector de las telecomunicaciones. Se reporta $14.626.971 de ingresos operacionales en el año 2021:

LAS QUE VENDIERON MÁS DE $2,2 BILLONES (*) RESULTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

RANK. 2021	RAZÓN SOCIAL	INGRESOS OPERACIONALES MILLONES DE PESOS 2022	INGRESOS OPERACIONALES VAR. % '21-'22	PATRIMONIO MILLONES DE PESOS 2022
1	ECOPETROL*	159.473.954	73,82	119.087.050
2	ORGANIZACIÓN TERPEL*	35.455.549	53,21	3.008.682
3	EPM*	32.222.469	27,58	30.986.866
4	REFICAR	26.760.952	72,64	26.364.046
5	GRUPO ARGOS*	21.339.706	30,85	32.029.904
6	ALMACENES ÉXITO*	20.619.673	21,85	8.434.446
7	GRUPO NUTRESA*	17.037.823	33,75	10.804.697
8	DRUMMOND*	16.606.504	79,06	9.143.865
9	CARBONES DEL CERREJÓN	16.387.614	149,82	1.450.706
10	NUEVA EPS	14.775.966	19,59	485.209
11	COMCEL - CLARO	14.626.791	1,13	8.757.221
12	D1 SAS	13.957.675	40,33	149.730
13	ISA*	13.356.005	20,14	29.550.371
14	ENEL - EMGESA ESP*	12.100.256	> 150	16.313.368

[77]

ii. Ranking mayores ventas año 2018:

En un artículo del diario la República del 11 de mayo de 2018, según datos tomados de la Superintendencia Financiera, **Claro** es la número 1 en ventas, con un $8.124.364, seguida por TIGO UNE con $5.060.311:

[78]

iii. Ranking las 1000 empresas más destacadas año 2017

De acuerdo con el periódico La República, y con base en los reportes de la SuperSociedades, en el 2017 **Claro** ocupó puesto número 10 entre las 1000 empresas más destacadas, y el número 1 en las empresas del sector de las telecomunicaciones:

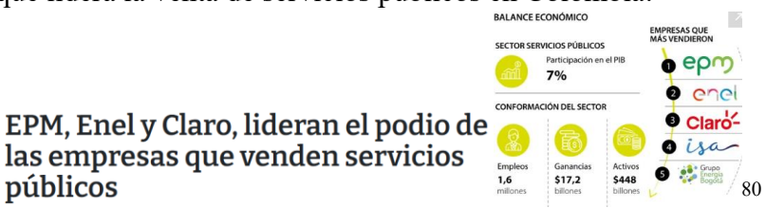
---

[77] Información disponible en: https://forbes.co/2023/05/15/empresas/conozca-las-marcas-latinoamericanas-mas-valiosas-del-mundo-en-2023.
[78] Información tomada de: https://www.larepublica.co/especiales/las-1-000-empresas-mas-grandes-de-2022/las-empresas-que-mas-facturaron-el-ano-pasado-dentro-del-listado-de-las-100-primeras-3645043

[79]

iv. Empresas líderes en servicios públicos:

De acuerdo a una publicación de la República del 25 de junio de 2024, **Claro** es una de las tres empresas que lidera la venta de servicios públicos en Colombia:



[80]

v. Las 1.000 empresas más grandes del país:

De acuerdo al informe de las SuperSociedades del año 2023, **Claro** se ubica en el Top 10 por sus ingresos operacionales:

> En el top 10 de empresas se destacan: Nueva Eps, con ingresos operacionales por $2,27 billones; EPM, con ingresos que ascendieron a los $17,78 billones; Emgesa, con ingresos por $15,30 billones; Claro ($14,85 billones), Grupo Sura ($11,40 billones), Eps Sanitas ($10,62 billones), Cenit ($9,93 billones), Salud Total ($7,27 billones) y Telefónica Movistar ($7,11 billones).

[81]

vi. Empresas que más vendieron en el sector de telecomunicaciones:

De acuerdo con una noticia de la República **Claro** fue la empresa que más vendió servicios en el año 2023:

---

[79] Información tomada de: https://img.lalr.co/cms/2018/05/18203209/Empresas_Telecomunicaciones_pag07_Lun.jpg
[80] Información disponible en: https://www.larepublica.co/especiales/las-1-000-empresas-mas-grandes-de-2023/las-empresas-mas-grandes-del-sector-de-servicios-publicos-en-2023-3893048
[81] Información disponible en: https://www.portafolio.co/negocios/empresas/en-las-1-000-empresas-mas-grandes-el-patrimonio-del-sector-servicios-bajo-3-607285

[82]

vii. Ranking Top Of Mind 2025 en telecomunicaciones;

Claro aparece reseñada por la revista Semana en un artículo del 25 de abril de 2025 como la más querida en su sector:

[83]

V. CONCLUSIONES

Se allegó el material probatorio pertinente, conducente y útil para demostrar la distintividad adquirida de la marca de color rojo **Pantone 485C**, basado en su uso extenso y constante en el territorio colombiano y en la cuota de mercado que adquirió la marca **Claro** en el sector de las telecomunicaciones, específicamente ofreciendo servicios de Internet, telefonía y de televisión.

Consta que la marca de color rojo **Pantone 485C** cumple con los requisitos para ser registrada como marca, en virtud de la distintividad adquirida por el uso. Se probo la presencia comercial y publicitaria de la marca de color rojo **Pantone 485C** durante los últimos 12 años y su grado de penetración, recordación, y por su puesto distintividad.

La marca de color rojo **Pantone 485C** ha venido cumpliendo con las funciones propias de las marcas al identificar los servicios de Internet, telefonía y de televisión y ha sido usada publicitariamente indicando y garantizando una serie de atributos que son propias de los servicios que identifica.

---

[82]Información disponible en: https://www.larepublica.co/especiales/las-1-000-empresas-mas-grandes-de-2023/las-empresas-mas-grandes-del-sector-telecomunicaciones-en-2023-3893332
[83]Información disponible en: https://www.semana.com/hablan-las-marcas/articulo/esta-es-la-empresa-de-telecomunicaciones-que-mas-recuerdan-los-colombianos-lidera-el-ranking-top-of-mind-2025/202500/

El consumidor reconoce el color rojo como exclusivo de los servicios que la marca **Claro** identifica. No existe otro operador que use el color rojo en la categoría. El estudio de mercado evidenció que el color rojo es distintivo para un 98% de los entrevistados y reportó una asociación a la marca **Claro** por parte de 93% de los entrevistados. Por tanto, el consumidor atribuye a la marca la marca de color rojo **Pantone 485C** una procedencia empresarial determinada.

La cuota del mercado es un factor relevante para determinar la distintividad de la marca, y está acreditado con los estudios de mercado, ingresos y rankings que la marca **Claro** es líder indiscutible en su segmento, lo cual se aplica por extensión a la marca de color rojo **Pantone 485C.**

También quedó ampliamente demostrado la intensidad, la extensión geográfica y la duración del uso de la marca de color **Pantone 485C**. 12 años son suficientes para que el color rojo se haya fijado en la mente del consumidor y para que sea reconocido como distintivo de los servicios de telecomunicaciones. Las gestiones publicitarias son intensas y continuas, al punto que la marca **Claro** en conjunto con la marca de color **rojo Pantone 485C** cuenta con notoriedad publicitaria. De manera específica se probó la inversión hecha por la empresa para promocionar la marca de color **rojo Pantone 485C** y la intensa publicidad que tiene el color rojo como elemento exclusivo, distintivo y predominante de la marca **Claro**.

El esfuerzo comercial y publicitario que ha llevado a cabo **CLARO S.A.** en su sector, y que posiciona a la marca **Claro** como líder en su segmento, así como la exposición continua y constante del color rojo Pantone 485C en la publicidad, son indicativos de la distintividad que adquirió esta marca en el mercado. Por lo que se solicita a la Dirección, que luego de valorar los medios de prueba aportados, acceda a la protección del color rojo Pantone **485C** como marca de color.

VI. PRUEBAS Y ANEXOS

Las pruebas aportadas con el presente memorial son las siguientes:

1. Estudio de distintividad y uso del color rojo elaborado por CICO LATAM S.A.S.
2. Certificación del estudio de distintividad y uso del color rojo elaborado por CICO LATAM S.A.S.
3. Certificación suscrita por Carlos Alberto Torres Rivera contador público de Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A. sobre los ingresos de los años 2023 y 2024.
4. Certificación suscrita por Carlos Alberto Torres Rivera contador público de Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A. sobre ingresos de 2015 a 2023.
5. Certificación expedida por Juan Mario Quiñones Gerente General de Market Team.
6. Estudio Informe de Investigación elaborado por Market Team 2020 a 2023.
7. Estudio Tracking de marca evaluación cuantitativa del año 2022.
8. Certificación emitida por Andrea Isaac Vergara representante legal de HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S. sobre inversión en medios de los años 2015 al año 2023.
9. Certificación emitida por Andrea Isaac Vergara representante legal de HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S. sobre campañas publicitarias de los años 2020 a 2023.

10. Certificación emitida por el CEO de DIRTYKITCHEN S.A.S. de los años 2020 a 2023.
11. Certificación emitida por Diego Barriga representante legal de buho Clarity For Leaders.
12. Certificación emitida por FLT Comunicaciones S.A.S.
13. Presentación de redes sociales preparada por DIRTY KITCHEN.
14. Facturas de venta de los servicios.
15. Informe de Sostenibilidad 2022.
16. Certificación de Francis Novoa representante legal de Doyle Dane Bernbach sobre las campañas publicitarias y el uso del color rojo en las piezas de publicidad.
17. Certificación emitida por Pablo Izquierdo y Mauricio Puentes en representación de la agencia publicitaria HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S. de publicidad del año 2024.
18. Certificación emitida por Juan Camilo Rodríguez representante legal de DIRTY KITCHEN S.A.S. de los años 2023, 2024 y 2025.
19. Certificación emitida por Pablo Izquierdo y Mauricio Puentes en representación de la agencia publicitaria HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S. de publicidad del año 2023.
20. Certificación de Juan Camilo Rodríguez representante legal de la agencia Dyrty Kitchen sobre la inversión en campañas para la marca de color rojo Pantone 485C.
21. Certificación de Guillermo Coronel Gerente de SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL S.A.
22. Estudio Tracking de Marca elaborado por Market Team del año 2023 y 2024.
23. Certificación expedida por Juan Mario Quiñones Gerente General de Market Team.
24. Presentación centros de atención (cav) Claro.
25. Presentación preparada por PIVOT sobre piezas publicitarias.
26. Reporte publicitario preparado por la agencia PIVOT con campañas publicitarias.
27. Presentación preparada por PIVOT sobre publicidad exterior (estadísticas).
28. Informe gestión de medios.
29. Presentación con las piezas de cobranza.
30. Licencia de uso de marca de CLARO S.A. a COMCEL.
31. Las páginas Web señaladas en el presente documento que deben ser valoradas como mensaje de datos de acuerdo con el Código General del Proceso y la ley 527 de 1999.

VII. PETICIÓN

Con fundamento en los hechos descritos y con base en las consideraciones de Derecho citadas, respetuosamente solicito a la Dirección de Signos Distintivos de la Superintendencia de Industria y Comercio que:

i. Se tengan en cuenta al momento del estudio de fondo de este expediente las pruebas de distintividad adquirida aportadas para la marca de color rojo **Pantone 485C;**
ii. Se remita al pronunciamiento actualizado de notoriedad que se va a expedir para la marca **Claro**[84]; y se,

[84] Trámite de registro de la marca CLARAMENTE, oposición con invocación de notoriedad de la marca CLARO para el periodo de junio de 2023 a febrero de 2025, expediente SD2024/0120518.

iii. Conceda el registro de la marca de color rojo **Pantone 485C** para identificar servicios de telecomunicaciones, telefonía celular, telefonía fija, televisión e internet comprendido en la Clase 38 de Niza.

VIII. NOTIFICACIONES

Seré notificado electrónicamente por correo electrónico al correo patmarksCO@ppulegal.com.

Señora Superintendente Delegada para la Propiedad Industrial,

GERARDO FLÓREZ LINERO
C.C. 80200055
T.P. 165583 del C.S. de la J.

Estudio de distintividad y uso del color rojo para identificar servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular

Colombia
Diciembre 2024

CiCO LATAM

Bogotá , Diciembre 27 de 2024

A continuación, estamos presentando los resultados del **Estudio Estudio de distintividad y uso del color rojo para identificar servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular**, efectuado durante el mes de diciembre de 2024.

Certificamos que el estudio fue realizado bajo los estándares de calidad establecidos por **CICO LATAM SAS**, a través de los cuales se garantiza la total confiabilidad de la información aquí reportada.

Atentamente,

Zaida García Torres
Representante Legal
C.C. 39.779.347

Ficha Técnica

OBJETIVO

Determinar la distintividad del color rojo Pantone 485C, asociado a la categoría de servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular.

PÚBLICO OBJETIVO

- ✓ Hombres y mujeres.
- ✓ Mayores de 18 años.
- ✓ De todos los niveles socioeconómicos.
- ✓ Residentes en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.

METODOLOGÍA

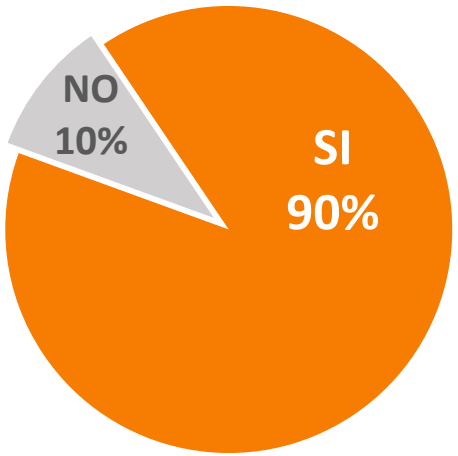
El estudio se realizó a través de encuestas presenciales y virtuales, garantizando con ello un amplio cubrimiento de la población bajo estudio.

El diseño muestral fue de **454** personas, distribuidas por ciudad con base en el peso de cada una en el total de la población, así:

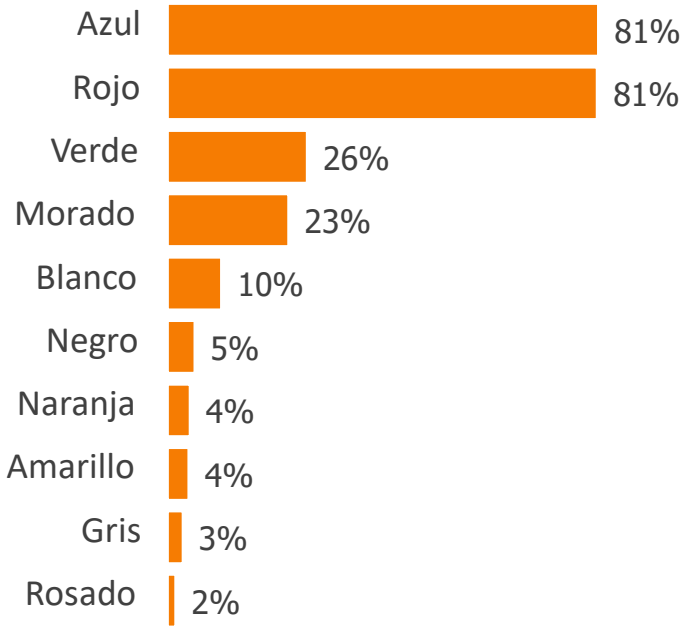
	Peso dentro del total de la muestra	Número de entrevistas
Bogotá	45%	203
Medellín	17%	79
Cali	19%	86
Barranquilla	13%	57
Bucaramanga	6%	29
TOTAL	**100%**	**454**

Diseño que permite interpretar resultados con un nivel de confianza de 95.5% y un error muestral máximo total de ± 4.7%.

1. ¿Recuerda algún color que sea usado por empresas para ofrecer servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular?



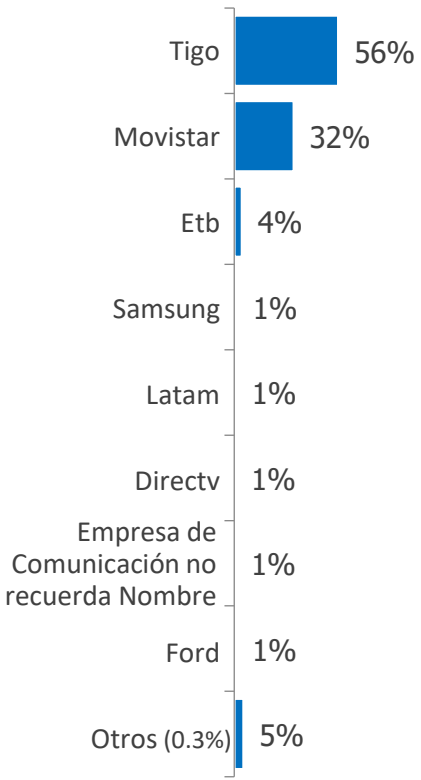
2. ¿Cuál color?



n= 454

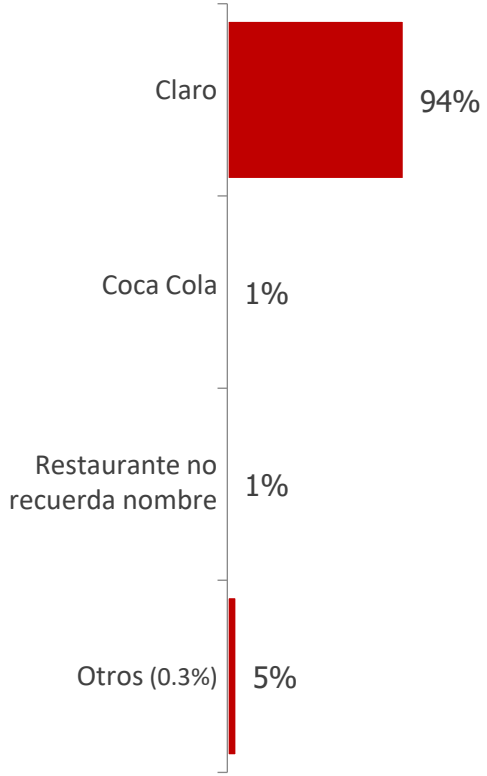
3. ¿Con cuál marca o empresa asocia el color … ?

AZUL



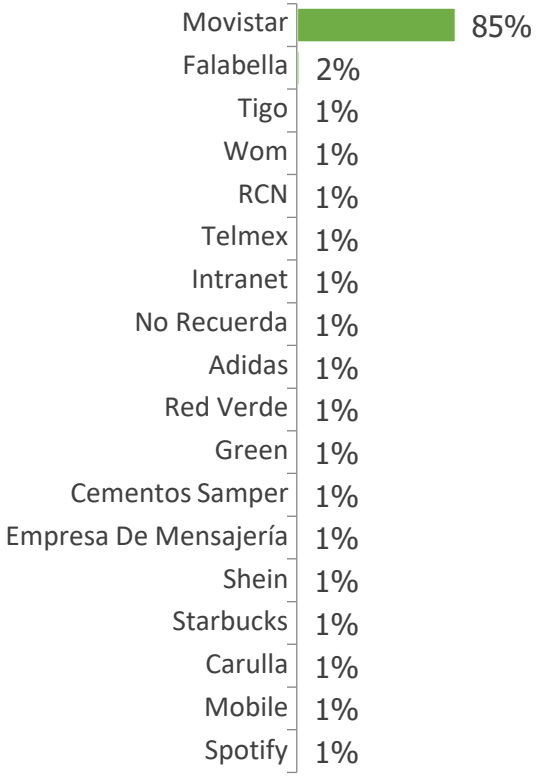
n= 367

ROJO



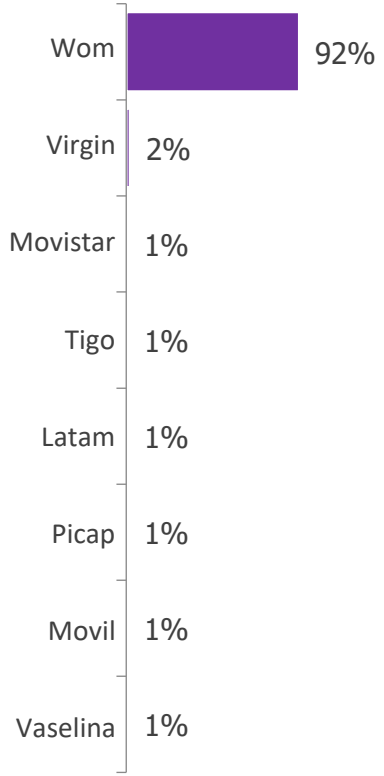
n= 366

VERDE



n= 119

MORADO



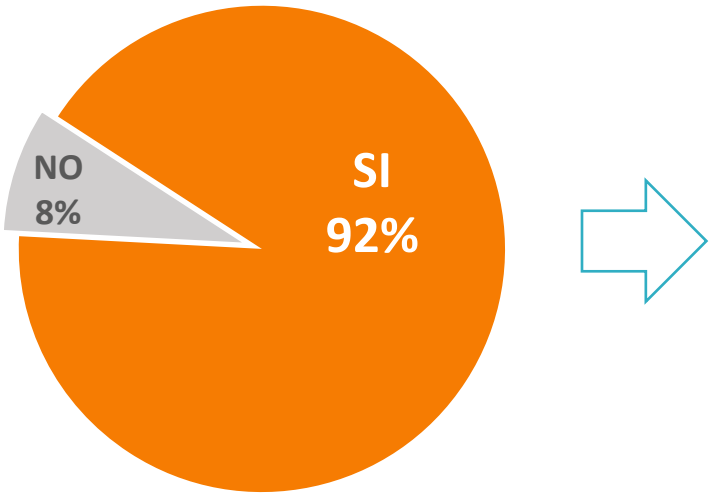
n= 103

4. ¿Con cuál marca o empresa asocia el color rojo para esta categoría – Servicios de Internet, Televisión y/o Telefonía Fija y Celular?

n= 454

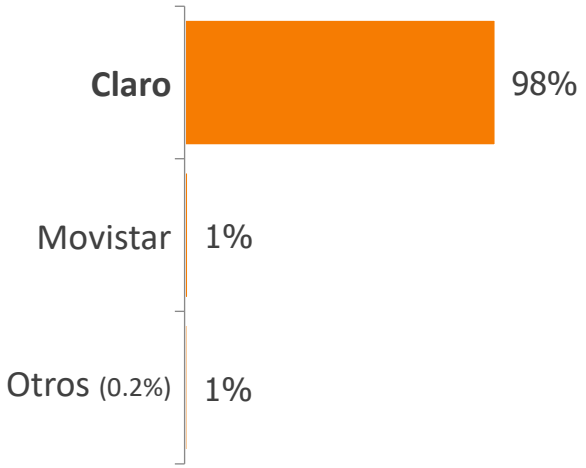
5. ¿Este color le resulta distintivo de alguna Empresa de Internet, Televisión y/o Telefonía Fija y Celular?

Pantone 485C



n= 454

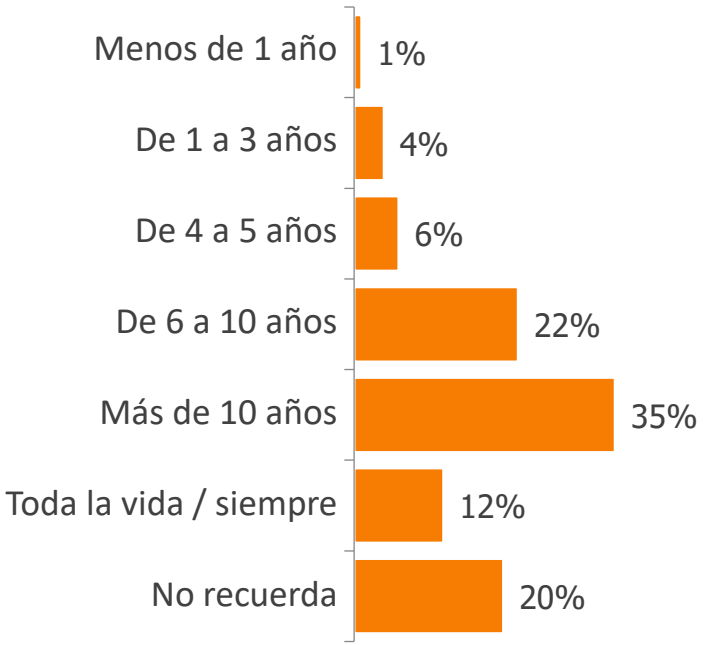
6. ¿De qué empresa de Internet, Televisión y/o Telefonía fija y Celular es distintivo ese color rojo?



n= 417

7. ¿Hace cuánto tiempo usa ese color la empresa Claro?

Pantone 485C



n= 407

Conclusiones

- Los resultados del estudio permiten establecer que el color rojo es ampliamente reconocido y por ende, distintivo para distinguir servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular en Colombia.

- De forma espontánea, los colores más asociados a servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular en Colombia son azul, rojo, verde y morado.

- En cuanto a la asociación de los colores a un operador se estableció lo siguiente:
  - ✓ El color azul es asociado a 3 operadores TIGO, MOVISTAR y ETB.
  - ✓ El color verde es asociado a MOVISTAR, operador al que también se asocia al color azul.
  - ✓ El color morado es asociado a dos operadores WOM y VIRGIN.
  - ✓ El color rojo es asociado exclusivamente a un operador, CLARO.

- El 93% de los consumidores de servicios de internet, televisión y/o telefonía fija y celular asocia el color rojo a CLARO.
- El 98% de los consumidores indica que el color rojo es distintivo de CLARO.
- El 35% de los encuestados considera que el uso del color rojo por parte de la empresa CLARO es de más de 10 años, el 22% indica entre 6 a 10 años y el 12% toda la vida/ siempre.

EL SUSCRITO CONTADOR PUBLICO DE COMUNICACIÓN CELULAR S.A – COMCEL S.A.

CERTIFICA:

1. Qué Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A. identificada con Nit 800.153.993 – 7 usando la marca CLARO, obtuvo ingresos en Colombia durante los últimos 9 años por la venta de servicios de telefonía, televisión e Internet según el siguiente detalle:

Cifras en Millones COP $

Años	Ingresos por Telefonía (Móvil-Fija)	Ingresos por Internet (Móvil-Fija)	Ingresos por Televisión
2015	4,582,749	3,626,484	770,458
2016	3,565,778	4,235,528	904,480
2017	3,240,973	4,818,307	1,048,639
2018	3,133,580	5,060,690	1,137,767
2019	2,619,400	5,821,561	1,203,120
2020	2,484,664	6,668,891	1,309,595
2021	2,509,382	7,154,190	1,435,565
2022	2,474,685	7,339,244	1,464,512
2023	1,320,380	4,503,914	873,053
Total	**25,931,591**	**49,228,808**	**10,147,189**

Carlos Alberto Torres Rivera

Firmado digitalmente por Carlos Alberto Torres Rivera
Fecha: 2023.08.22 14:36:10 -05'00'

Las cifras del año 2023 equivalen a 7 meses de operación.

La presente certificación se expide en Bogotá a los 22 días del mes de agosto de 2023 por solicitud de la administración de la empresa.

Carlos Alberto Torres Rivera

Firmado digitalmente por Carlos Alberto Torres Rivera
Fecha: 2023.08.22 14:36:21 -05'00'

CARLOS ALBERTO TORRES RIVERA
Contador Publico
T.P No. 66592-T

EL SUSCRITO CONTADOR PUBLICO DE COMUNICACIÓN CELULAR S.A – COMCEL S.A.

CERTIFICA:

1. Qué Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A. identificada con Nit 800.153.993 – 7 usando la marca CLARO, obtuvo ingresos en Colombia durante los últimos 2 años por la venta de servicios de telefonía, televisión e Internet según el siguiente detalle:

Cifras en Millones COP $

	Ingresos por telefonía	**Ingresos por Internet**	**Ingresos por televisión**
2023	$2.237.403	$7.755.300	$1.507.087
2024	$2.136.148	$8.270.733	$1.525.737
Total	**$4.373.551**	**$16.026.033**	**$3.032.824**

La presente certificación se expide en Bogotá D.C. a los 4 días del mes de Marzo de 2025 por solicitud de la administración de la empresa.

Carlos Alberto Torres Rivera

Firmado digitalmente por Carlos Alberto Torres Rivera
Fecha: 2025.03.04 09:21:27 -05'00'

Carlos Alberto Torres Rivera
Contador Público
T.P No. 66592-T

EL SUSCRITO CONTADOR PUBLICO DE COMUNICACIÓN CELULAR S.A – COMCEL S.A.

CERTIFICA:

1. Qué Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A. identificada con Nit 800.153.993 – 7 usando la marca CLARO, obtuvo ingresos en Colombia durante los últimos 2 años por la venta de servicios de telefonía, televisión e Internet según el siguiente detalle:

Cifras en Millones COP $

	Ingresos por telefonía	**Ingresos por Internet**	**Ingresos por televisión**
2023	$2.237.403	$7.755.300	$1.507.087
2024	$2.136.148	$8.270.733	$1.525.737
Total	**$4.373.551**	**$16.026.033**	**$3.032.824**

La presente certificación se expide en Bogotá D.C. a los 4 días del mes de Marzo de 2025 por solicitud de la administración de la empresa.

Carlos Alberto Torres Rivera

Firmado digitalmente por Carlos Alberto Torres Rivera
Fecha: 2025.03.04 09:21:27 -05'00'

Carlos Alberto Torres Rivera
Contador Público
T.P No. 66592-T

DDB WORLDWIDE COLOMBIA S.A.S
NIT 830.000.640-5
Bogotá
Diagonal 97 No.17-60 Piso 10
Teléfono: (57-1) 743 4040

Medellín
Calle 20 Sur No. 27-55 Local 9630
Sótano 3 Mall San Lucas Plaza
Teléfono: (57-4) 332 04 44

Bogotá D.C. 27 de febrero 2025

SEÑORES

Comunicación Celular S A Comcel S.A.

ASUNTO: Certificación Comunicación Claro Colombia.

Por medio de la presente, la empresa **DDB WORRLDWIDE S.A.S.** identificada con **Nit 830000640-5** representada legalmente por la señora **FRANCYS NOVA BEJARANO** identificada con **C.C 52.335.179** presta a COMCEL S.A. los posteriores servicios:

Asesoría en marketing, Comunicaciones, estrategia, creación, conceptualización, desarrollo, diseño, adaptaciones y Producciones de campañas de comunicación y mercadeo

Durante los años 2023 y 2024 se realizaron campañas para **Claro Colombia** en los segmentos de: **Prepago, Postpago, Marca, VAS, Equipos, innovación, Empresas y Negocios y Hogar.** En cada uno de los segmentos se puede evidenciar diáfanamente la predominancia del color rojo en la mayoría de las campañas y se resalta su importancia en las principales campañas de mayor impacto para cada uno de los segmentos.

En el segmento de **Marca**, se utilizó el rojo como predominante en elementos de los personajes principales de las campañas. Del mismo modo, se utilizó para resaltar los eventos específicos que conectan al consumidor con la marca (amor y amistad, escuela 200, carnaval de Barranquilla, 30 años de lanzamiento, 5G, etc.)
En el segmento de **VAS** se utilizó el rojo como predominante en elementos que resaltan el producto/servicio específico que se está promocionando (series a través de Claro Video; álbumes, canciones, artistas a través de Claro música; etc.). Del mismo modo se utiliza en elementos de marca Claro y para resaltar el dispositivo específico en el cual se está utilizando el servicio.
En el segmento de **Equipos**, se utilizó el rojo como predominante en elementos de las personas que presentan los productos Claro. A su vez, al presentar nuevas ofertas de producto, en elementos de marca Claro y para resaltar el evento específico que conecta al consumidor con la marca (día de las madres, aniversario, navidad, etc.)
Desde Prepago, se utilizó el rojo como predominante en elementos alrededor de la escenografía, en las personas que utilizan los productos Claro y para resaltar cuando se presentan ofertas de un determinado producto/servicio.
En el segmento de **Postpago**, se utilizó el rojo en elementos del personaje principal de la campaña y para resaltar la oferta de la campaña específica.
Por su parte, en el segmento de **Innovación**, se utilizó el rojo como predominante en elementos que resaltan los productos Claro y que a su vez resaltan el evento específico que conecta al consumidor con la marca, (día de las madres, navidad, etc.) Del mismo modo, para resaltar ofertas específicas de producto.
En el segmento de **Empresas y Negocios**, si bien el rojo no es predominante por manual de marca, se utilizó el rojo en elementos del personaje principal de la campaña y para resaltar información importante a comunicar durante la campaña.
Por último, en el segmento de **Hogar** se utilizó el rojo como predominante en elementos del personaje principal de la campaña. También, se utilizó para resaltar ofertas de determinados productos/servicios Claro.

Así como la significancia del color rojo se puede evidenciar en múltiples elementos de las campañas de 2023 y 2024 en todos los segmentos, resulta de suma importancia ver su predominancia alrededor de todas las campañas hechas

HRR
HRR (Feb 28, 2025 12:38 EST)

Confidential - Not for Public Consumption or Distribution

DDB WORLDWIDE COLOMBIA S.A.S
NIT 830.000.640-5
Bogotá
Diagonal 97 No.17-60 Piso 10
Teléfono: (57-1) 743 4040

Medellín
Calle 20 Sur No. 27-55 Local 9630
Sótano 3 Mall San Lucas Plaza
Teléfono: (57-4) 332 04 44

en 2023 y 2024. Para el año 2023, se realizaron 14,538 piezas y para el 2024 15,536, registrando un aumento del 6.86%. Los meses con mayor cantidad de campañas realizadas fueron enero (1,705 piezas en 2023 y 1,108 piezas en 2024), junio (1,332 piezas en 2023 y 1,633 piezas en 2024) y noviembre (1,486 piezas en 2023 y 1,581 piezas en 2024). Finalmente, los segmentos con mayor número de campañas fueron Postpago (2,921 en 2023 y 2,869 en 2024), Equipos (3,745 en 2023 y 2,221 en 2024) e Innovación (1,156 en 2023 y 3,699 en 2024).

Siendo el rojo predominante en la comunicación de la marca y en la utilización del color en la mayoría de las piezas entregadas para la comunicación de campañas de marketing y apoyos en la comunicación en punto de venta.

Con respecto a las inversiones en producción y postproducción se relacionan las siguientes Tablas:

Producciones 2023:

PRODUCCION LINDA CAICEDO	$ 350.195.205,00
PRODUCCION TVC COBERTURA	$ 96.802.123,00
PRODUCCIÓN NAVIDAD 2023	$ 287.527.477,00
FOTO ADICIONAL CLARO NAVIDAD	$ 4.768.026,00
TOTAL 2023	**$ 739.292.831,00**

Producciones 2024:

PRODUCCION 30 AÑOS	$ 390.000.000,00
PROD SEBASTIAN MONTOYA	$ 60.711.716,00
PRODUCCION MADRES	$ 337.873.779,00
PROD PLAN RECUPERACION CALI	$ 44.820.000,00
PROD ANIVERSARIO	$ 90.000.373,00
PRODUCCIÓN NAVIDAD	$ 475.423.952,00
TOTAL 2024	**$ 1.398.829.820,00**

Postproducciones 2023 y 2024:

Dragonfly 2023	$1.614.468.148,00
Dragonfly 2024	$ 1.834.433.048,00

VoBo JPVM
VoBo JPVM (Feb 28, 2025 12:38 EST)

VoBo JPVM
E-signed 2025-02-28 12:38PM EST
juan.virviescas@ddbcol.com.co

Rep Legal Francys Nova Bejarano

Cc 52335179

HRR
HRR (Feb 28, 2025 12:38 EST)

Confidential - Not for Public Consumption or Distribution

Dirty Kitchen.
contenido bien servido

Bogotá D.C. 27 de febrero 2025

SEÑORES

Comunicación Celular S A Comcel S.A.

Asunto: Certificación estudio tracking de Marca

Por medio de la presente, la empresa **DIRTY KITCHEN S.A.S** identificada con el **Nit 900388605-1** representada legalmente por el señor **Juan Camilo Rodríguez** identificado con **C.C. 79.946.556 de Bogotá D.C** que presta a COMCEL S.A. los posteriores servicios:

Durante los años 2023 y 2024 se realizaron campañas para las **redes de Claro Colombia** donde se puede evidenciar la predominancia del color rojo en la mayoría de las piezas y se resalta su importancia para la Marca.

En las piezas realizadas y publicadas durante este tiempo en la redes sociales Instagram, Facebook, X, LinkedIn de Claro Colombia podemos evidenciar que de 2.349 en 2023 y 2.971 en el 2024 el 70% de esta piezas usan en predominancia el color ROJO, lo que traduce en una inversión por parte de Claro Colombia de $1.159.200.000 por año.

Siendo el rojo predominante en la comunicación de la marca y en la utilización del color en la mayoría de las piezas publicadas para la comunicación de marketing.

JUAN CAMILO RODRIGUEZ GUTIERREZ

Firmado digitalmente por JUAN CAMILO RODRIGUEZ GUTIERREZ
Fecha: 2025.02.27 14:36:47 -05'00'

_____

Rep Legal Juan Camilo Rodríguez

Cc 79.946.556 Bogotá D.C

Bogotá D.C., 27 de febrero de 2025

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Pablo Izquierdo y Mauricio Puentes, actuando conjuntamente como representantes legales de HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S., sociedad comercial identificada con NIT 830.035.904 – 5, emitimos la siguiente:

CERTIFICACIÓN

HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S. ha sido contratada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., sociedad comercial identificada con NIT No. 800.153.993-7, para la promoción y gestiones publicitarias de la marca **CLARO** y que hemos desarrollado diferentes campañas de comunicación que buscan la difusión y posicionamiento de la marca, según se detalla a continuación:

Año	Campaña	Inversión
2023	Bolsa OOH	$ 8.735.612.683
2023	AON	$ 1.372.172.641
2023	Fabricantes	$ 818.306.458
2023	Equipos producto	$ 7.456.904.043
2023	Navidad	$ 746.761.413
2023	Ecommerce	$ 4.044.578.813
2023	Cobertura	$ 1.797.962.787
2023	Tripleplay	$ 2.565.034.160
2023	Portabilidad	$ 1.455.989.396
2023	IOT	$ 1.037.042.762
2023	Aniversario	$ 327.464.241
2023	Paquete deportivo	$ 1.023.607.663
2023	Sostenibilidad	$ 831.307.253
2023	Vehículo conectado	$ 1.047.990.843
2023	TV+	$ 616.671.400
2023	Oferta regional	$ 358.012.303
2023	OTTS	$ 391.827.689
2023	Linda Caicedo	$ 513.943.617
2023	7x7	$ 437.634.009
2023	Amazon	$ 194.968.975

2023	Whatsapp	$ 321.016.569
2023	T-Resuelve	$ 235.949.848
2023	Moto conectada	$ 192.469.547
2023	Innovación	$ 400.075.234
2023	Cableras	$ 96.060.118
2023	Diciembre	$ 132.364.898
2023	Fibra óptica	$ 131.154.327

Dichos montos de inversión se han destinado para el desarrollo y ejecución de la estrategia de comunicación en los medios de comunicación, redes sociales, Internet y demás medios; en los que predomina el color rojo.

La presente certificación se expide a solicitud de la Compañía, el 27 de febrero de 2025.

Atentamente,

Pablo Izquierdo
C.E. 8.004.328
Gerente

Mauricio Puentes
C.C. 79.689.317
Representante Legal Suplente

Bogotá D.C., 27 de febrero de 2025

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Pablo Izquierdo y Mauricio Puentes, actuando conjuntamente como representantes legales de HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S., sociedad comercial identificada con NIT 830.035.904 – 5, emitimos la siguiente:

CERTIFICACIÓN

HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S. ha sido contratada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., sociedad comercial identificada con NIT No. 800.153.993-7, para la promoción y gestiones publicitarias de la marca CLARO y que hemos desarrollado diferentes campañas de comunicación que buscan la difusión y posicionamiento de la marca, según se detalla a continuación:

Año	Campaña	Inversión
2024	Equipos producto 2024	$ 12.124.093.740
2024	Ecommerce	$ 10.275.369.269
2024	Bolsa OOH	$ 7.809.955.288
2024	AON	$ 9.117.583.784
2024	Fabricantes	$ 3.245.667.525
2024	Tripleplay	$ 375.396.850
2024	Navidad	$ 2.284.664.230
2024	5G	$ 1.778.231.321
2024	Aniversario	$ 1.026.451.500
2024	Madres	$ 1.433.816.195
2024	Bienvenidos	$ 831.140.123
2024	Recargas prepago	$ 1.180.445.221
2024	Hogar seguro	$ 1.363.662.693
2024	App mi Claro	$ 1.324.592.801
2024	Deportes	$ 904.091.544
2024	30 Años	$ 942.820.665
2024	Cambiatón	$ 802.595.106
2024	IOT	$ 827.135.722
2024	Todo Claro	$ 586.768.108
2024	Territorio deportivo	$ 422.579.100
2024	Copa América	$ 552.796.090
2024	Portabilidad	$ 316.194.626
2024	Moto conectada	$ 515.132.452
2024	T-resuelve	$ 472.802.975
2024	Claro Club	$ 382.728.400

2024	Padres	$ 323.766.531
2024	Cobertura	$ 351.347.753
2024	Claro Pay	$ 339.772.799
2024	FWA	$ 322.563.653
2024	Gaming	$ 291.572.349
2024	Plan 39.900	$ 261.341.194
2024	Carro conectado	$ 257.373.216
2024	Real time	$ 288.976.283
2024	OTTs	$ 238.948.798
2024	R2	$ 223.002.171
2024	Cali	$ 111.231.821
2024	Claro música	$ 177.241.383
2024	Leticia	$ 193.982.686
2024	500 megas	$ 128.690.000
2024	Cableras	$ 118.330.656
2024	49900	$ 108.632.959

Dichos montos de inversión se han destinado para el desarrollo y ejecución de la estrategia de comunicación en los medios de comunicación, redes sociales, Internet y demás medios.

La presente certificación se expide a solicitud de la Compañía, el 27 de febrero de 2025.

Atentamente,

Pablo Izquierdo
C.E. 8.004.328
Gerente

Mauricio Puentes
C.C. 79.689.317
Representante Legal Suplente

Bogotá D.C. 5 de marzo 2025

CERTIFICACIÓN:

Juan Camilo Rodriguez actuando como representante legal de DIRTY KITCHEN S.A.S, certifico que hemos sido contratados por CLARO S.A. para la promoción y gestiones publicitarias de la marca CLARO, y que hemos desarrollado diferentes campañas de comunicación que buscan la difusión y posicionamiento de la marca, según se detalla a continuación:

AÑO	Nombre de la Campaña	Inversión
2023	Piezas publicadas en la redes sociales Instagram, Facebook, X, LinkedIn de Claro Colombia	$1.159.200.000
Total		$1.159.200.000

AÑO	Nombre de la Campaña	Inversión
2024	Piezas publicadas en la redes sociales Instagram, Facebook, X, LinkedIn de Claro Colombia	$1.159.200.000
Total		$1.159.200.000

AÑO	Nombre de la Campaña	Inversión
2025	Piezas publicadas en la redes sociales Instagram, Facebook, X, LinkedIn de Claro Colombia	$193.200.000
Total		$193.200.000

Dichos montos de inversión se han destinado para el desarrollo y ejecución de la estrategia de comunicación en los medios de comunicación, redes sociales, Internet y demás medios.

La presente certificación se expide a solicitud de la Compañía, el 5 de marzo de 2025.

Atentamente,

_____

Rep Legal Juan Camilo Rodríguez

Cc 79.946.556 Bogotá D.C

Claro

Tracking de Marca

Enero 2025

4927

Este proyecto se llevó a cabo cumpliendo con la norma internacional ISO 20252: 2012

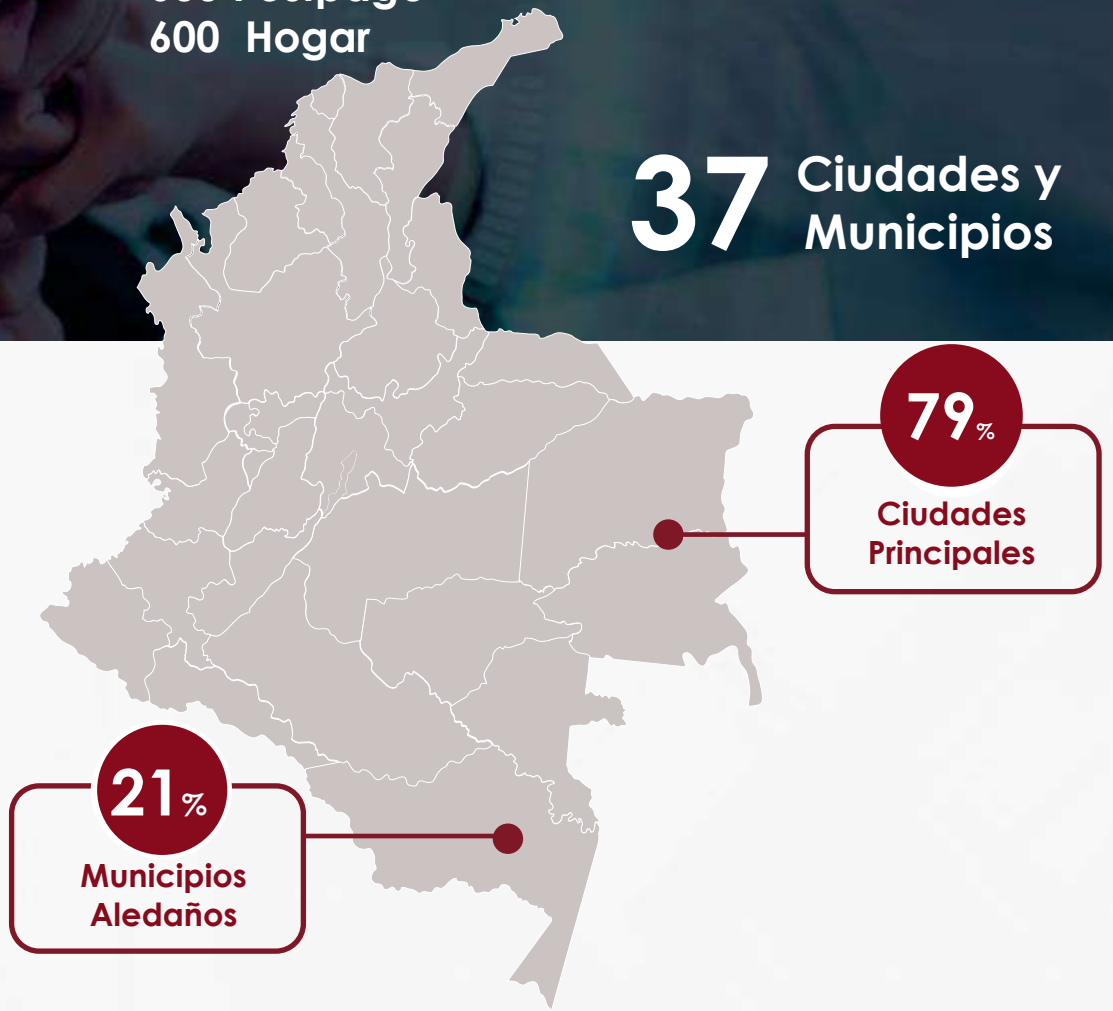
marketteam
CULTURA DE CONOCIMIENTO

Metodología

Población objetivo: Personas que tengan contratado servicios de telecomunicaciones en el hogar (soluciones fijas o móviles, de acuerdo a cada segmento).

1800 Casos mensules
600 Prepago
600 Postpago
600 Hogar

37 Ciudades y Municipios



Hombres y mujeres
de 14 años en adelante

NSE
1 a 6

20 min aprox
X encuesta

Técnica de recolección:
Entrevistas telefónicas

Cuestionario elaborado por Market Team y aprobado por Claro

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Principales Temas a Abordar

1. Principales KPI´s Claro vs sus principales Competidores

2. Posicionamiento y atributos de Producto e Imagen

3. Una mirada a la regionales

Confidencial

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Desempeño

Claro VS Competidores

Se mantiene la posición sólida y estable de Claro en el último trimestre.

TOM de Marca, TOM Publicitario y Preferencia

TOM% de Marca

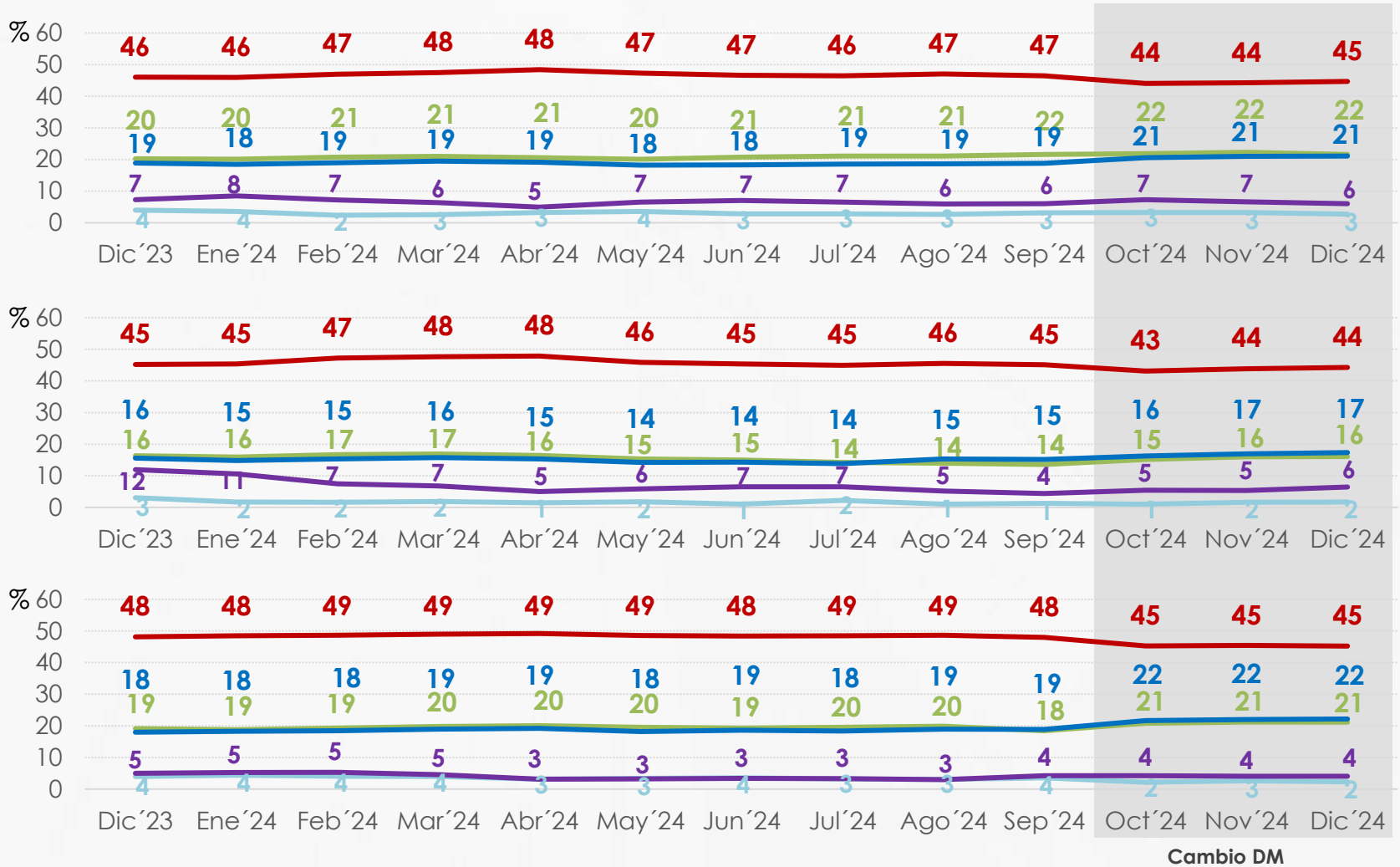
PA1 ¿Qué marcas conoce o ha oido mencionar?

TOM % Publicitario

PA2 ¿Para cuáles empresas recuerda haber visto, oído o leído alguna publicidad ?

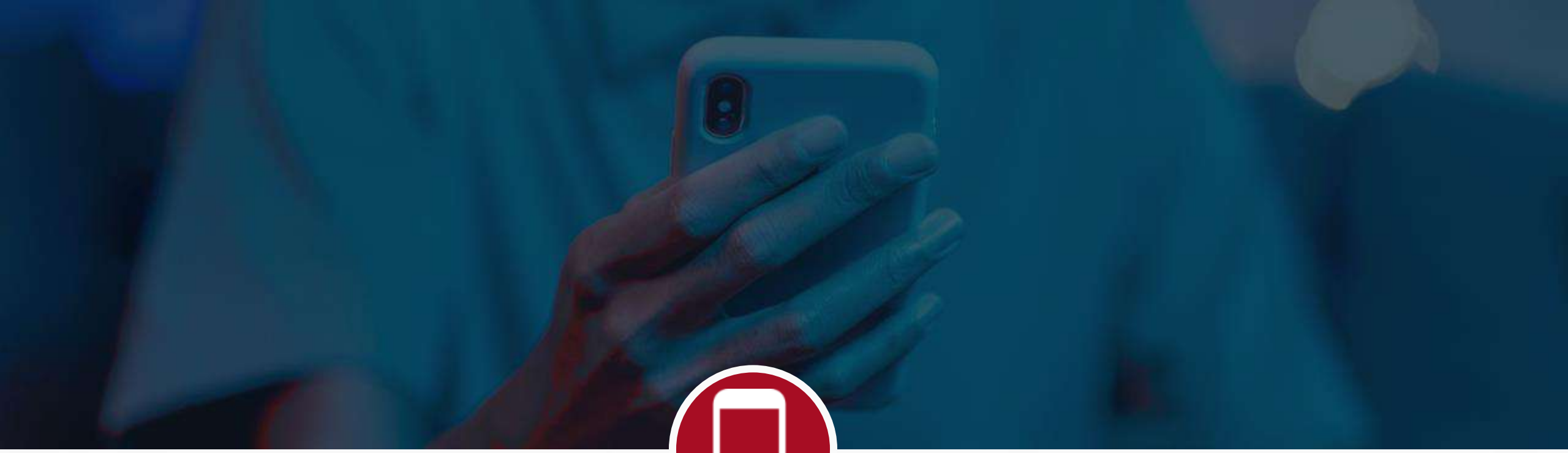
% Preferencia

PA13¿Cuál es su empresa Preferida?



Base Total encuestados: 1800/mes

Confidencial
Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia



¿Cuáles son las razones para decidirse a usar de manera mas frecuente un operador ?

Confidencial

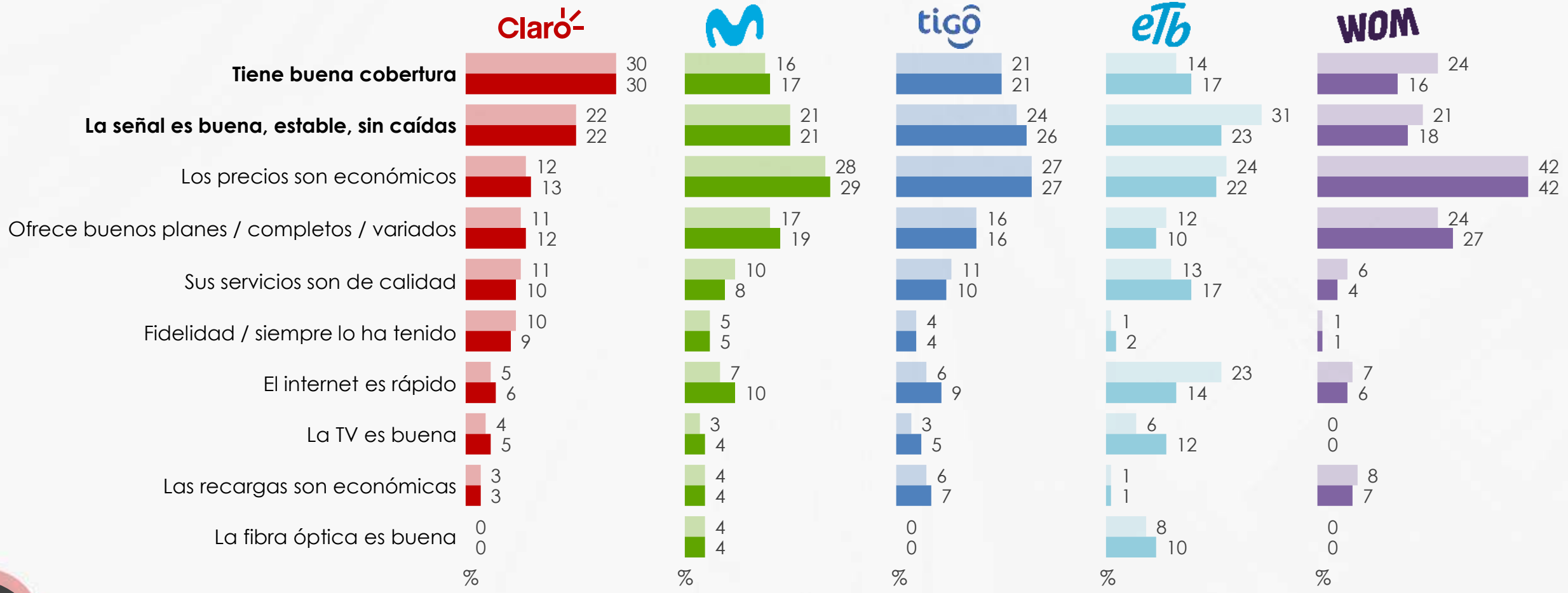
Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Cobertura y funcionamiento se mantienen como las principales razones para tener a Claro como marca de uso frecuente.

Razones de Uso Frecuente

Q3´24
Q4´24

PA12. ¿Cuáles son las razones por las que ésta es la empresa que usa con mayor frecuencia?



Base: usuarios frecuentes de cada marca

Clasificación: Uso interno - Documento de Claro Colombia

Confidencial

Exploremos como es la conexión emocional de los usuarios con las marcas

Confidencial

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Vinculo

Emocional

de las marcas

Top of Heart – TOH

De esta forma, el indicador de Top of Heart propuesto es el porcentaje de Adorers, sobre la base de conocedores de la marca. En resumen, es la proporción de usuarios que prefieren la marca y que basan esta preferencia en una relación de cercanía y confianza con la misma.

Top of Heart =

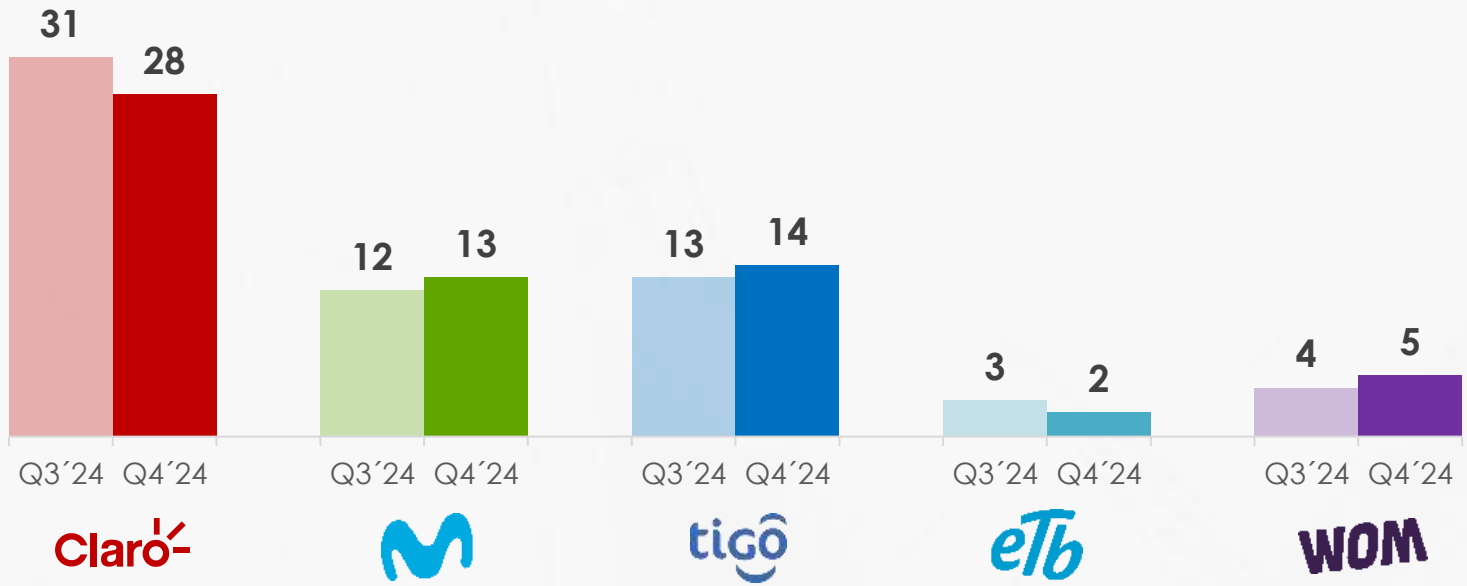
Adorers / Knowers

Confidencial

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Claro se mantiene sólido con el TOH más alto en la categoría.

TOH – Top oh Heart



Knowers

Base, Total encuestados 5400/trimestre (Q4´24)

Confidencial
Clasificación de Interés Documento Claro Colombia

Miremos entonces que fortalezas o debilidades tenemos a nivel de producto e imagen

Confidencial

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Ahora veamos que ha pasado con los

Atributos de Producto

Confidencial

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

¿Qué es el Fair Share?

El Fair Share **resalta las fortalezas y debilidades** de las marcas (respecto a las otras marcas y atributos evaluados)

Para un conjunto de marcas y menciones de asociación con una batería de atributos, el Fair Share permite mostrar los **"verdaderos porcentajes"** que deberían tener las marcas-atributos **eliminando sesgos de conocimiento, o menciones excesivas sobre marcas líderes vs. marcas más pequeñas**

Lo que se hace es ver qué tanto un atributo es asociado con una marca y se compara contra el valor medio del atributo para todas las marcas y contra el valor medio de todos los atributos de la marca en análisis.

Los **valores positivos** del Fair Share **indican asociaciones fuertes entre atributos y marcas**, y **los valores negativos indican los atributos que no son asociados con las marcas**. Entre mayor sea el valor del Fair Share (positivo o negativo), mayor es la magnitud de la asociación o no asociación.

Atributo apropiado por la marca

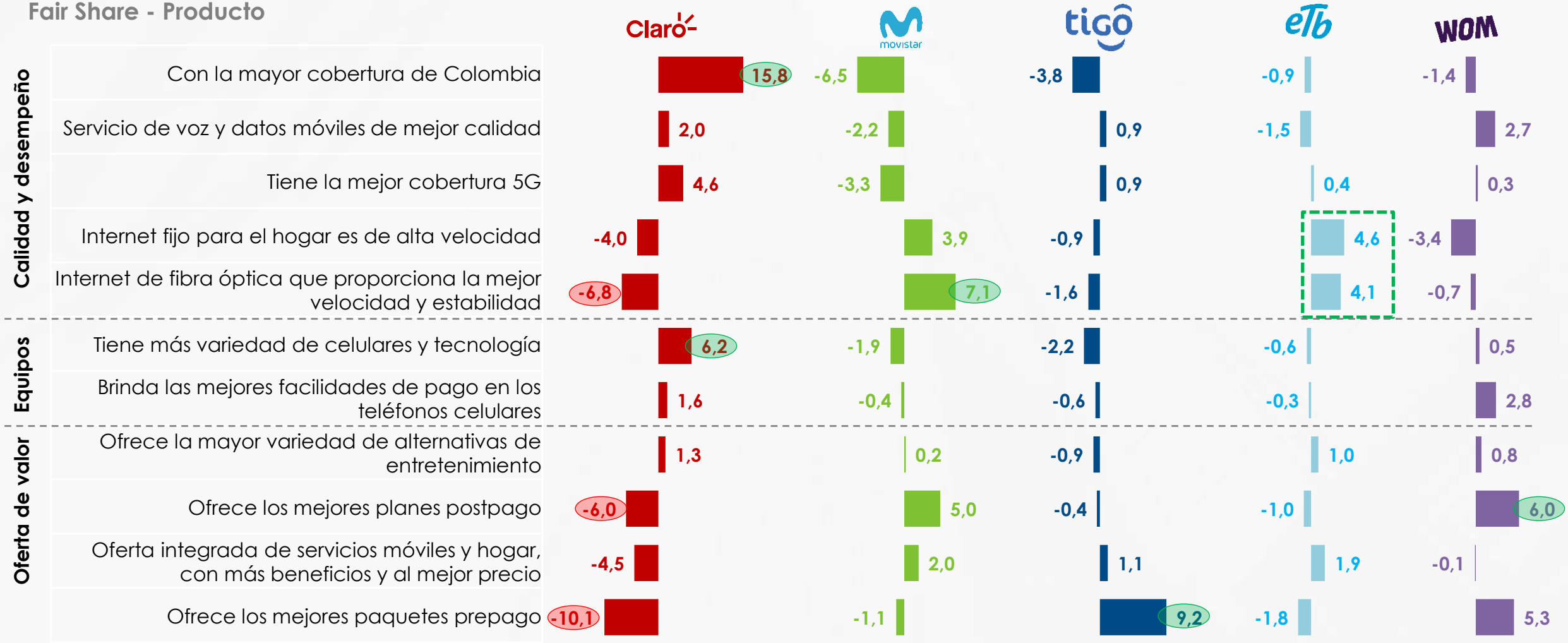
Atributo lejano de la marca

Confidencial

Clasificación: Uso Interno. Documento Clar

Claro mantiene su fortaleza en cobertura y variedad de celulares.

Fair Share - Producto



Base, Total encuestados 5400/trimestre (Q4´24)

Confidencial
Clasificación del Interés Documento para Colombia

Y con los

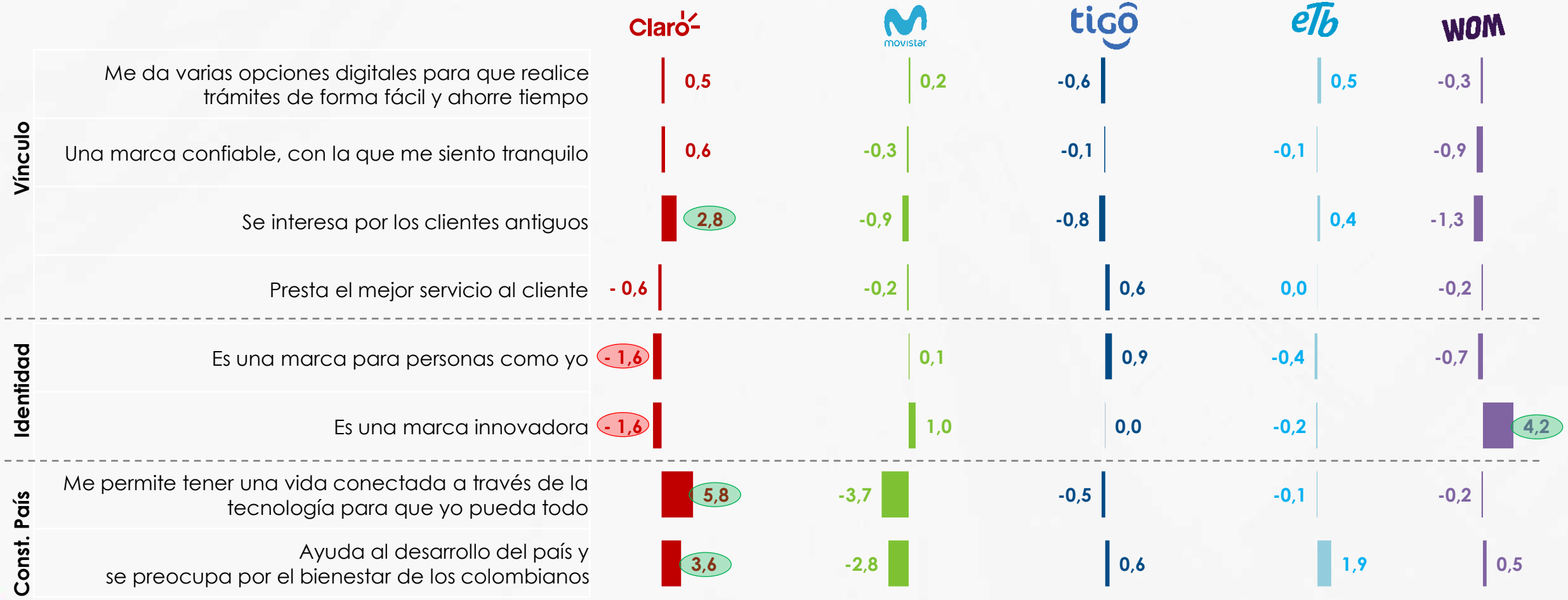
Atributos de Imagen

Confidencial

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Claro apropia el interés por clientes antiguos, puedo todo y construcción país.

Fair Share - Imagen



Base, Total encuestados 5400/trimestre (Q4´24)

Confidencial
Clasificación de Interés Documento Claro Colombia

¿Qué oportunidades tenemos frente a los segmentos, grupos de edad y NSE?

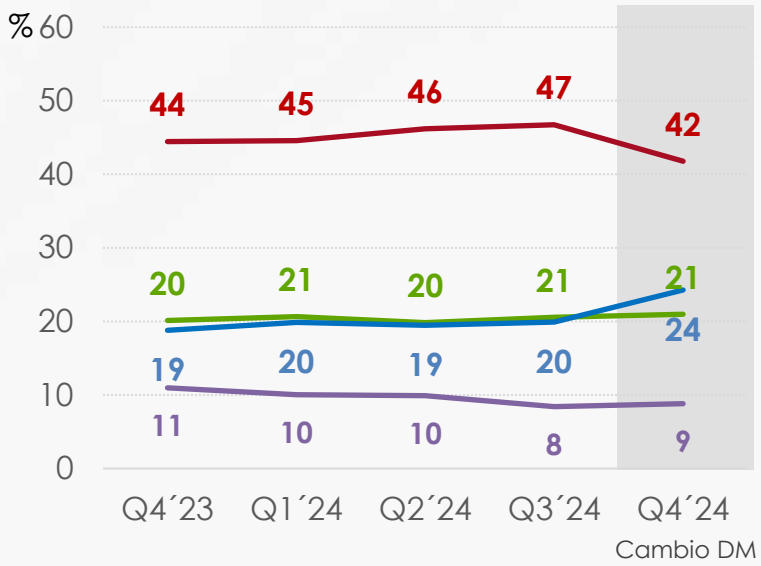
Confidencial

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

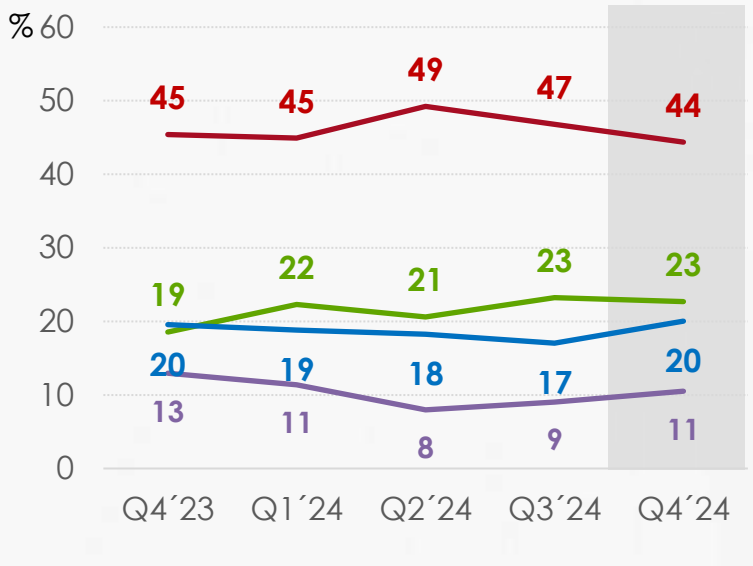
El TOM de Marca de Claro se mantiene.

TOM de Marca – Por Segmentos

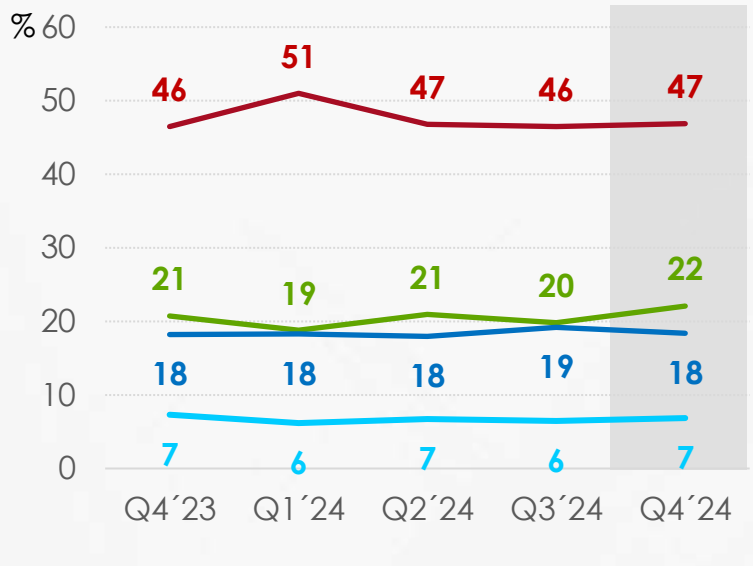
TOM de Marca - PREPAGO



TOM de Marca – POSPAGO



TOM de Marca – HOGARES



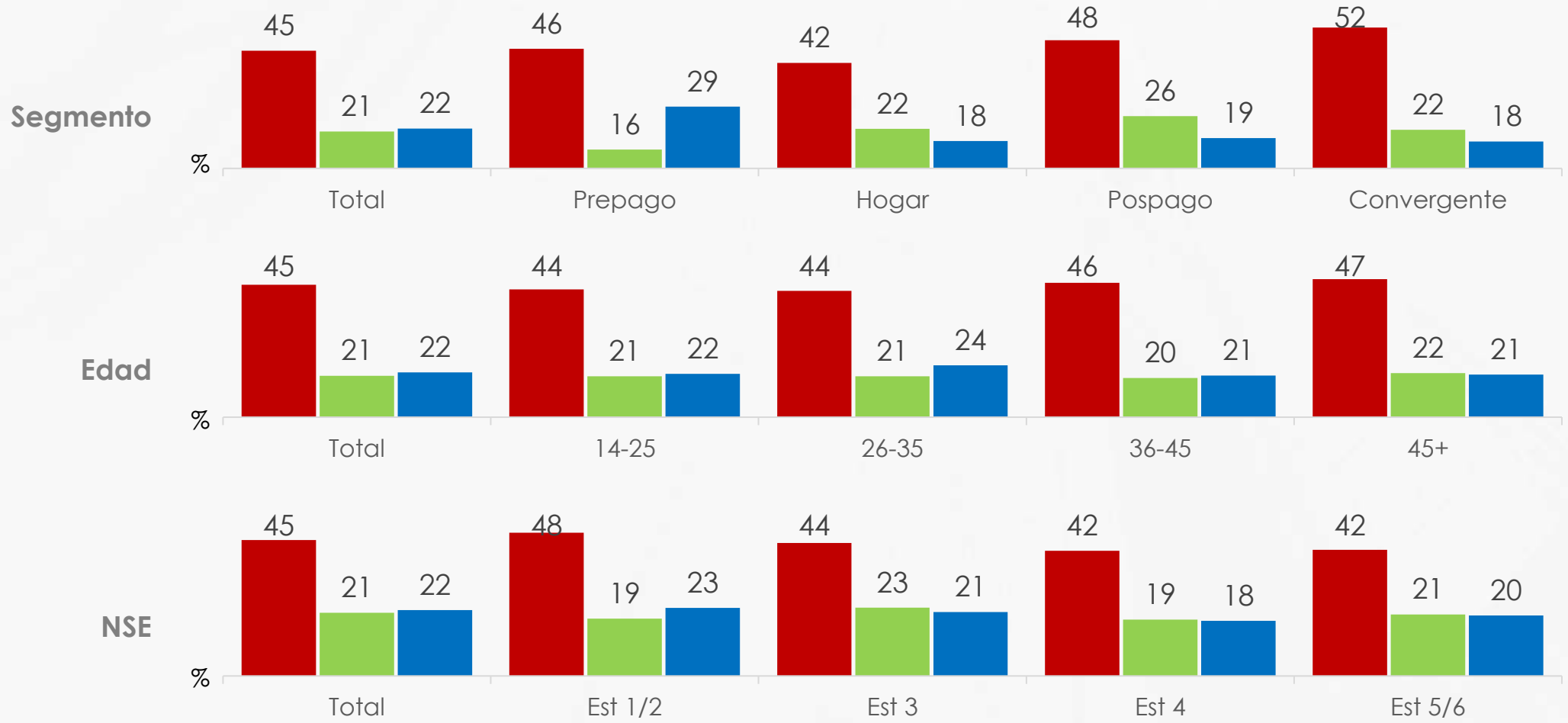
Claro
Movistar
Tigo
Wom
ETB

Base, Total encuestados 5400/trimestre / 1800 por segmento

Confidencial
Clasificación: Uso Interno, Documento Claro Colombia

Las mayores oportunidades de Claro para fortalecer su Preferencia se mantienen en Hogar, en los más jóvenes y en los estratos más altos. Por otro lado, el segmento Convergente mantiene niveles más altos de Preferencia, así que la movilización a convergencia sigue siendo válida.

Preferencia CLARO – Por Segmento / Edad / NSE



Base, Total encuestados 5400/trimestre

Confidencial
Clasificación: Uso interno. Documento Claro Colombia

Veamos que pasa con...

Atributos de Producto e Imagen

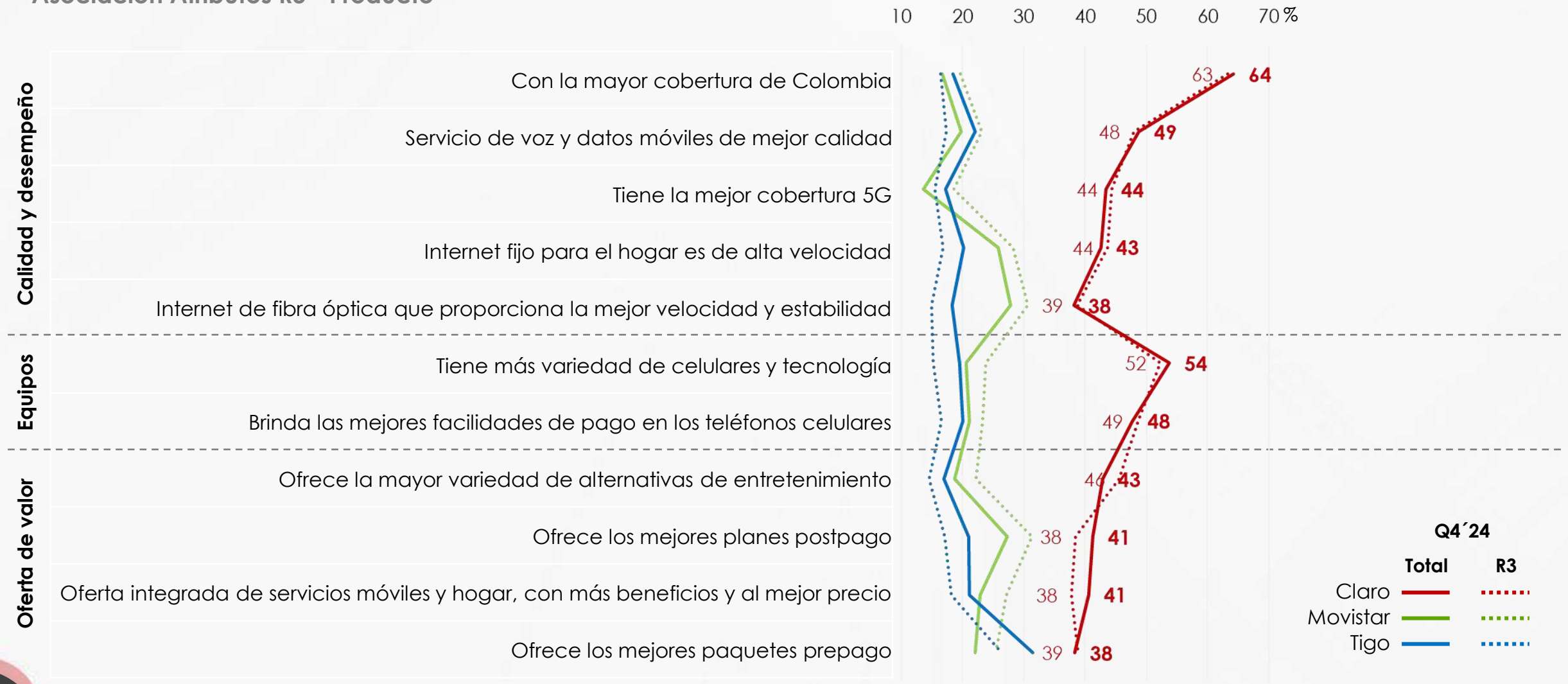
Evolución, fortalezas y debilidades

Confidencial

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Pese al cambio del DM, en el último trimestre Claro logra estar ligeramente por encima del resto del país en atributos como el internet fijo, la FO, facilidades de pago, entretenimiento y oferta prepago. Por otro lado, Movistar se fortalece en la región, destacándose en su fibra óptica y planes pospago.

Asociación Atributos R3 - Producto



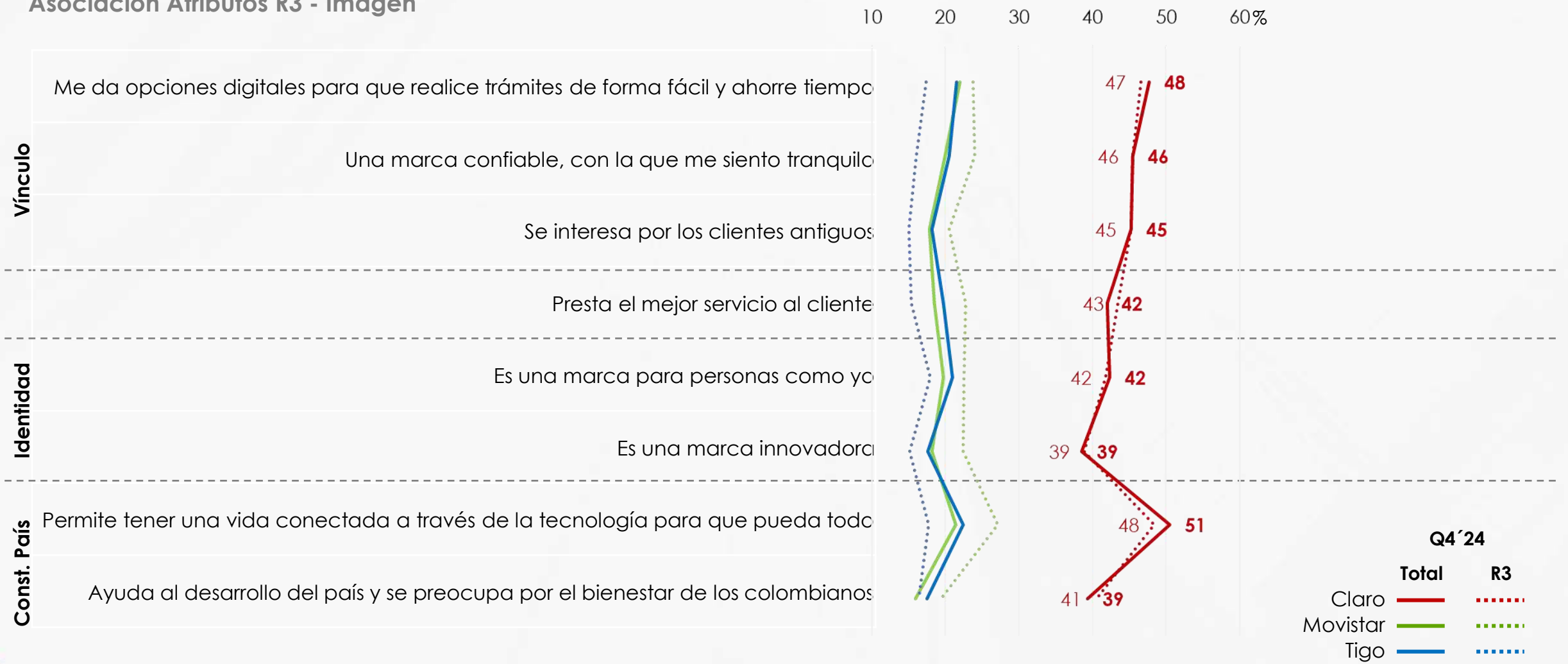
Confidencial

Total: n(promedio) 5400 encuestas/trimestre / R3 (promedio) 1017 encuestas trimestre (Q4´24)

Clasificación: Interno. Documento de Claro Colombia

Similar a la percepción en términos de producto, la percepción de Claro logra estar por encima del nacional en servicio al cliente y responsabilidad social. Y de manera similar, Movistar se fortalece en la región, destacándose en atributos relacionados con el vínculo emocional.

Asociación Atributos R3 - Imagen



Confidencial
Total: n(promedio) 5400 encuestas/trimestre / R3 (promedio) 1017 encuestas trimestre (Q4´24)
Clasificación: Interno. Documento de Claro Colombia

Veamos que pasa con...

Atributos de Producto e Imagen

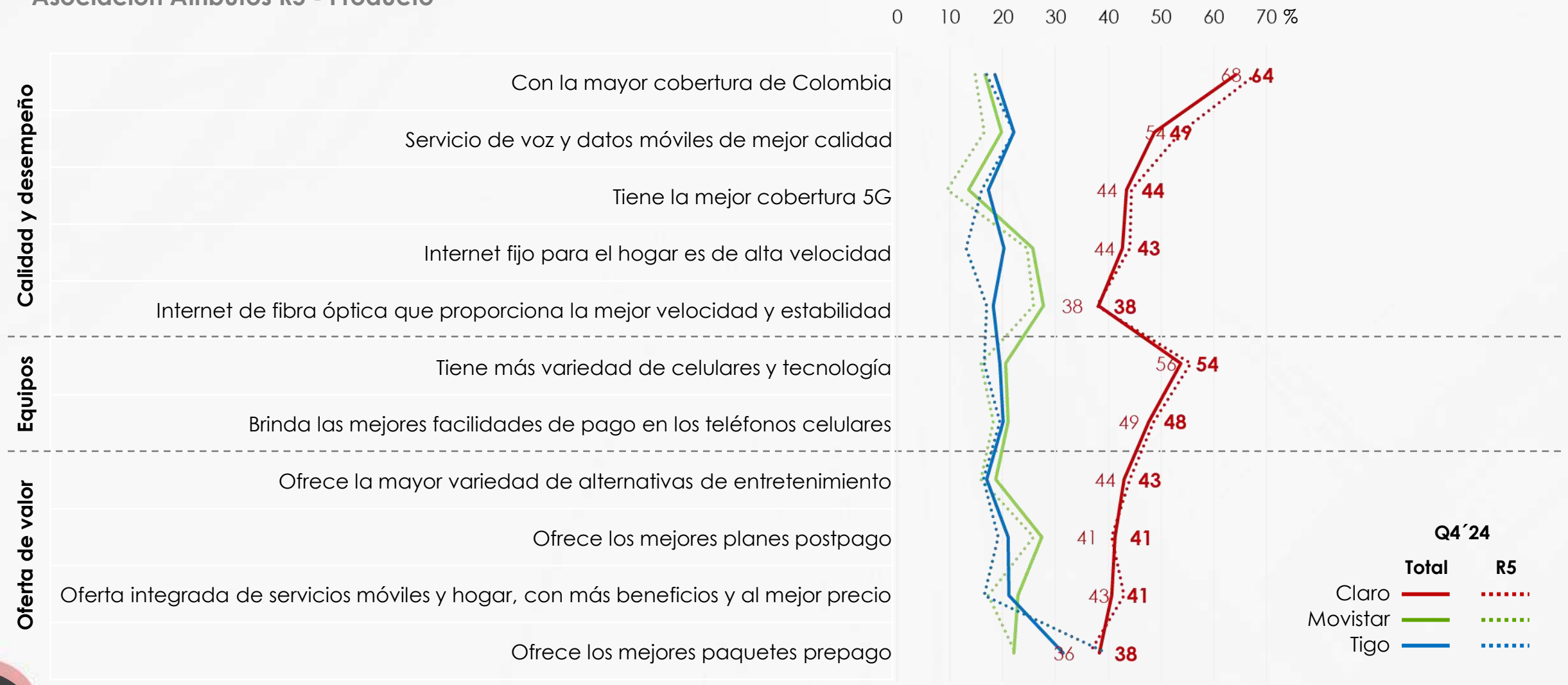
Evolución, fortalezas y debilidades

Confidencial

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Un poco más que en R4, en R5 se observan asociaciones hacia Claro que en general son superiores al total nacional.

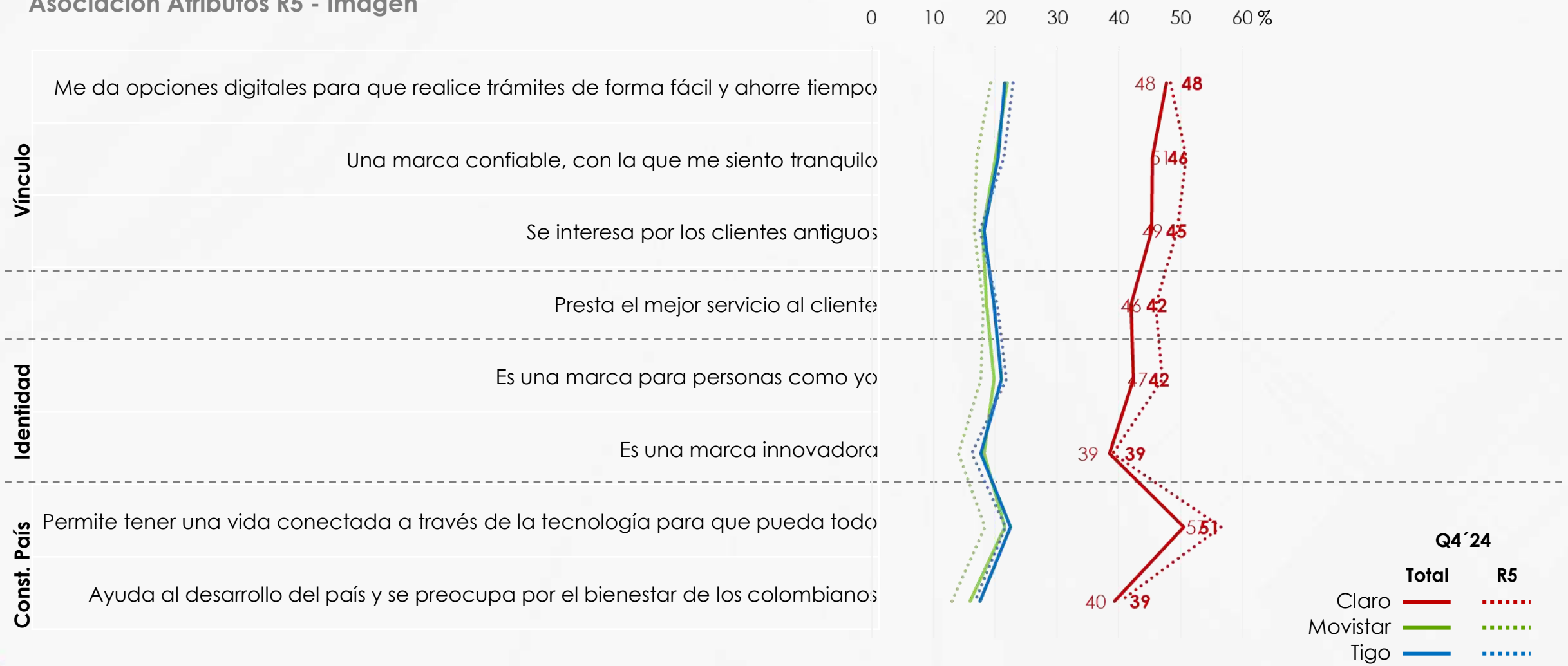
Asociación Atributos R5 - Producto



Confidencial
Clasificación Interno (Documento Claro Colombia)
Total: n(promedio) 5400 encuestas/trimestre / R5 n(promedio) – 969 encuestas trimestre (Q4´24)

En términos de imagen, algo similar a producto. Claro con asociaciones más altas en la región que en el total nacional.

Asociación Atributos R5 - Imagen



Confidencial
Total: n(promedio) 5400 encuestas/trimestre / R5 n(promedio) – 969 encuestas trimestre (Q4´24)
Clasificación: Interno/No Documento Oficial Colombia

Este proyecto se llevó a cabo cumpliendo con la norma internacional ISO 20252: 2012

marketteam
CULTURA DE CONOCIMIENTO

marketteam
CULTURA DE CONOCIMIENTO
Pbx (571) 3149600
Fax (571) 3464300
Calle 66 n. 9-31 piso 2
Bogotá, Colombia
www.mktteam.com

A QUIEN CORRESPONDA

MARKET TEAM S.A. con NIT **800.233.648-4** certifica que desarrolla para **HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S** con **NIT 830.035.904-5**, el siguiente proyecto:

Objeto del contrato: Realizar una investigación cuyo objetivo es monitorear el **posicionamiento** y **grado de adopción** de la marca Claro, en los segmentos definidos, con el propósito de evaluar el impacto de las diferentes actividades de mercadeo, propias y de la competencia.

Objetivos específicos:

- Medir el **nivel de adopción** de las marcas en términos de: Conocimiento de marca (TOM, espontáneo y total), consideración, atracción, adopción, razones de uso y de no uso, preferencia y abandono.
- Establecer el **nivel de preferencia de las marcas** desde el conocimiento hasta la lealtad.
- Identificar **nivel de cercanía emocional y/o nivel de aprecio** para los usuarios **(Top of Heart)**.
- Medir el **Brand Equity** de la marca y el **vínculo emocional.**
- Determinar el **perfil de las marcas** en términos de los atributos importantes de la categoría. Este perfil permite establecer las **fortalezas y debilidades de cada marca** y hacer un seguimiento al posicionamiento de las marcas de la compañía.

Técnica de recolección: Entrevistas telefónicas

Numero de encuestas: 1900 encuestas mensuales

Cobertura Geográfica:

1.800 encuestas mensuales en el segmento de Masivos, distribuida de la siguiente manera:

	Usuarios Claro					Otros Usuarios					Total	
Regionales	Hogares	Postpago	Prepago	Total	M.E	Hogares	Postpago	Prepago	Total	M.E		
R1- Costa	41	54	46	**141**	**8,3%**	62	49	57	**167**	**7,6%**	309	**5,6%**
R2 - Noroccidente	41	67	51	**159**	**7,8%**	63	62	62	**186**	**7,2%**	345	**5,3%**
R3 - Occidente	40	71	46	**158**	**7,8%**	62	64	56	**182**	**7,3%**	339	**5,3%**
R4 - Centro	75	60	78	**213**	**6,7%**	115	53	93	**261**	**6,1%**	473	**4,5%**
R5 - Oriente	41	63	51	**155**	**7,9%**	61	57	60	**178**	**7,3%**	333	**5,4%**
Total	**238**	**315**	**273**	**826**	**3,4%**	**362**	**285**	**327**	**974**	**3,1%**	**1800**	**2,3%**

marketteam
CULTURA DE CONOCIMIENTO
Pbx (571) 3149600
Fax (571) 3464300
Calle 66 n. 9-31 piso 2
Bogotá, Colombia
www.mktteam.com

100 encuestas mensuales en el segmento de negocios, distribuida de la siguiente manera:

Región	Cliente	No cliente	Total
R1- Costa	8	8	16
R2 - Noroccidente	10	10	20
R3 - Occidente	9	9	18
R4 - Centro	15	15	30
R5 - Oriente	8	8	16
Total	**50**	**50**	**100**
Fijo	20	20	40
Móvil	30	30	60
Total	**50**	**50**	**100**
MICRO	12	12	24
PYME MEDIANA	9	9	18
PYME PEQUEÑA	9	9	18
SOHO	20	20	40
Total	**50**	**50**	**100**
Margen de error			**9,8%**

Fecha de inicio: 01 de enero de 2022

Fecha de terminación: contrato vigente actualmente

Para constancia se expide a solicitud del interesado en Bogotá D.C a los veinticuatro (24) días del mes de febrero de 2025.

Nombre: Juan Mario Quiñones Iriarte

Cargo: Gerente General

Teléfono: 601 3149600

Email: jquinones@mktteam.com

CAV´S Y TIENDAS

93

CAV a nivel nacional

19

Formato Tiendas

R1 — 19 CAV:

5 Cartagena
2 Santa Marta
1 Soledad
4 Barranquilla
1 San Andres
2 Valledupar
1 Riohacha
1 Aguachica
1 Montería
1 Sincelejo

R2 — 21 CAV:

5 Medellín
2 Bello
1 Sabaneta
1 Envigado
3 Pereira
1 Caucasia
2 Manizales
2 Armenia
1 Rionegro
1 Apartadó
1 Quibdó
1 Dorada

R3 — 21 CAV

6 Cali
2 Ibagué
2 Neiva
2 Popayán
2 Pasto
1 Tuluá
1 Palmira
1 Tumaco
1 Buenaventura
1 Ipiales
1 Cartago
1 Florencia

R4 — 36 CAV

2 Chía
1 Zipaquirá
1 Mosquera
2 Soacha
30 Bogotá

R5 — 15 CAV

2 Bucaramanga
2 Villavicencio
1 Acacias
1 Fusagasugá
1 Girardot
1 Yopal
1 Barrancabermeja
1 Floridablanca
2 Cúcuta
1 Duitama
1 Sogamoso
1 Tunja

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Región 1
Claro
BIENVENIDO
AL MUNDO
TODO CLARO
AUTO-ATENCIÓN

R1|Barranquilla

CAV Barranquilla centro

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Barranquilla

CAV Barranquilla Metropolitano

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Barranquilla

Tienda Mall Plaza Barranquilla Buenavista

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Barranquilla

CAV Barranquilla Prado

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Soledad

CAV Parque Alegra

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Cartagena

CAV Cartagena Bocagrande

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Cartagena

CAV Cartagena Gran Manzana

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Cartagena

CAV Cartagena Ejecutivos

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Cartagena

CAV Express Cartagena Mall Plaza

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Cartagena

CAV Express Cartagena Caribe Plaza

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Santa Marta

CAV Santa Marta Buenavista

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Santa Marta

CAV Express Santa Marta

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1| San Andres

CAV San Andres

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Valledupar

CAV Valledupar Guatapurí

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Valledupar

CAV Valledupar Mayales

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Aguachica

CAV Aguachica

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Riohacha

CAV Riohacha

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Montería

CAV Montería Alameda

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R1|Sincelejo

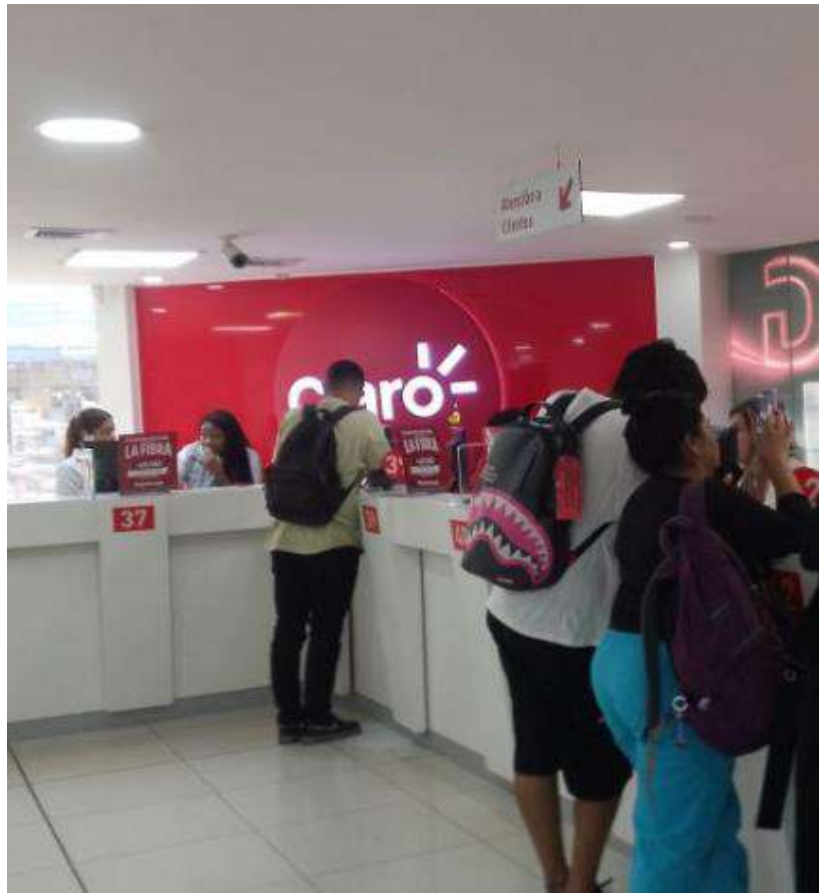
CAV Sincelejo Guacari

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Región 2
Claro
BIENVENIDO
AL MUNDO
TODO CLARO
AUTO-ATENCIÓN

R2|Medellín

CAV Medellín Colombia



Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Medellín

CAV Medellín Premium

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Medellín

CAV Medellín Molinos

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Medellín

CAV Santafe Medellín

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Medellín

CAV Medellín La Central

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Bello

CAV Puerta Del Norte

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Bello

Tienda Fabricato

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Sabaneta

CAV Mayorca

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Envigado

CAV Viva Envigado

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Pereira

CAV Pereira La Rebeca

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Pereira

CAV Pereira Estación Central

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Pereira

CAV Express Pereira

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Caucasia

CAV Caucasia

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Manizales

CAV Manizales El Cable

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Manizales

CAV Express Manizales

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Armenia

CAV Armenia Portal Quindío

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Armenia

CAV Armenia Centro

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Rionegro

CAV Rionegro

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|La Dorada

CAV La Dorada

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Apartado

CAV Apartadó Paseo Del Rio

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R2|Quibdó

CAV Quibdó

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Región 3
Claro
BIENVENIDO
AL MUNDO
TODO CLARO
AUTO-ATENCIÓN

R3|Cali

CAV Cali Sur

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Cali

CAV Cali Norte

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Cali

CAV Cali Palmetto

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Cali

CAV Express Chipichape

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Cali

CAV Cali la Estacion

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Cali

CAV Cali Gran Comercio

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Ibagué

CAV Ibagué Centro

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Ibagué

CAV Ibague Fontainebleau

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Neiva

CAV Neiva Centro

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Neiva

CAV Neiva San Pedro

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Popayan

CAV Popayán Plaza Colonial

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Popayan

CAV Popayán Campanario

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Pasto

CAV Pasto

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Pasto

Tienda Pasto

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Tulua

CAV Tulua Salesiano

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Tumaco

CAV Tumaco

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Palmira

CAV Palmira Salesiano o Centro

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Florencia

CAV Florencia

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Buenaventura

CAV Buenaventura Malecón

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Ipiales

CAV Ipiales

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R3|Cartago

CAV Cartago

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Región 4

R4|Bogotá

CAV Bogotá Calle 140

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Calle 94

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Niza

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Santafe

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Toberín

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Unicentro

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Álamos

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Fontibón

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá La Felicidad

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Plaza Claro

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Express Gran Estación

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

Tienda Bogotá Hayuelos

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Calima o Mall Plaza NQS

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Chapinero

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Cra 7

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Plaza Imperial

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Portal 80

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

Tienda Bogotá Titán Plaza

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Kennedy

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Restrepo

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Venecia

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Express Plaza De Las Americas

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Floresta

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Centro Mayor

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Bogotá Ensueño

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

Tienda Bogotá Gran Plaza Bosa

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Paseo Villa del Rio

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Tienda Andino

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

Tienda Bogotá Colina

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Tienda Soacha Ventura

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Soacha

CAV Soacha Mercurio Ii

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Chía Fontanar

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Chia La Libertad

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Bogotá

CAV Zipaquirá

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R4|Mosquera

CAV Mosquera

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Región 5

R5|Bucaramanga

CAV Bucaramanga Cabecera

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

CAV Bucaramanga Centro

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R5|Floridablanca

CAV Floridablanca 2

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R5|Barrancabermeja

CAV Barrancabermeja

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

CAV Cúcuta Centro o Av Quinta

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

CAV Cúcuta Av Gran Colombia

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

CAV Villavicencio Oriente

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R5|Villavicencio

CAV Villavicencio Villa Centro

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R5|Acacias

CAV Acacias

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R5|Girardot

CAV Girardot

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R5|Fusagasuga

CAV Fusagasugá

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R5|Yopal

CAV Yopal

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R5|Tunja

CAV Viva Tunja

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R5|Sogamoso

CAV Sogamoso Barcelona

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

R5|Duitama

CAV Duitama Innovo

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

PIVOT

Uso del Color rojo

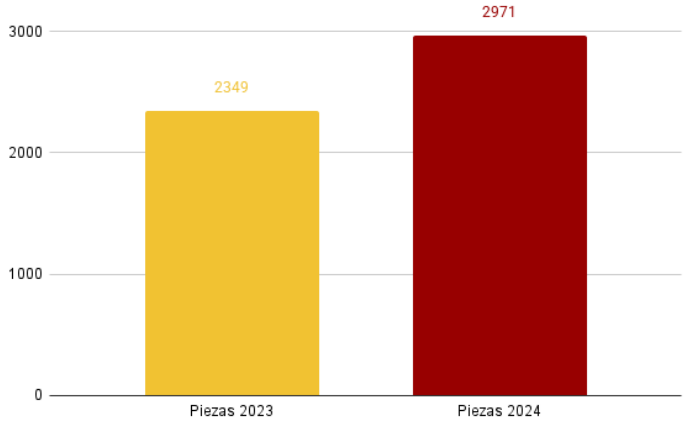
PIVOT

Volumetría del color rojo

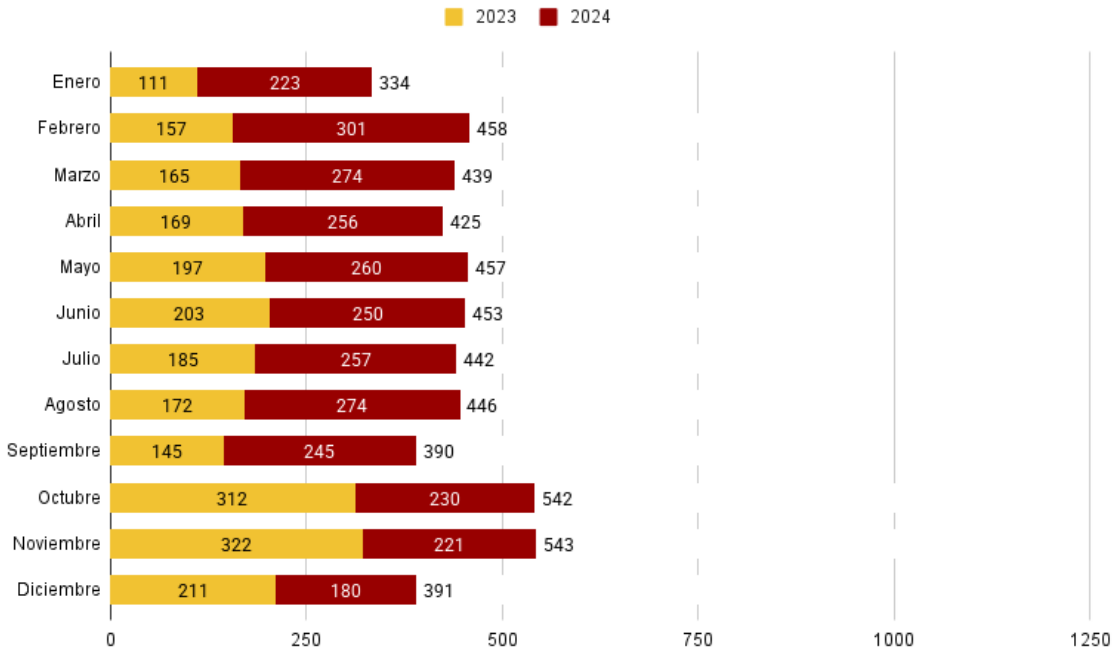
PIVOT

REPORTE DE VOLUMETRÍA DEL COLOR ROJO EN LAS PIEZAS PUBLICITARIAS DE LA MARCA CLARO

TOTAL DE PIEZAS POR AÑO



DETALLADO DE PIEZAS POR AÑO



PIVOT

PIVOT

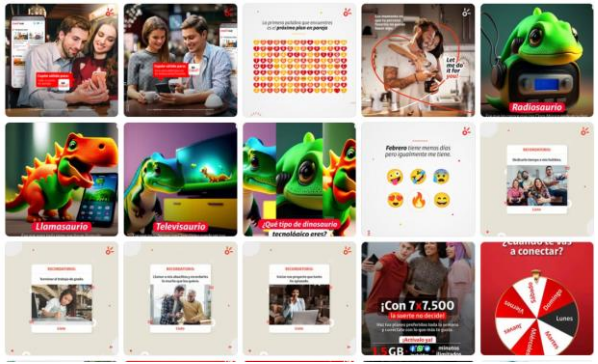
CLARO COLOMBIA 2023

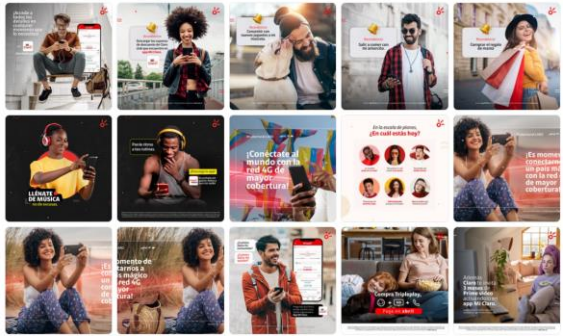
FB - IG - X - TT - IN

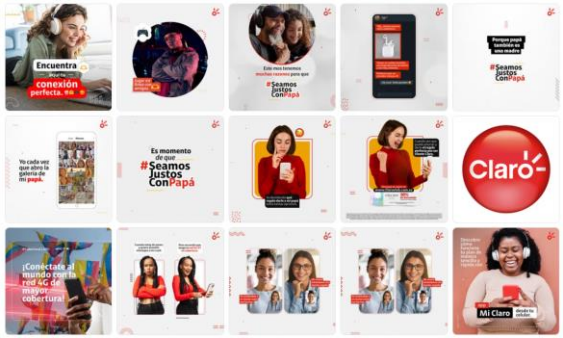
PIVOT

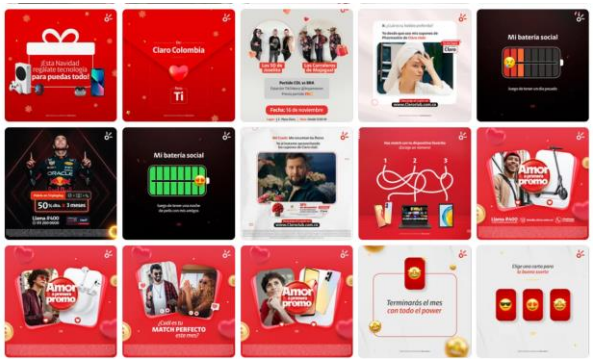
PIVOT

IMÁGENES ESTÁTICAS FACEBOOK CLARO COLOMBIA AÑO 2023



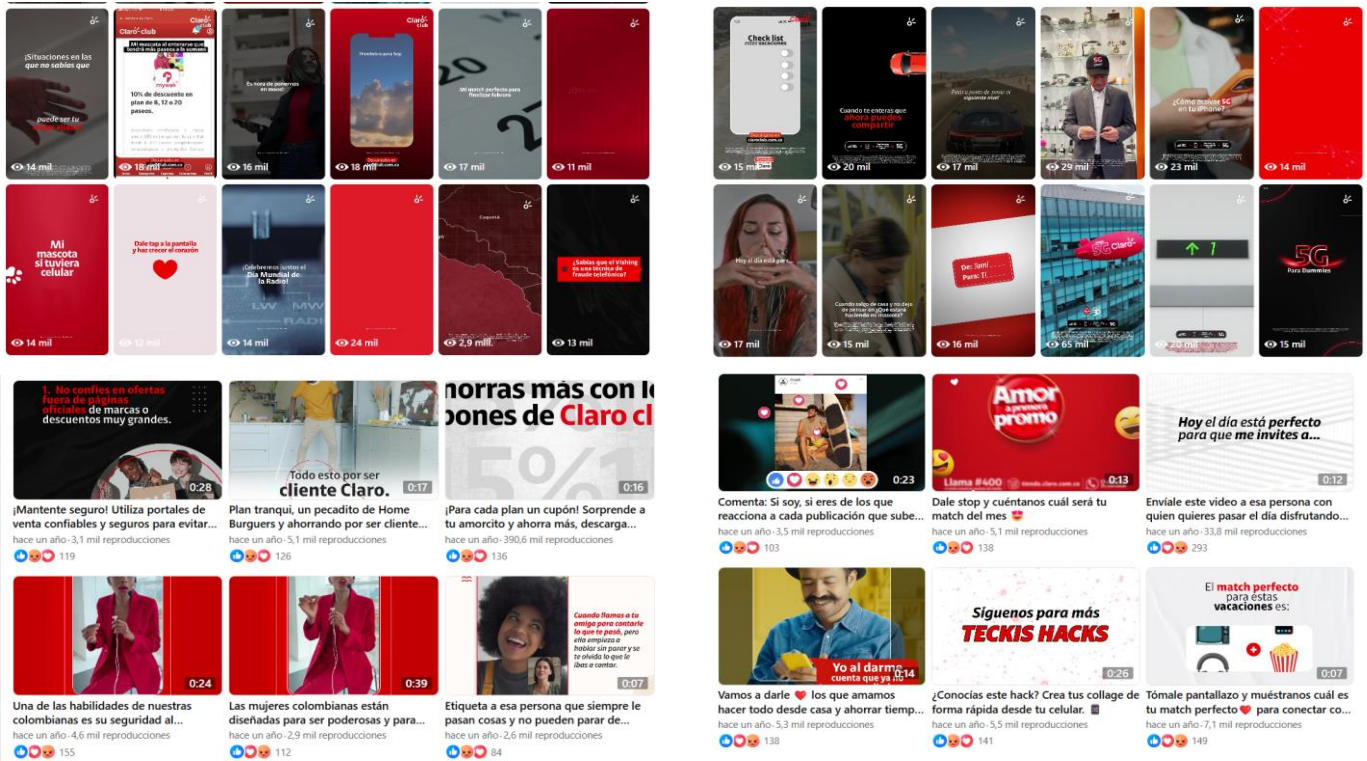






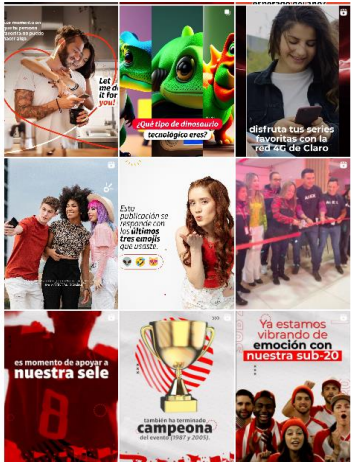
- En imágenes estáticas el color rojo siempre está presente en cualquier parte de la imagen, siempre resalta en los títulos o incluso en los fondos de las piezas.

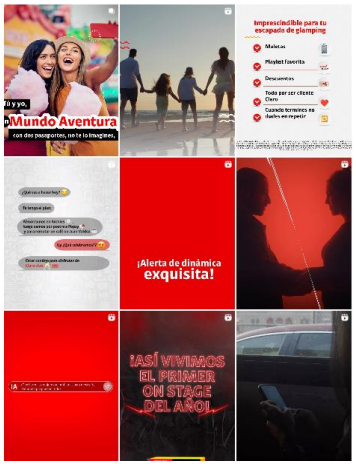
VIDEOS Y REELS FACEBOOK CLARO COLOMBIA AÑO 2023

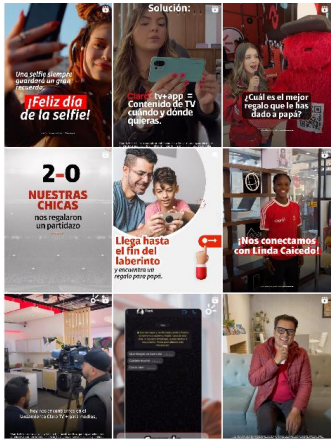


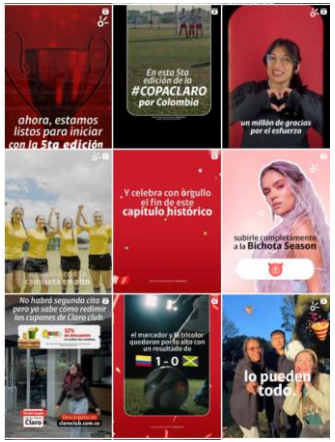
- En contenido de video el color rojo predomina como fondo principal buscando resaltar la idea central del contenido. El color rojo también se utiliza en los subtítulos para resaltar el mensaje de los contenidos.

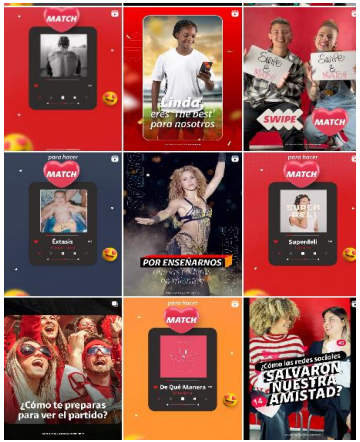
INSTAGRAM CLARO COLOMBIA AÑO 2023











En instagram siempre predomina el color rojo como un elemento central, bien sea como fondo, texto, subtítulo.

PIVOT

X CLARO COLOMBIA AÑO 2023

Claro Colombia
@ClaroColombia

¿Cuántos de aquí ya estamos listos para estrenar esta Navidad? 🎄
¡Ingresa aquí👉 bit.ly/3NAkfD3 y elige el tuyo!😎

2:42 p. m. · 18 dic. 2023 · **466,3 mil** Visualizaciones

Claro Colombia
@ClaroColombia

Dale ❤️ si te llena de emoción saber que gracias a Escuelas Conectadas más colombianos pueden cumplir sus sueños.

4:05 p. m. · 23 nov. 2023 · **2.261** Visualizaciones

Claro Colombia
@ClaroColombia

Estamos impulsando la educación y el progreso de las comunidades ubicadas en las zonas alejadas del país, con el uso del Internet gratuito de los Centros Digitales de #MinTIC y #Claro.
#Conectividad #Educación #CambioPorLaVida
bit.ly/3XOofnk

10:10 a. m. · 13 jul. 2023 · **5.905** Visualizaciones

Claro Colombia
@ClaroColombia

Etiqueta a tu mejor amigo y si no te responde en menos de 5 minutos ⏳ te debe esta invitación,😎 aprovechando los cupones de Claro club ¡Descárgalos aquí!👉 bit.ly/4asKipy

5:55 p. m. · 19 dic. 2023 · **3.548** Visualizaciones

Claro Colombia
@ClaroColombia

Si hablamos de patinaje de velocidad #ColombiaEnSantiago2023 ha sacado la cara por todo el país 🇨🇴 Andrés Felipe Gómez tu nombre será siempre recordado 🤩, ¡Felicidades por tu medalla de oro🥇.

@RedMasNoticias
@OlimpicoCol

3:49 p. m. · 5 nov. 2023 · **2.434** Visualizaciones

Claro Colombia
@ClaroColombia

Llenemos este tweet de emojis,😎😍 porque vamos a aprovechar esta promo de Claro club 👉 bit.ly/45rV9h8

2:07 p. m. · 19 may. 2023 · **2.962** Visualizaciones

Claro Colombia
@ClaroColombia

Dile a mamá que ahora es más fácil desde que puedes wasapear con nosotros. Haz clic aquí: bit.ly/3ONd1wZ😎

7:05 p. m. · 24 jul. 2023 · **2.277** Visualizaciones

Claro Colombia
@ClaroColombia

Con la cámara XMAGE de Ultra Iluminación del nuevo HUAWEI P60 Pro puedes tomar fotos increíbles @Huawei_Colombia. 🤩📱

¡Encuéntralo en Claro y llévalo a cuotas con un superprecio de preventa! ✨ bit.ly/41SnE4x

9:57 a. m. · 19 may. 2023 · **2.285** Visualizaciones

Claro Colombia
@ClaroColombia

¿Estás listo para que nuestros escarabajos 🇨🇴 nos deslumbren en el #TourdeHungria? 🤩 ¡No te pierdas la oportunidad de verlos en acción mañana a las 7:50 a.m por @ClaroSportsCo! 🚵🏆

7:46 p. m. · 9 may. 2023 · **4.977** Visualizaciones

Claro Colombia
@ClaroColombia

Porque trabajamos por una Colombia más conectada y con más oportunidades, acercamos a 18 mil personas y más de 6.000 hogares y negocios al acceso de una mejor conectividad de Internet, televisión y telefonía en este municipio.

3:25 p. m. · 15 abr. 2023 · **3.949** Visualizaciones

PIVOT

PIVOT

TIKTOK LA POWER HOUSE AÑO 2023

- En Tik Tok siempre se procura que haya predominancia en algún elemento gráfico en color rojo, por ejemplo: Los subtítulos del video, incluso que los actores que participan de los videos tengan puesta alguna prenda roja.

LINKEDIN CLARO COLOMBIA AÑO 2023

PIVOT

- En Linkedin siempre predomina el color rojo como un elemento central, bien sea como fondo, texto, subtítulo en caso de tener video.

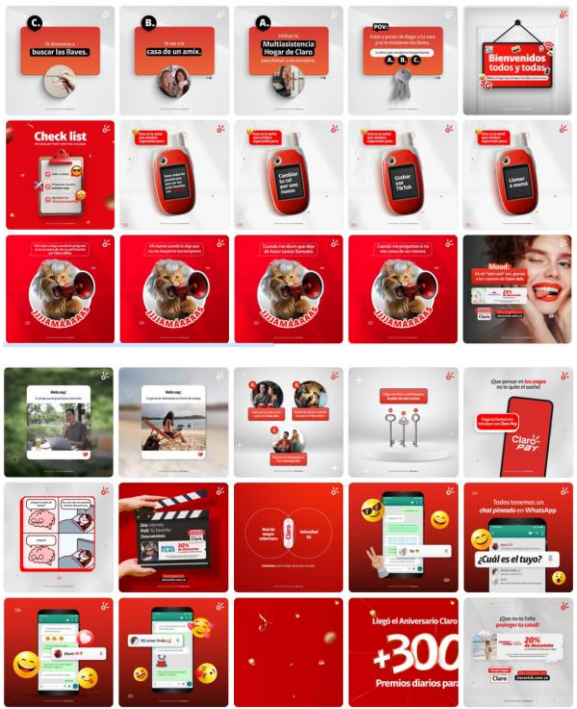
PIVOT

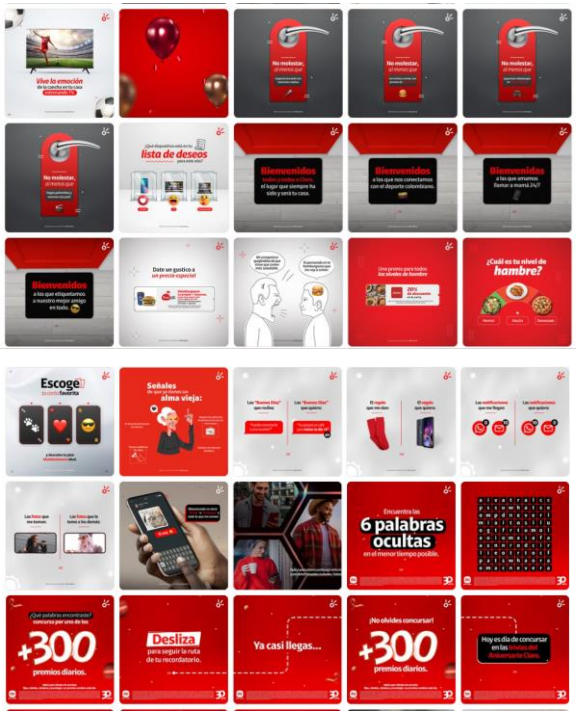
CLARO COLOMBIA 2024
FB - IG - X - TT - IN

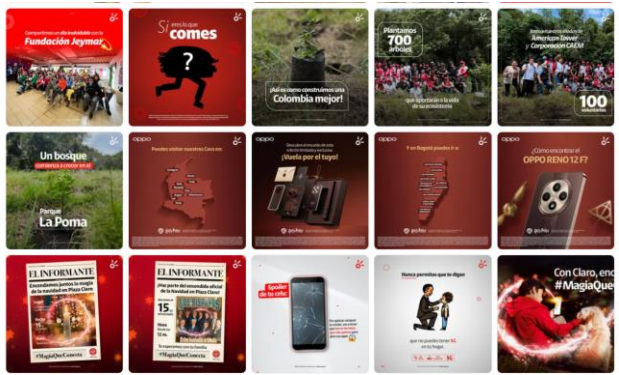
PIVOT

PIVOT

IMÁGENES ESTÁTICAS FACEBOOK CLARO COLOMBIA AÑO 2024

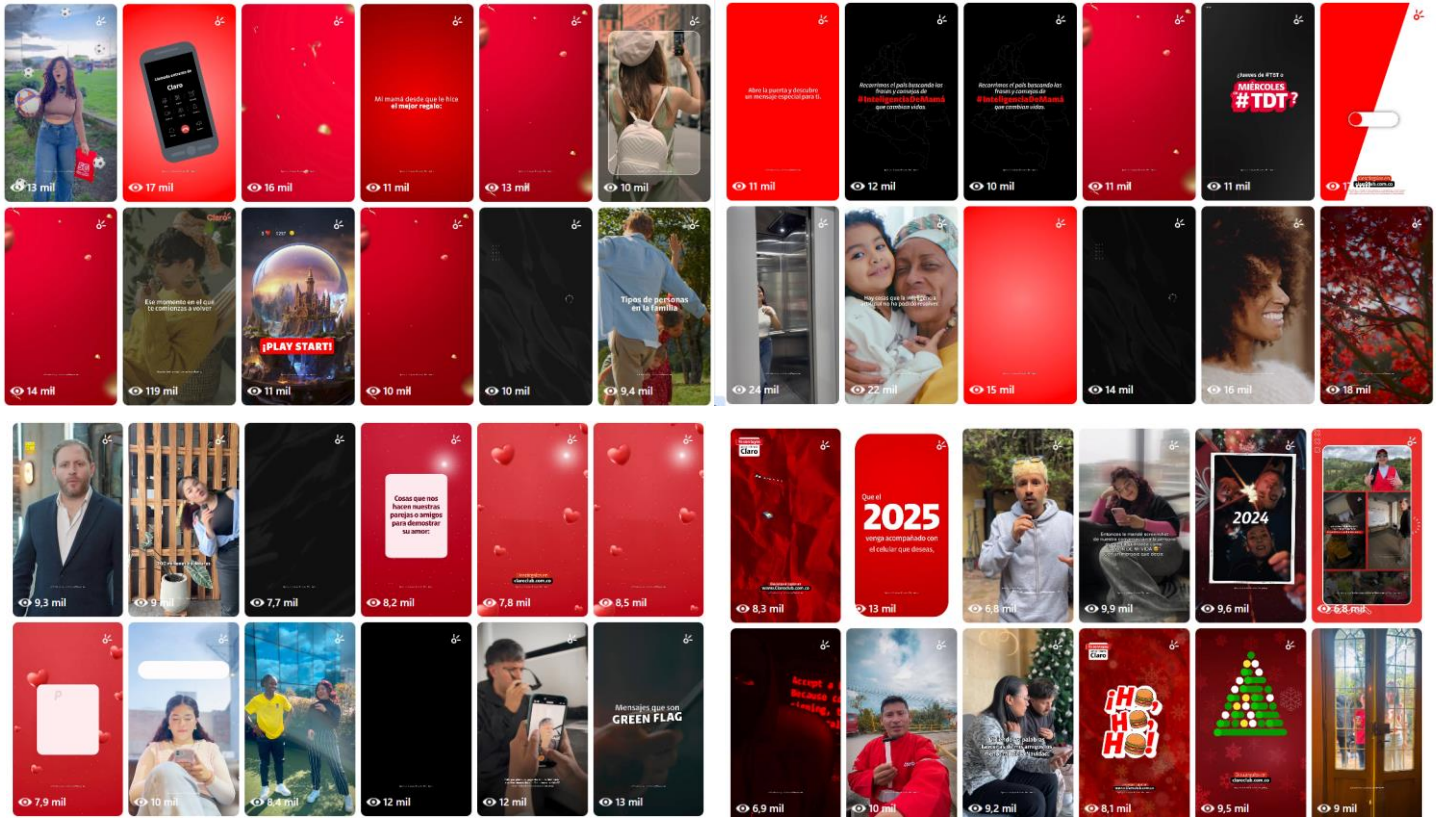






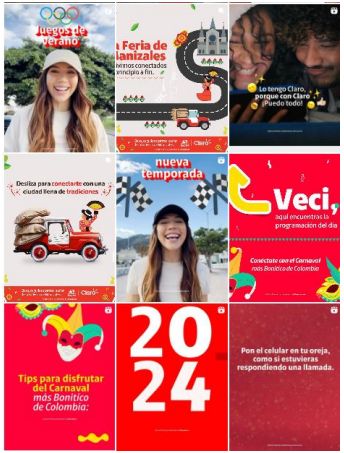
- En imágenes estáticas el color rojo siempre está presente en cualquier parte de la imagen, siempre resalta en los títulos o incluso en los fondos de las piezas o elementos gráficos que refuerzan el mensaje central de la pieza.

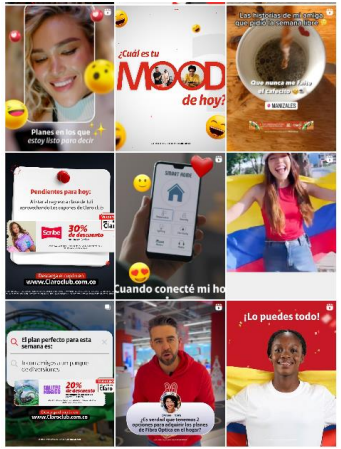
VIDEOS Y REELS FACEBOOK CLARO COLOMBIA AÑO 2024

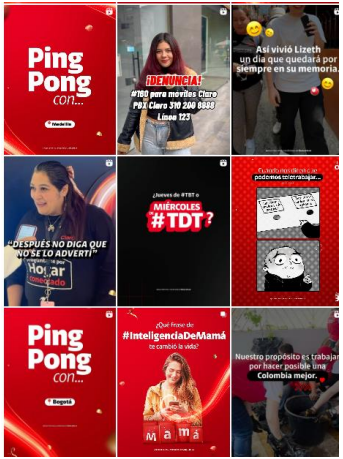


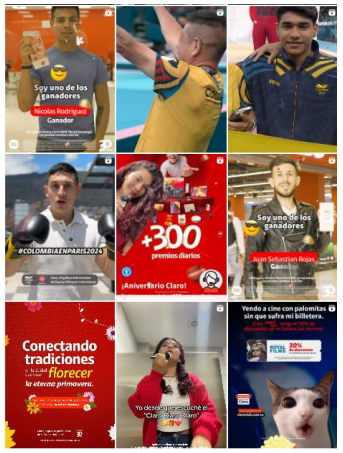
- En contenido de video el color rojo predomina como fondo principal buscando resaltar la idea central del contenido. El color rojo también se utiliza en los subtítulos para resaltar el mensaje de los contenidos.

INSTAGRAM CLARO COLOMBIA AÑO 2024









En instagram siempre predomina el color rojo como un elemento central, bien sea como fondo, texto, subtítulo.

X CLARO COLOMBIA AÑO 2024

PIVOT

Claro Colombia @ClaroColombia · 25 dic. 2024

🎄✨ Aprovecha el descuento y disfruta del show de luces más grande de Bogotá 🌆⭐, ¡No te lo pierdas! Descarga tu cupón aquí 👉 bit.ly/3ZUYDqa ✨

26 · 13 · 24 · 2 mil

Claro Colombia @ClaroColombia · 10 dic. 2024

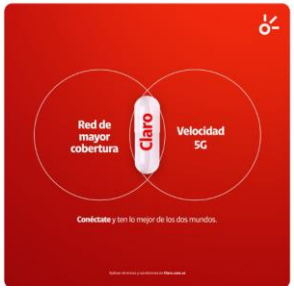
Un día lleno de energía, aprendizajes y conexiones junto a la Fundación Jeymar. 🧡✨
¡Porque juntos transformamos vidas y hacemos posible una Colombia mejor! 🇨🇴

Claro Colombia @ClaroColombia · 23 oct. 2024

Momentos que nos hacen sentir minutos de terror. 👻🚨

Claro Colombia @ClaroColombia · 27 sept. 2024

Tener tu plan móvil con Claro es tu mejor decisión 📲✨ ¿Ya tienes el tuyo?



Claro Colombia @ClaroColombia · 13 nov. 2024

La #MagiaQueConecta está a punto de encenderse. 🎄✨ Acompáñanos en el Centro Comercial Plaza Claro este 15 de noviembre para celebrar en familia de esta fecha tan especial.❤️

Claro Colombia @ClaroColombia · 24 nov. 2024

Hoy a las 8:00 A.M. ⏰ tenemos un desayuno con el #PowerFemenino 💪⚽ Las comensales: 💙Txurí-urdinas vs Merengues 🤍 Conéctate con nosotros y no te pierdas un minuto de magia de @Linda_caicedo en la cancha. ¡Vamos Linda, tú lo puedes todo!

Claro Colombia @ClaroColombia · 2 sept. 2024

Bienvenidos a Claro, el lugar que seguirá creyendo en el país y conectándolos con el futuro ⚡🇨🇴❤️

Claro Colombia @ClaroColombia · 23 sept. 2024

Lo puedes todo cuando pagas desde tu celular todos tus pendientes 💪📲

Claro Colombia @ClaroColombia · 4 sept. 2024

Hay cosas que juntas encajan sin problema 🧩🤳 ¿Cuál es tu match perfecto de Claro?

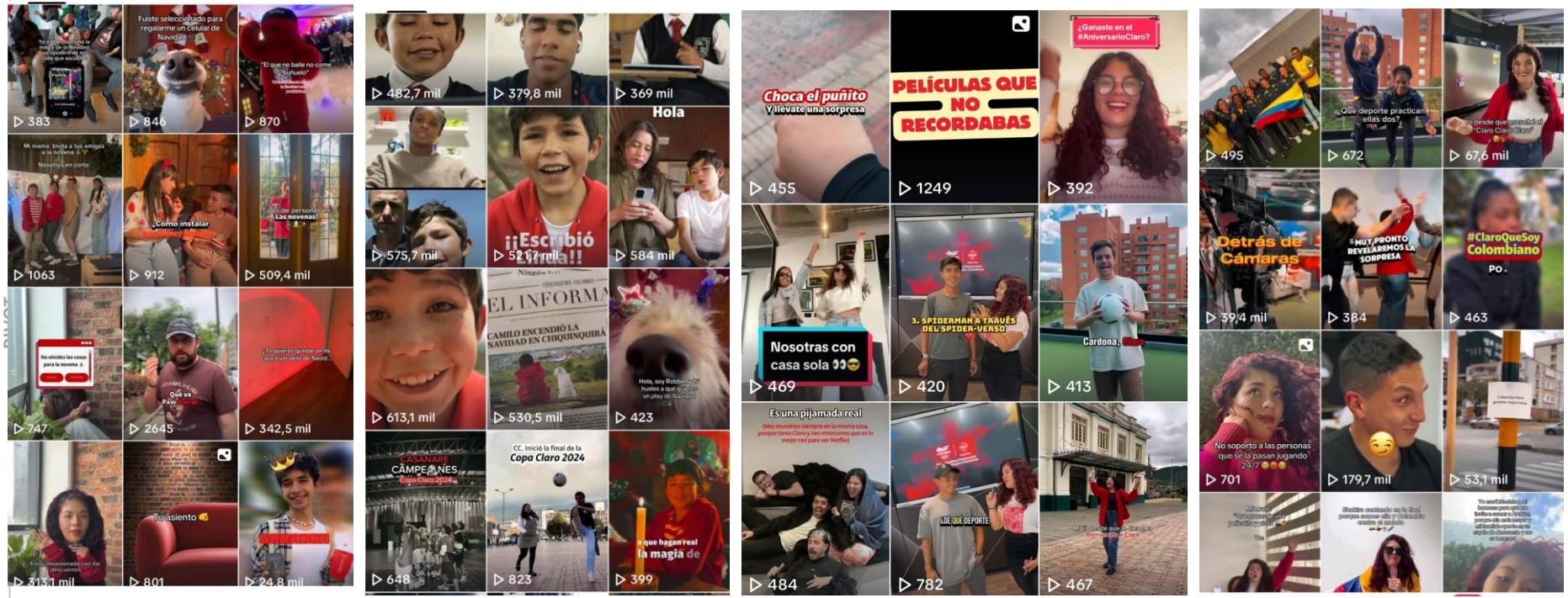
Claro Colombia @ClaroColombia · 31 ago. 2024

No olvides concursar en las trivias diarias de #AniversarioClaro ! ¡Hazlo ahora! Ingresa aquí👉 bit.ly/3Yez8kv

Claro Colombia @ClaroColombia · 25 ago. 2024

Aparte de hacer la maleta perfecta para tu viaje, debes cuidar de tu salud ✈️❤️ Asegúrate usando tu cupón de Claro club: bit.ly/3yTEFTk

TIKTOK LA POWER HOUSE AÑO 2024



- En Tik Tok siempre se procura que haya predominancia en algún elemento gráfico en color rojo, por ejemplo: Los subtítulos del video, los actores que participan de los videos deben tener puesta alguna prenda roja.

LINKEDIN CLARO COLOMBIA AÑO 2024

Claro Colombia
181.471 seguidores
1 año • Editado •

+ Seguir

De la mano de Andres Felipe Zuluaga Echeverry nuestro Gerente de búsqueda de nuevas soluciones, compartimos la visión de liderazgo y transformación digital en la era actual y cómo esto es un activo de gran poder para atraer y retener talento ... más

172 3 comentarios • 10 veces compartido

Claro Colombia
181.471 seguidores
1 año •

+ Seguir

Los dispositivos de IoT también tienen riesgo de ser atacados por los ciberdelincuentes. Descubre 3 formas de protegerlos.

Claro Colombia
181.471 seguidores
9 meses •

+ Seguir

Colombia confió en Claro para la implementación de la red 5G y le estamos cumpliendo. ¡Vamos por más para este 2024! Espera muy pronto noticias de nuestros planes prepago 5G.

Claro Colombia
181.471 seguidores
8 meses •

+ Seguir

En Claro tenemos soluciones para las empresas de todos los sectores. Conoce lo que podemos hacer por tu Ips en: https://lnkd.in/eJfNbcYJ

Claro Colombia
181.471 seguidores
1 mes •

+ Seguir

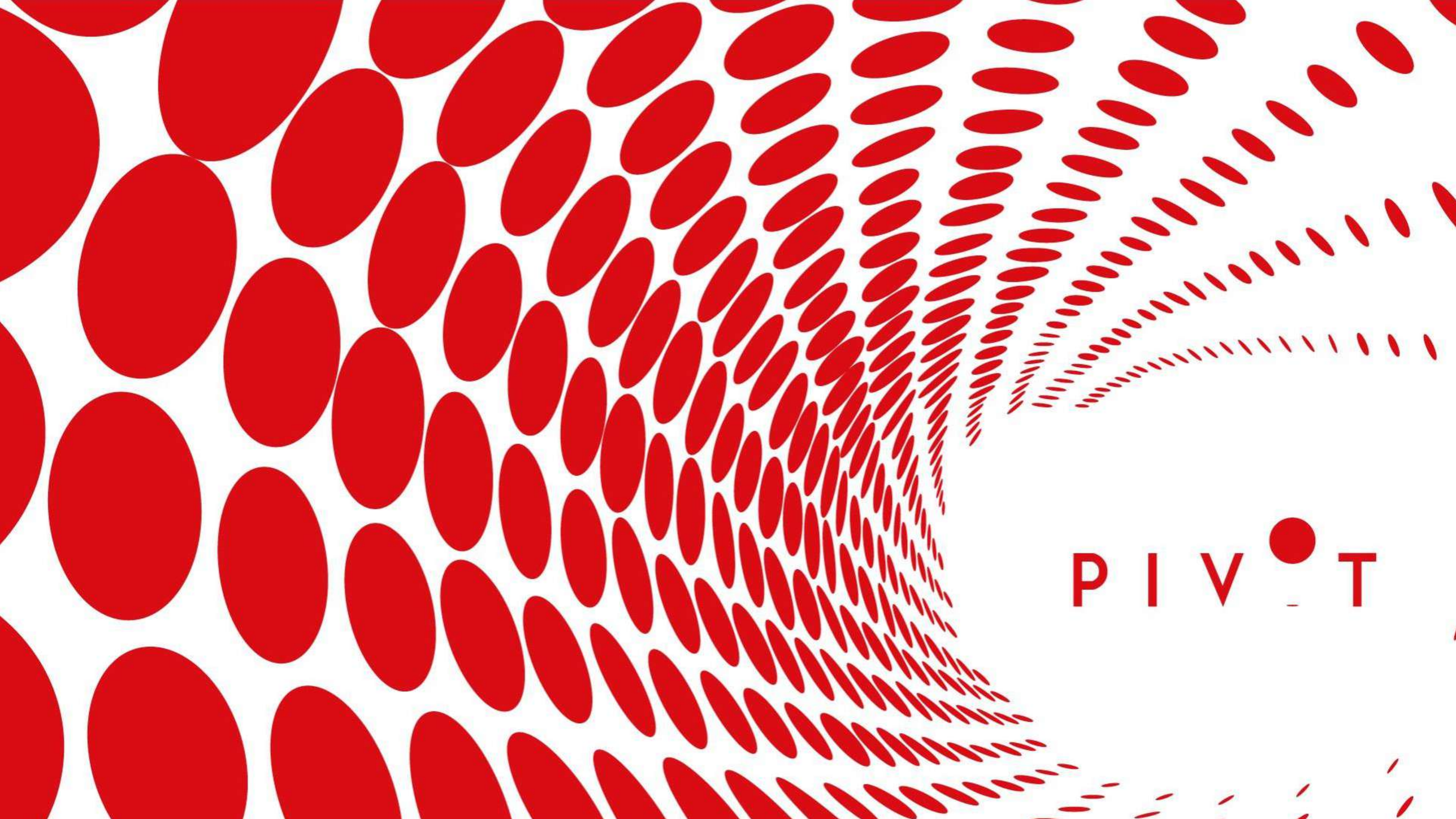
El ransomware sigue evolucionando: en 2024, los ataques son cada vez más sofisticados. Desde el Ransomware como Servicio (RaaS) hasta la exfiltración de datos y el uso de vulnerabilidades de día cero, las amenazas se multiplican y ... más

PIVOT

PIVOT

PIVOT

PIVOT


PIVOT

PIVOT

Campañas publicitarias

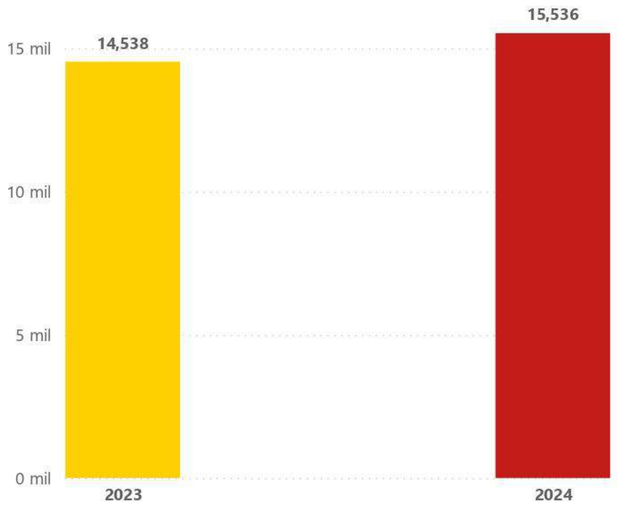
PIVOT

Análisis Volumetría - Todos los Segmentos

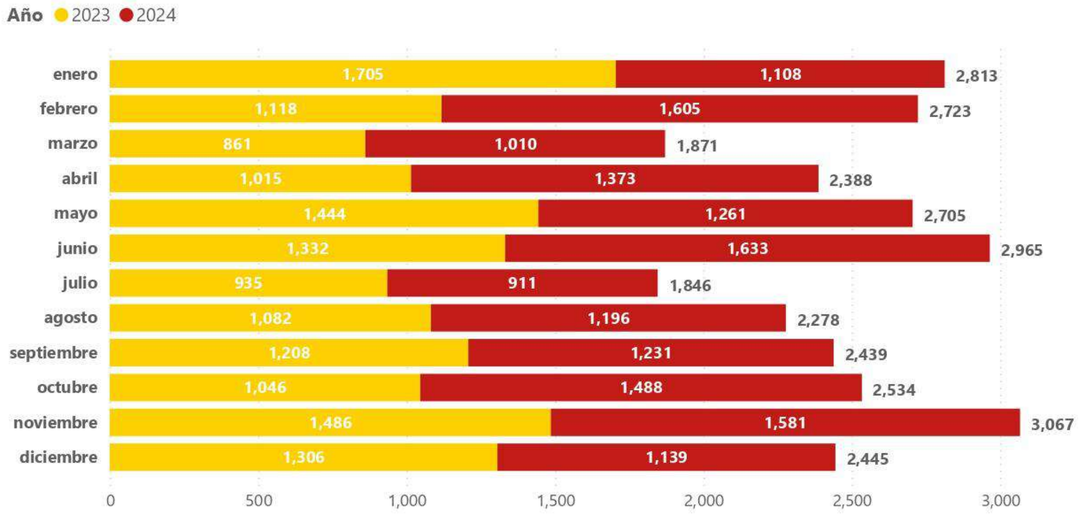
Fecha Actualización
03/02/2025 12:29:20 p.m.

2023	14.538
2024	15.536

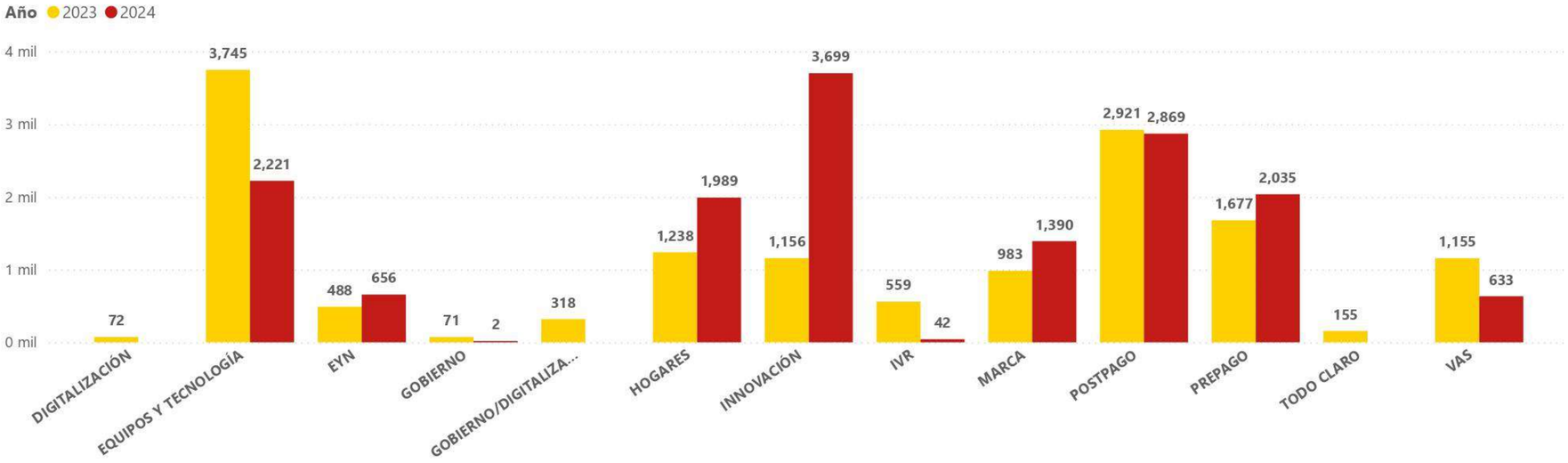
Piezas por año



Detallado por año



Piezas por segmento y año



PIVOT

PIVOT

Option 2

2023

CAMPAÑA AMOR Y AMISTAD SEPTIEMBRE

CAMPAÑA CARNAVAL DE BARRANQUILLA

PIVOT

PIVOT

VAS

PIVOT

PIVOT

CAMPAÑA VENGANZA

CAMPAÑA LEEB

PIVOT

PIVOT

PIVOT

Equipos

PIVOT

CAMPAÑA NAVIDAD

Prepago

PIVOT

PIVOT

CAMPAÑA SEPTIEMBRE

CAMPAÑA DICIEMBRE

Postpago

PIVOT

PIVOT

CAMPAÑA 90 GB

PIVOT

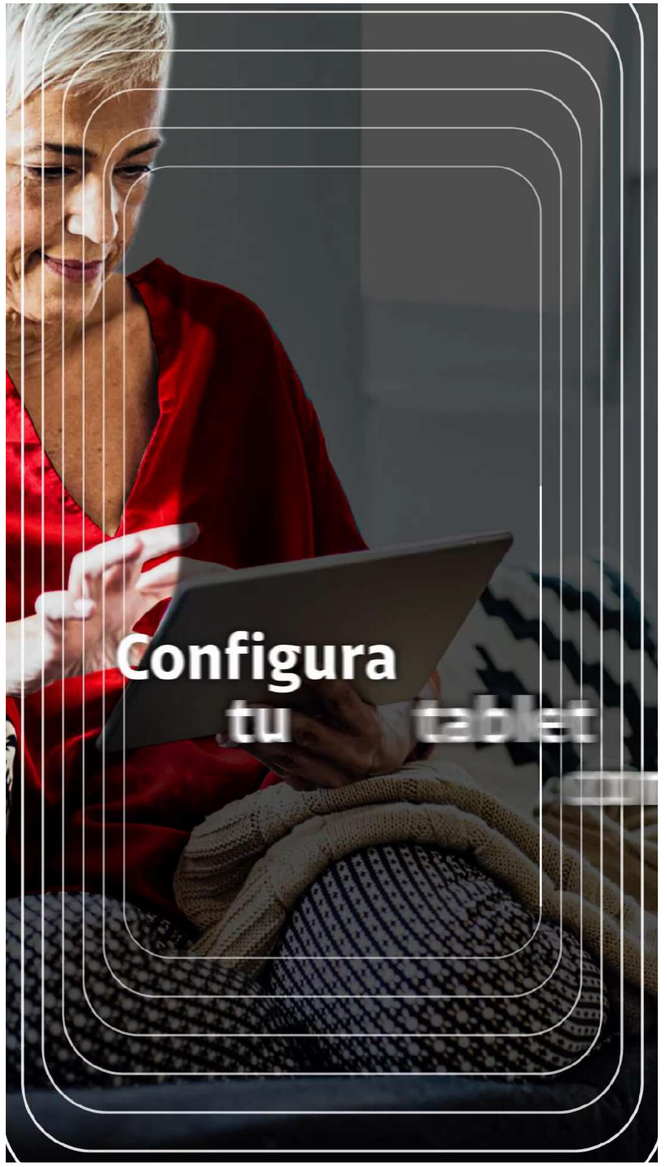
CAMPAÑA OTTS STAR+

PIVOT

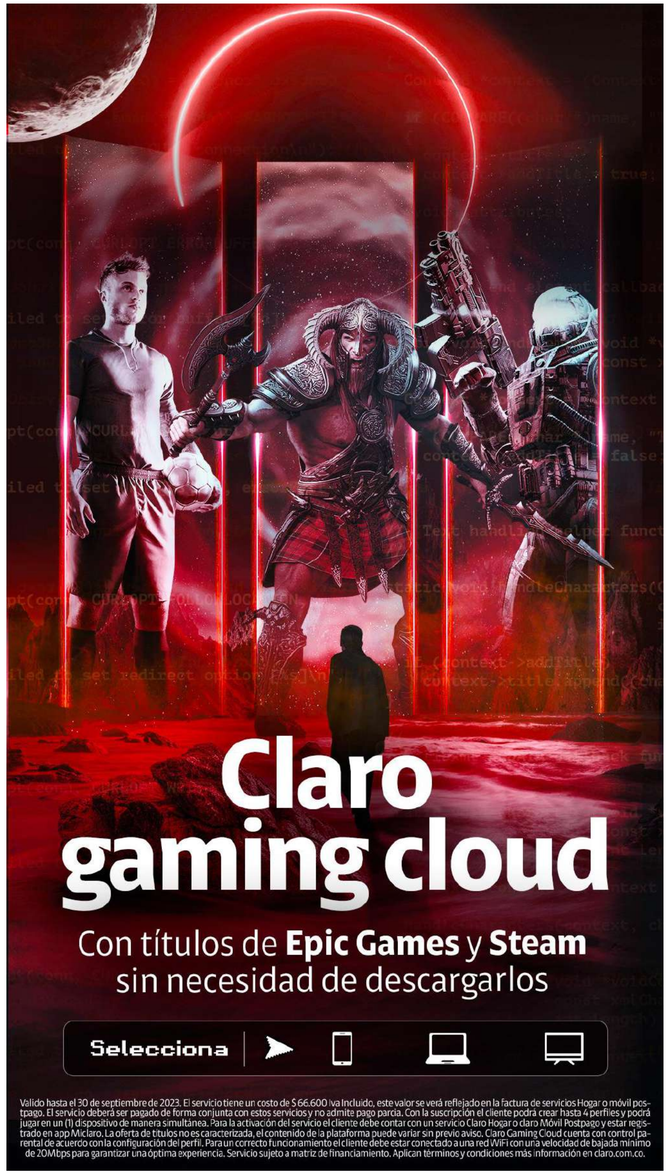
Innovación

PIVOT

CAMPAÑA MADRES IOT



CAMPAÑA CLARO GAMING CLOUD



PIVOT

Empresas y Negocios

PIVOT

CAMPAÑA MINTIC FACEBOOK

CAMPAÑA HAZ QUE TU NEGOCIO SEA VISIBLE

Hogar

PIVOT

PIVOT

CAMPAÑA SUPERPROMO

Option 2

2024

CAMPAÑA 30 AÑOS LANZAMIENTO

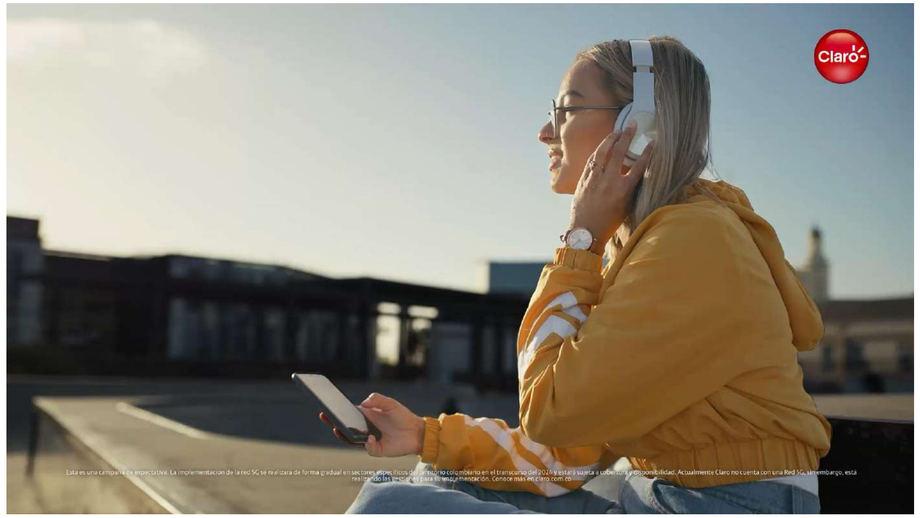
PIVOT

PIVOT

CAMPAÑA 5G

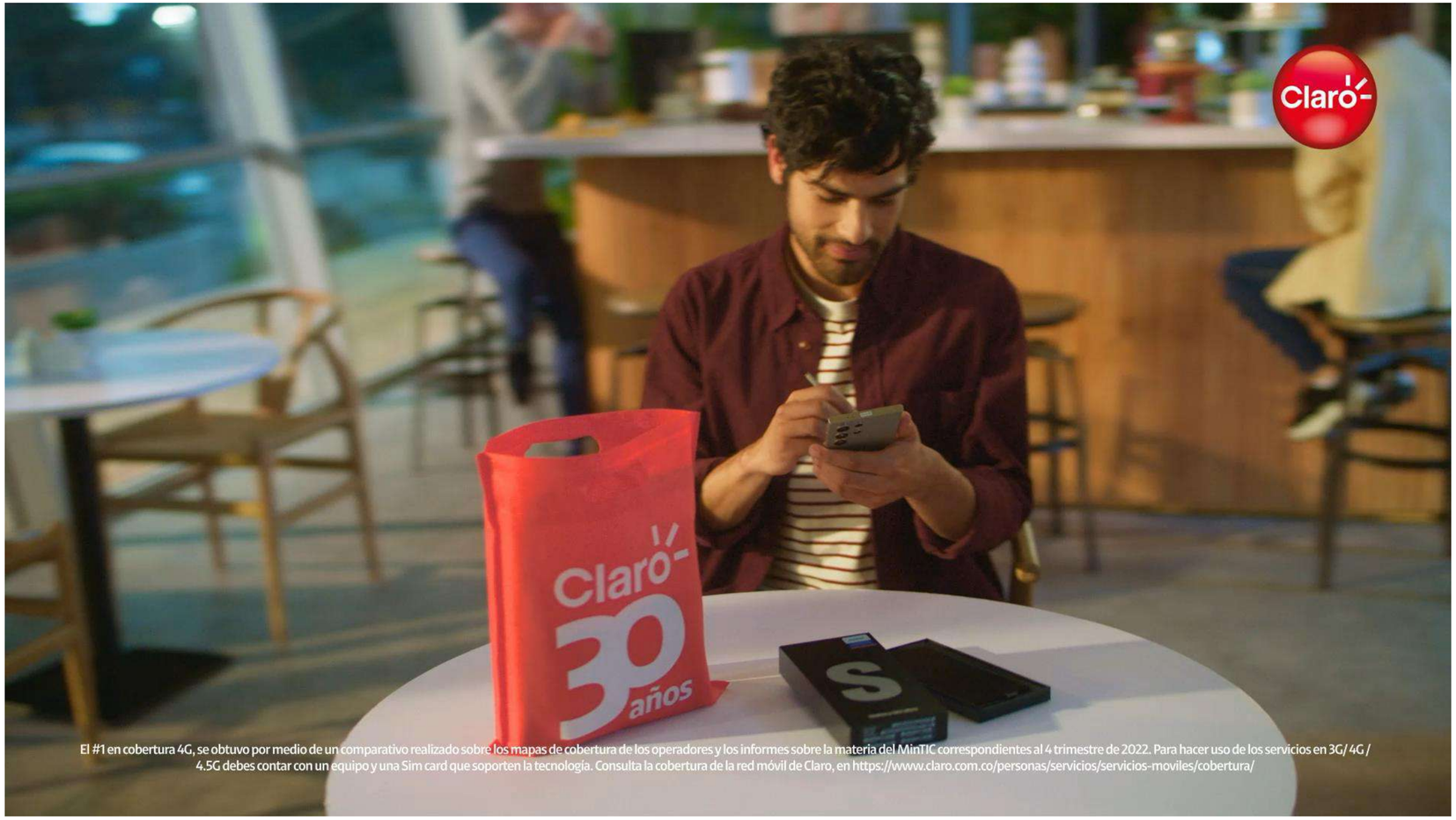
Claro
Primeros en cobertura, próximamente
5G
Claro
30 años
Esta es una campaña de expectativa. La implementación de la red 5G se realizará de forma gradual en sectores específicos del territorio colombiano en el transcurso del 2024 y estará sujeta a cobertura y disponibilidad. Actualmente Claro no cuenta con una Red 5G, sin embargo, está realizando las gestiones para su implementación. Conoce más en claro.com.co

Primeros en cobertura, próximamente 5G
Claro
Llegaron los 30 llegaron con todo
Claro
PUEDES TODO
Claro
30 años


Claro

A la red de mayor cobertura llegó
5G
311 200 0000
Visita nuestros puntos de venta
Claro
PUEDES TODO
30 años
*Aplica para determinadas ciudades y planes postpago seleccionados.
Consulta el tuyo
Servicio disponible para planes postpago Claro, desde $39.900. Conoce más en claro.com.co.

CAMPAÑA PLAN LETICIA 30 AÑOS



CAMPAÑA ANIVERSARIO

VAS

PIVOT

PIVOT

CAMPAÑA NAVIDAD

PIVOT

Equipos

PIVOT

TVC MADRES EQUIPOS

PIVOT

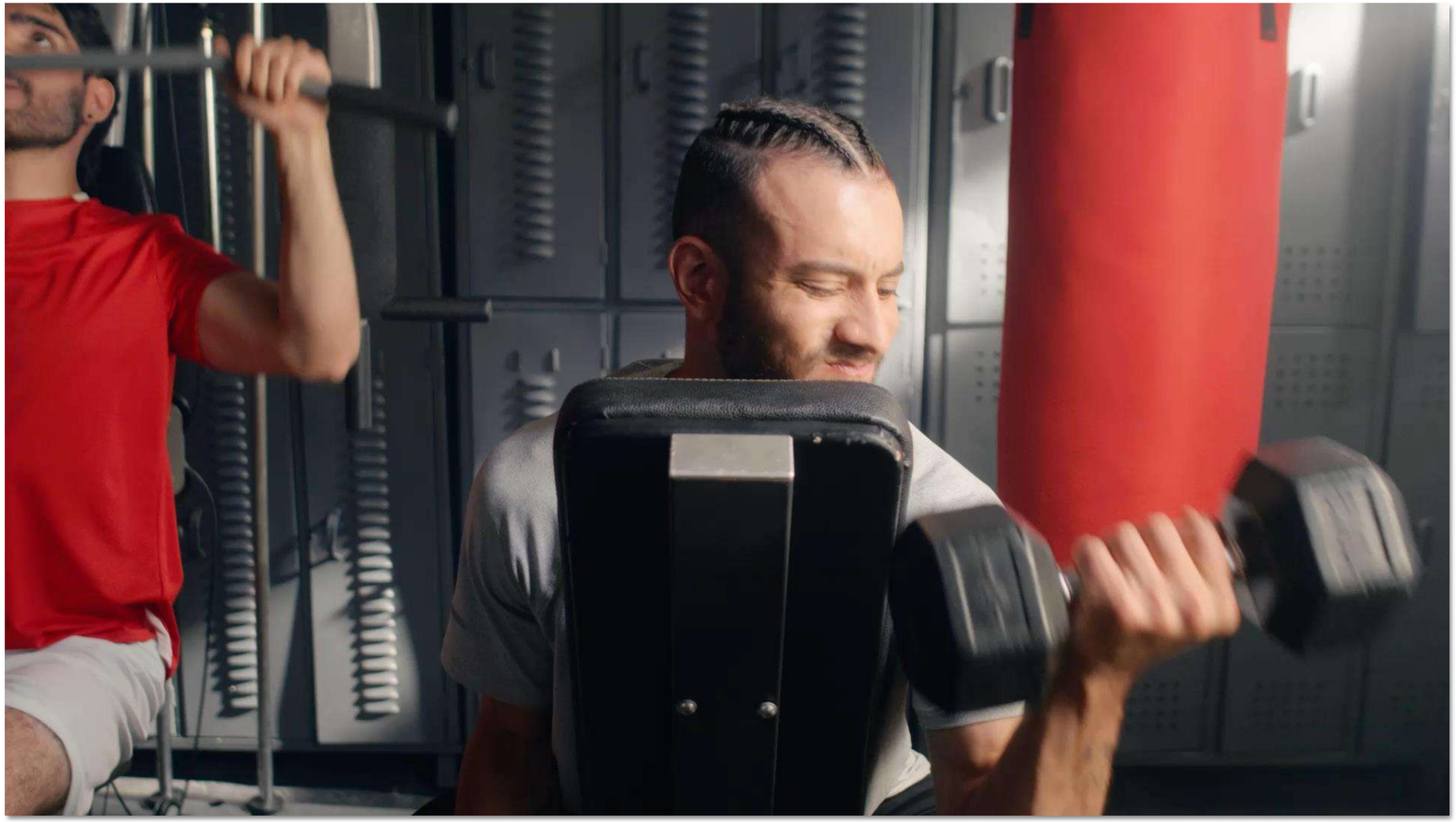
PIVOT

Prepago

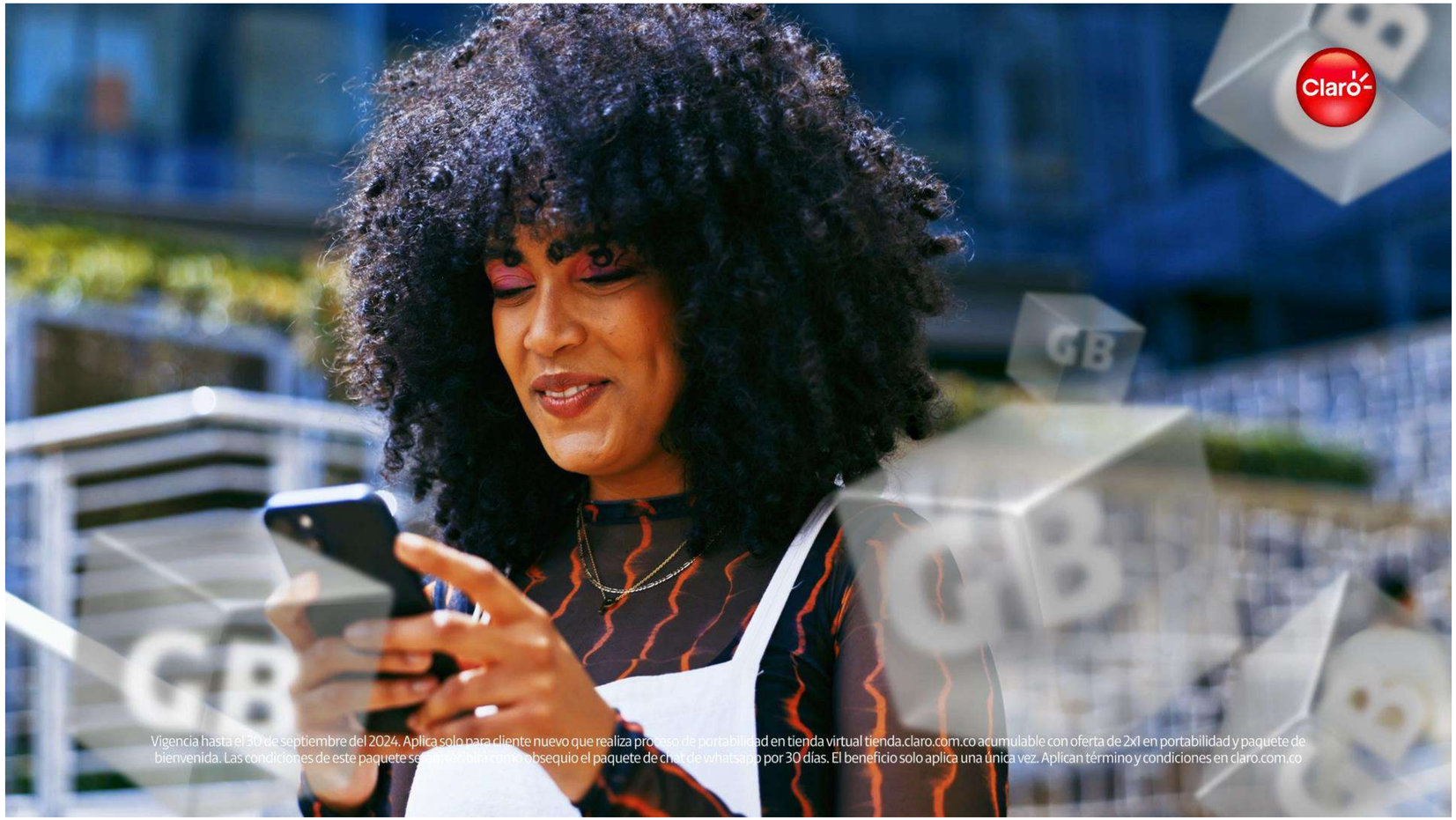
PIVOT

PIVOT

ANIVERSARIO



BIENVENIDOS WHATSAPP 30 DÍAS

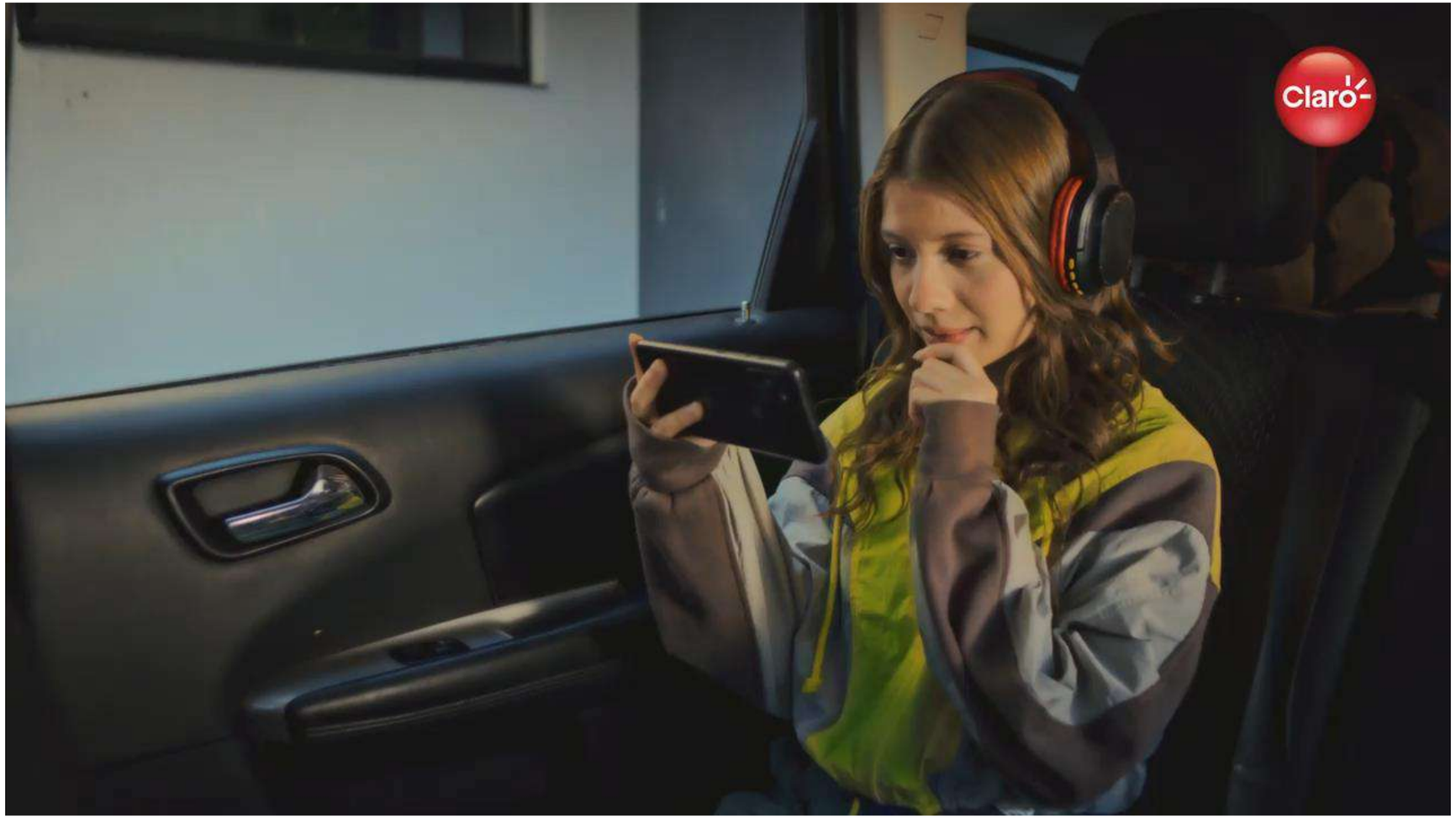


Postpago

PIVOT

PIVOT

CAMPAÑA MADRES OFERTA 60 GIGAS + PRIME VIDEO



PIVOT

PIVOT

ANIVERSARIO

CAMPAÑA FAMILIA Y AMIGOS

PIVOT

Innovación

PIVOT

CAMPAÑA YANETH 2.0

PIVOT

PIVOT

PATINETA NAVIDAD

HOGAR CONECTADO NAVIDAD

PIVOT

Empresas y Negocios

PIVOT

CAMPAÑA MINTIC FACEBOOK

CAMPAÑA MINTIC FACEBOOK

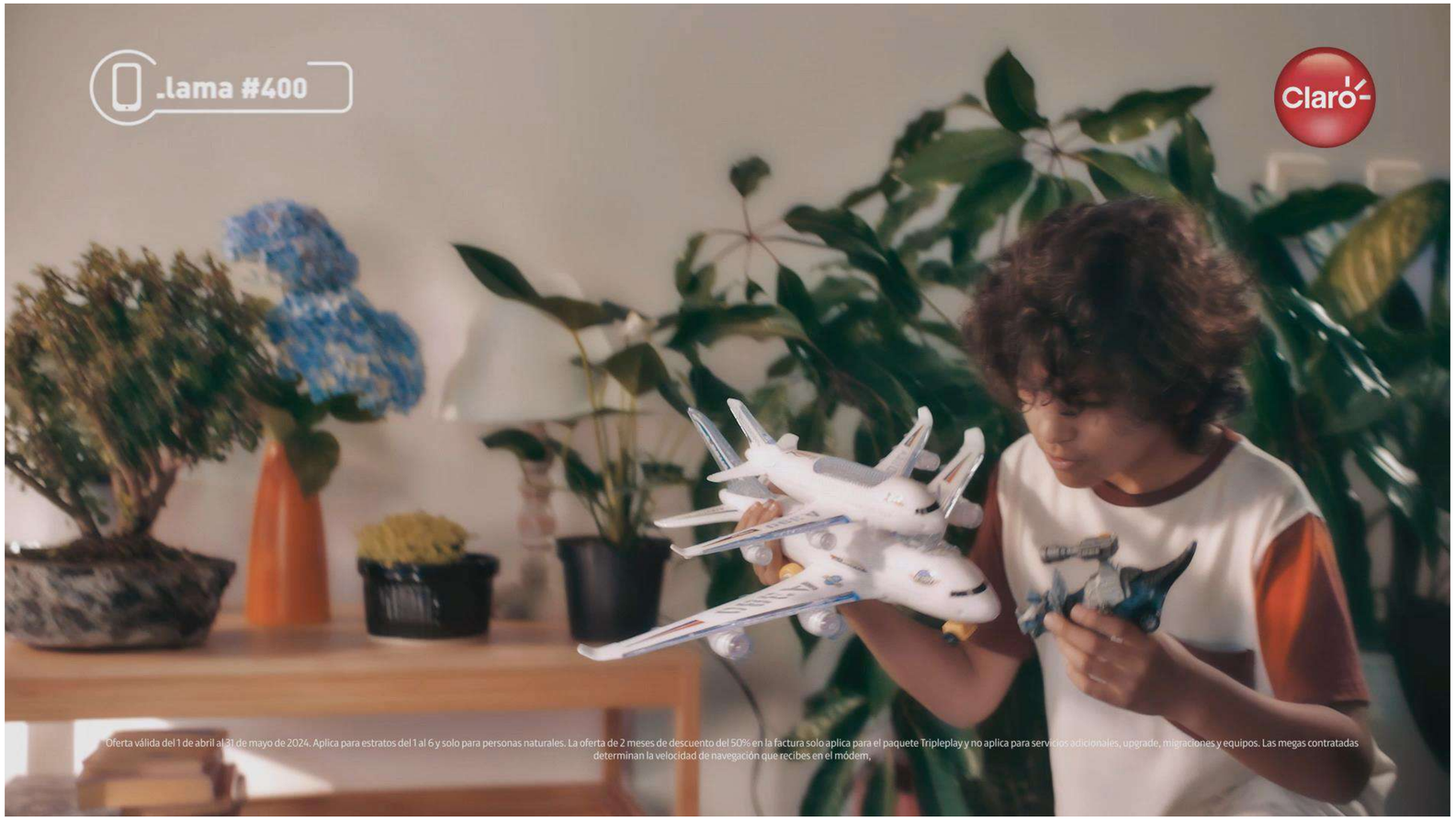
CAMPAÑA MINTIC FACEBOOK

Hogar

PIVOT

PIVOT

TRIPLEPLAY MADRES



PIVOT

PIVOT

PIVOT

OOH 2023 – 2024 INFORME DE NOTORIEDAD DE MARCA

PIVOT

TOTAL X AÑO

TOTAL ELEMENTOS 2023 - 687

REGION	DOOH	VALLAS	PANTALLAS	Total general
R1	29	48	34	111
R2		66		66
R3	91	48		139
R4	103	123	59	285
R5	19	67		86
Total general	242	352	93	687

DES. PRODUCTO	DOOH	VALLAS	PANTALLAS	Total general
EQUIPOS ECOMMERCE			1	1
EQUIPOS-POST	11			11
FIDELIZACIÓN	37	35	5	77
HOGAR	55	176	10	241
INNOVACION EQUIPOS			1	1
INSTITUCIONAL	50	105	46	201
NEGOCIOS MOVIL	12			12
POSTPAGO	44	33	8	85
PREPAGO	19	3	19	41
TRANS/SERVICIOS	14		3	17
Total general	242	352	93	687

DES. CIUDAD ORDEN	DOOH	VALLAS	PANTALLAS	Total general
AGUACHICA		3		3
BARRANQUILLA	29	42	34	105
BOGOTA D.C.	103	107	59	269
BUCARAMANGA		36		36
CALI	76	47		123
DUITAMA		2		2
FACATATIVA		16		16
MEDELLIN		52		52
OCANA		2		2
PAIPA		12		12
PASTO	15	1		16
PEREIRA		14		14
SAHAGUN		3		3
SAN GIL	19	2		21
VILLAVICENCIO		13		13
Total general	242	352	93	687

TOTAL ELEMENTOS 2024 - 620

REGION	DOOH	VALLAS	PANTALLAS	Total general
R1	29	48	34	111
R2		66		66
R3	91	48		139
R4	103	123	59	285
R5	19	67		86
Total general	242	352	93	687

DES. PRODUCTO	DOOH	VALLAS	PANTALLAS	Total general
EQUIPOS ECOMMERCE			1	1
EQUIPOS-POST	11			11
FIDELIZACIÓN	37	35	5	77
HOGAR	55	176	10	241
INNOVACION EQUIPOS			1	1
INSTITUCIONAL	50	105	46	201
NEGOCIOS MOVIL	12			12
POSTPAGO	44	33	8	85
PREPAGO	19	3	19	41
TRANS/SERVICIOS	14		3	17
Total general	242	352	93	687

DES. CIUDAD ORDEN	DOOH	VALLAS	PANTALLAS	Total general
AGUACHICA		3		3
BARRANQUILLA	29	42	34	105
BOGOTA D.C.	103	107	59	269
BUCARAMANGA		36		36
CALI	76	47		123
DUITAMA		2		2
FACATATIVA		16		16
MEDELLIN		52		52
OCANA		2		2
PAIPA		12		12
PASTO	15	1		16
PEREIRA		14		14
SAHAGUN		3		3
SAN GIL	19	2		21
VILLAVICENCIO		13		13
Total general	242	352	93	687

PIVOT

PIVOT

REPORTES FOTOGRÁFICOS

PIVOT

Informe de gestión Reputación y relaciones públicas

2023-2024

Gestión en medios 2023

INTERNET

5.574

TELEVISIÓN

714

RADIO

437

PRENSA

859

*Notas generadas de manera proactiva, del sector y menciones de la marca. Información FTL Comunicaciones

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Gestión en medios 2024

INTERNET

6.860

TELEVISIÓN

619

RADIO

850

PRENSA

823

*Notas generadas de manera proactiva, del sector y menciones de la marca. Información FTL Comunicaciones

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Formato base comunicados de prensa

Comunicado de Prensa

3 millones de personas se han beneficiado de la estrategia *Claro por Colombia*

Bogotá, 29 de enero de 2025. Claro por Colombia, la estrategia de sostenibilidad de Claro, anunció que con sus diversas iniciativas y programas ha beneficiado a cerca de 3 millones de personas en el país. Con un enfoque en cobertura, acceso digital, diversidad, equidad, inclusión social y descarbonización, la compañía reafirma su compromiso de construir un futuro más sostenible en Colombia.

"*Hacer posible una Colombia mejor es nuestra misión en Claro. Trabajamos incansablemente para brindar más y mejores oportunidades a comunidades vulnerables, utilizando la tecnología como motor de transformación. Los resultados de nuestras acciones son sumamente positivos y nuestro objetivo es seguir expandiendo los beneficios de la conectividad y el acceso digital a más rincones del país*", señaló María Consuelo Castro, gerente de Claro por Colombia.

Educación, deporte y tecnología como agentes transformadores
Escuelas Conectadas ha beneficiado, con Internet gratuito, a más de 370 mil estudiantes y 340 sedes educativas en 28 departamentos. Además, en alianza con el BBVA, la iniciativa *Conectados por la Educación* ha proporcionado conectividad, con cerca de 3.000 equipos entregados, 600 docentes formados y más de 400.000 estudiantes impactados. Por su parte, las 17 *Salas de Tecnología Claro por Colombia* han llegado a más de 8.800 personas en todo el país.

Asimismo, la *Red de Voluntarios de Claro*, que llegó a 1.000 integrantes, realizó actividades presenciales en Bogotá, Armenia, Santa Marta, Soacha, Pasto, La Guajira y Medellín, fortaleciendo el compromiso con las comunidades mediante la siembra de más de 1.100 árboles, embellecimiento de ambientes escolares y jornadas de formación digital por medio de herramientas educativas de uso libre, virtuales y gratuitas, donando más de 5.500 horas y beneficiando a más de 16.000 personas.

Con las herramientas educativas se ha impactado a más de 2.3 millones de personas en todo el país, quienes han podido desarrollar cursos y formación para el empleo, emprendimiento y habilidades como matemáticas, lenguaje y ciencia.

Por último, la *Copa Claro por Colombia* ha beneficiado a más de 16.000 niños, niñas y adolescentes a lo largo de sus cinco versiones, fomentando el deporte, la educación y la tecnología. En 2024 llegamos a 24 departamentos en el país con más de 3.800 participantes de comunidades vulnerables de diecisiete municipios ZOMAC.

Diversidad, equidad e Inclusión
La Ruta de Inclusión Laboral y Social de Claro ha facilitado el acceso a un empleo formal a través de su cadena de valor a más de 1.650 personas en situación de vulnerabilidad, entre los que se destaca que un 56% de mujeres y un 51% de migrantes. La compañía también ha implementado iniciativas como *Soñadores*, con la contratación de 22 personas con discapacidad cognitiva que trabajan cómo anfitriones de servicio.

Camino a la descarbonización
Alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y como parte del objetivo de llegar a ser una empresa carbono cero en 2050, Claro ha logrado que el 80% del total de la energía utilizada en sus operaciones provenga de fuentes renovables. Además, con iniciativas de

Comunicado de Prensa

Claro conecta 200 escuelas con Internet gratuito en 27 departamentos del país

- *En Cartagena, Claro por Colombia conectó a la Institución Educativa -IE- El Rosedal, con la que se beneficiarán 1.438 estudiantes de este colegio.*
- *Son 27 departamentos del país los que han sido beneficiados con Escuelas Conectadas y cerca de 300 mil estudiantes.*
- *Con la Red de Voluntarios de Claro se realizan procesos de alfabetización y apropiación digital en estas IE, quienes además también ponen a disposición las plataformas virtuales y gratuitas Capacítate para el Empleo, Aprende.org y PruébaT*

Cartagena, noviembre 21 de 2023. Claro con su estrategia de sostenibilidad, Claro por Colombia, anunció que conectó a Internet gratuito a la Institución Educativa -IE- El Rosedal de Cartagena, convirtiéndose en la escuela número **200** de la iniciativa *Escuelas Conectadas*, que beneficia a cerca de 300 mil estudiantes de 27 departamentos y más de 70 municipios.

La iniciativa, que ha logrado conectar Instituciones Educativas desde el año 2020, ha permitido que el 35% de estudiantes beneficiarios tengan mayor acceso a la información, el 20% mejore sus procesos de aprendizajes y el 35% pueda tener la oportunidad de acceder a educación superior.

"*Con orgullo anunciamos que cumplimos nuestro propósito de entregar conectividad y promover el acceso a la tecnología de cerca de 300 mil estudiantes y docentes en todo el país. Con Escuelas Conectadas seguimos contribuyendo al cierre de brechas digitales y apoyamos los procesos de transformación digital como eje de inclusión para nuestros estudiantes y docentes de todo el país, contribuyendo al fortalecimiento de su conocimiento y habilidades gracias a que cuentan con Internet sin costo en sus salas de tecnología*", señaló María Consuelo Castro, gerente de Claro por Colombia.

Escuelas Conectadas ha logrado beneficiar estudiantes de género femenino, población migrante, estudiantes en situación de discapacidad y que han sido víctimas del conflicto o de desplazamiento.

En Cartagena, Claro por Colombia ha conectado cinco IE: la *Alberto Ellas Fernandez Baena, Liceo de Bolívar, Distrital Carlos Meisel, San Francisco de Asís y Rosedal*, beneficiando a más de 10.007 estudiantes.

"*Estamos mejorando la calidad de vida de estudiantes en el país, transformando vidas con todos los beneficios que trae consigo la tecnología, la conectividad, y dándoles acceso con el Internet a más y mejores oportunidades de educación*", precisó la gerente de Claro por Colombia.

10 Salas de Tecnología Claro por Colombia

Además, Claro por Colombia inauguró en Cartagena una nueva la Sala de Tecnología para la Fundación Reparando Portillos, en articulación con *Activistas Constructivos*, una ONG incubadora de fundaciones que tiene como misión apoyar a los Líderes Sociales de Hispanoamérica para que logren crear y fortalecer sus propias fundaciones.

Comunicado de Prensa

132 mil personas se beneficiarán con nueva fibra óptica de Claro en Ocaña, Norte de Santander

Ocaña, marzo 31 de 2023. Cerca de 132 mil personas y 33 mil hogares y negocios de Ocaña, Norte de Santander, se beneficiarán con mejor conectividad a Internet, televisión y telefonía, gracias a la instalación de fibra óptica de Claro Colombia en este municipio.

La compañía de telecomunicaciones ha venido realizando inversiones en todo el país para conectar 20 municipios más con fibra, con recursos que ascienden a $25M USD, para llegar con cobertura de este tipo a 135 en Colombia. De esta manera, afianza su propósito de acercar la tecnología a todos los rincones del país, ampliando los beneficios de la conectividad y contribuyendo para hacer posible una Colombia mejor.

"*Estamos invirtiendo en la implementación de infraestructura de primer nivel y brindando una experiencia de conectividad excepcional que habilite mejores oportunidades para todos. Hoy, anunciando la llegada de esta tecnología sabemos que estamos contribuyendo con sus habitantes, empresarios y turistas quienes tendrán acceso a una mayor velocidad de Internet fijo. Así, seguimos contribuyendo al cierre de la brecha digital y habilitando nuevas oportunidades de acceso*", afirmó Germán Velasquez, director regional de Claro Colombia.

La fibra óptica es una tecnología que permite transmitir datos a altas velocidades con mayor calidad, mejorando la experiencia del usuario en servicios de Internet, televisión y telefonía. En la actualidad, Claro Colombia también llega a este municipio con su servicio de Internet móvil 4G y 4.5G, lo que se traduce en que sus habitantes cuentan con mayor capacidad y velocidad para conectarse desde sus teléfonos móviles.

Acerca de Claro Colombia: Claro es el operador de telecomunicaciones móviles con mayor cobertura en Colombia. Lleva su señal 2G, 3G y 4G a 1.098 municipios del país con una red de más de 9.600 estaciones bases y cuenta con más de 37 millones de usuarios que lo han escogido como su operador de servicios móviles de voz y datos. Ofrece también servicios de telefonía fija, Internet de Banda Ancha y televisión cerrada a más de 3 millones hogares.

Acerca de América Móvil: América Móvil es la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica. El despliegue de su plataforma de comunicaciones de clase mundial le permite ofrecer a sus clientes un portafolio de servicios de valor agregado y soluciones de comunicación mejoradas en 23 países de América y Europa. Al 31 de diciembre de 2022, la compañía contaba con 373,1 millones de líneas de acceso, que incluyen 299,8 millones de suscriptores móviles y 73,2 millones de unidades generadoras de ingreso fijas (telefonía fija, banda ancha y televisión de paga). Conozca más en www.americamovil.com

Para más información consultar https://www.claro.com.co/institucional/categorias/sala-de-prensa/

Síganos a en nuestras redes sociales

www.twitter.com/ClaroColombia
https://www.facebook.com/ClaroCol
www.instagram.com/ClaroCol
www.youtube.com/user/ClaroColombia

CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE MARCAS QUE CELEBRAN CLARO S.A., EN LO SUCESIVO LA "LICENCIANTE", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR FIAMMA ZARIFE Y ERIK FERNANDES, Y COMUNICACIÓN CELULAR S.A., COMCEL S.A., EN LO SUCESIVO LA "LICENCIATARIA", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR HILDA MARIA PARDO HASCHE AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

D E C L A R A C I O N E S

I. Declara la Licenciante, a través de su representante legal, que:

A. Es una sociedad mercantil constituida conforme a las leyes de la República de Brasil.

B. Su representante cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente Contrato, mismas que a la fecha no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna.

C. Es la legitima titular de los registros marcarios y solicitudes de marca en la República de Colombia, que se señalan en el Anexo, el cual forma parte integrante del presente Contrato (en lo sucesivo y conjuntamente las "Marcas");

D. Se encuentra debidamente inscrita en el Registro Fiscal de su país bajo la clave 40.432.544/0001-47.

E. Esta facultada conforme a su objeto social para celebrar el presente Contrato; y

F. La celebración del presente Contrato no viola o incumple con disposición alguna contenida en (i) sus estatutos sociales y (ii) acuerdos, contratos o convenios celebrados con terceros en o con anterioridad a la fecha de firma del presente Contrato que la involucren de cualquier forma.

II. Declara la Licenciataria, a través de su representante legal, que:

A. Es una sociedad mercantil constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, como consta en la escritura pública número 588 de fecha 14 de febrero de 1992, otorgada ante la Notaria Pública No. 15 del Círculo de Bogotá.

B. Su representante cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente Contrato, mismas que a la fecha no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna, como lo acredita con el certificado de existencia y representación legal de la sociedad expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá

C. Se encuentra debidamente inscrita en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia con el número 800.153.993-7

D. Estar facultada conforme a su objeto social para celebrar el presente Contrato; y

E. La celebración del presente Contrato no viola o incumple con disposición alguna contenida en (i) sus estatutos sociales y (ii) acuerdos, contratos o convenios celebrados con terceros en o con anterioridad a la fecha de firma del presente Contrato que la involucren de cualquier forma.

III. Ambas partes declaran, por conducto de sus representantes, que:

Es su deseo celebrar el presente Contrato en los términos que a continuación se estipulan, remitiéndose para tal efecto a las siguientes:

Jurídico
DBA
Matriz

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO

Las partes convienen que el objeto del presente Contrato lo constituye el otorgamiento a cargo de la Licenciante y a favor de la Licenciataria de una licencia no exclusiva en el territorio de la República de Colombia, para el uso de las Marcas respecto a los productos y servicios amparados por éstas en dicho país, para que, cuando así proceda, dichos productos y servicios sean fabricados, distribuidos, ofrecidos, comercializados y prestados por la Licenciataria.

SEGUNDA. SUBLICENCIAS

Las partes convienen que la Licenciataria queda facultada para otorgar sublicencias de uso de las Marcas a favor de aquellas personas físicas o morales, cuando así lo considere conveniente, siempre y cuando exista una autorización por escrito de la Licenciante..

Dichas sublicencias, deberán ser otorgadas en los mismos términos que se consignan en el presente Contrato.

En tal virtud, la Licenciataria se obliga a supervisar que el uso que se haga de las Marcas con motivo de las sublicencias se realice con estricto apego a lo estipulado en el presente Contrato y en la Legislación aplicable.

Sin perjuicio de lo anterior, la Licenciante hace reserva expresa para que en cualquier momento pueda supervisar que el uso de las Marcas que realicen tanto la Licenciataria como los sublicenciatarios que, en su caso, llegaren a existir se lleve al cabo con estricto apego a lo estipulado en el presente Contrato y en la Legislación aplicable.

TERCERA. REGALÍAS

Como contraprestación por la licencia objeto del presente Contrato, la Licenciataria pagará a la Licenciante una regalía equivalente al 2% (dos por ciento) sobre los ingresos operacionales de la Licenciataria.

Los pagos por concepto de regalías se calcularán sobre una base mensual y serán pagados semestralmente dentro de los primeros 15 (quince) días siguientes a la terminación del semestre de que se trate y sobre la totalidad de los ingresos operacionales que se hayan generado en los 6 (seis) meses que correspondan.

Al momento de realizarse los pagos a que se refiere la presente Cláusula, la Licenciataria entregará a la Licenciante todos aquellos documentos que resulten necesarios y convenientes a efecto de demostrar el cálculo de la cantidad correspondiente a las regalías.

CUARTA. AUDITORIAS

Ambas partes convienen que la Licenciante estará facultada para llevar al cabo las auditorias que juzgue convenientes, para corroborar que las cantidades que la Licenciataria le pagará de conformidad con la Cláusula precedente, hayan sido debidamente calculadas.

En tal virtud, la Licenciataria deberá permitir el acceso a la Licenciante a todos aquellos documentos en los que consten los registros contables y financieros correspondientes a la determinación de los ingresos brutos.

En caso de que la auditoria que realice la Licenciante de conformidad con lo previsto en el presente Cláusula demuestre que la cantidad que le haya sido pagada por concepto de regalías sea inferior a la que en la realidad correspondía, la Licenciataria deberá hacer el pago de la

Jurídico
DBA
Matriz

diferencia dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la fecha en que haya concluido la auditoria de que se trate.

QUINTA. PERMISOS Y AUTORIZACIONES

La Licenciataria, a su costa y bajo su propia responsabilidad, obtendrá y mantendrá en vigor en cualquier momento todos aquellos permisos y autorizaciones que sean necesarios y convenientes para la fabricación, distribución, ofrecimiento, comercialización y prestación de los productos y servicios amparados por las Marcas.

SEXTA. APROBACIÓN DE USO

Previo a cualquier uso de las Marcas, la Licenciataria entregará a la Licenciante para su aprobación, muestras en donde se usen las Marcas en cualquier material, incluyendo pero no limitándose a los productos, servicios, material publicitario, documentos, contenido de páginas de internet, membretes, papelería o cualesquiera otros en que las Marcas vaya a usarse.

SÉPTIMA. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

La Licenciataria realizará sus mejores esfuerzos para publicitar y promover los productos y servicios amparados por las Marcas a fin de asegurar el éxito de la comercialización de los mismos.

OCTAVA. GASTOS DE PUBLICIDAD

La Licenciataria asumirá, a su propio costo, todos los gastos que considere pertinentes con el objeto de publicitar y promover las Marcas.

NOVENA. IMPUESTOS

Cada una de las partes deberá cubrir los impuestos y demás contribuciones fiscales que resulten a su cargo atendiendo a la legislación de la materia, derivados de cualquiera de los actos y pagos que se convienen en el presente Contrato.

La Licenciataria se compromete a enviar, siempre que lo solicite por escrito la Licenciante, toda la documentación necesaria para demostrar el pago de los impuestos aplicables y de la aplicación de las deducciones fiscales que se produzcan, con la finalidad de permitir que la Licenciante recupere los créditos fiscales correspondientes, de acuerdo a las normas y requisitos aplicables en la República de Brasil.

DÉCIMA. INSCRIPCIÓN

La Licenciataria expresamente reconoce que la Licenciante es la exclusiva propietaria de las Marcas y que el uso y los derechos relativos a éstas beneficiarán exclusivamente a la Licenciante.

La Licenciataria asume todos los gastos legales que implica la inscripción del presente acuerdo ante la autoridad competente, lo mismo que los honorarios en que se deba incurrir por tal concepto.

La Licenciataria cooperará plenamente con la Licenciante en el registro y la cancelación de la inscripción relacionada con licencia correspondiente ante aquellas autoridades gubernamentales que resulte necesario y/o benéfico para las partes, como usuaria autorizada de las Marcas.

Jurídico
DBA
Matriz

La Licenciante además, se reserva para sí el derecho de proteger las Marcas de cualquier manera que lo considere necesario y asimismo se reserva para sí el derecho para llevar a cabo todas las acciones o defensas, a fin de proteger sus derechos de titularidad.

DÉCIMA PRIMERA. IMPUGNACIÓN, REGISTRO Y CESIÓN DE MARCAS

La Licenciataria se obliga a no impugnar la validez de las Marcas en ningún momento y de ninguna forma.

De igual forma, la Licenciataria no solicitará el registro de cualquier marca, nombre, aviso comercial o dominio que sea igual o similar a las Marcas.

Asimismo, en el supuesto de que la Licenciataria obtenga o solicite el registro de cualesquiera marcas, nombres o avisos comerciales que resulten iguales o similares a las Marcas, las cederá en forma inmediata, de manera gratuita y sin limitación alguna a favor de la Licenciante. Lo anterior no aplicará para el caso de que de que la Licenciataria obtenga o solicite el registro de cualesquiera marcas, nombres o avisos comerciales que resulten iguales o similares a las Marcas bajo autorización expresa del Licenciante, para lo cual la Licenciante asumirá el pago de las tasas legales y honorarios que se generen por el registro.

DÉCIMA SEGUNDA. ALTERACIÓN DE MARCAS

Bajo ninguna circunstancia la Licenciataria podrá modificar o alterar los signos distintivos que conforman a las Marcas.

DÉCIMA TERCERA. VIGENCIA

El presente Contrato tendrá una vigencia de 1 (un) año, contado a partir de su fecha de firma, en el entendido de que el mismo se renovará automáticamente por periodos iguales, a menos que alguna de las partes no desee llevar a cabo la renovación, para lo cual deberá enviar a la otra parte una notificación por escrito con cuando menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del periodo de vigencia.

DÉCIMA CUARTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA

No obstante lo señalado en el Cláusula precedente, cualquiera de las partes podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato sin expresión de causa y sin responsabilidad alguna, con el único requisito de dar aviso por escrito con una anticipación de 30 (treinta) días naturales a la fecha en que se pretenda dar por terminado.

Los derechos y obligaciones que se sigan generando durante los 30 (treinta) días naturales a que se refiere el párrafo anterior, así como las obligaciones pendientes de cumplimiento subsistirán de la manera pactada hasta su culminación.

DÉCIMA QUINTA. RESCISIÓN

Sin perjuicio de las causales de rescisión previstas en la ley, cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Contrato, en forma inmediata, sin necesidad de declaración judicial, mediando solamente un comunicado por escrito en el que indique las razones de la rescisión, en los siguientes casos:

a) Por incumplimiento por parte de la otra parte a cualesquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en el presente Contrato o en la legislación aplicable; y

b) Por mandamiento que emita la Autoridad Administrativa o Judicial competente.

Jurídico
DBA
Matriz

DÉCIMA SEXTA. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN O RESCISIÓN

Inmediatamente a la terminación o rescisión de este Contrato, de acuerdo con las disposiciones mencionadas anteriormente o por cualquier otro motivo, la Licenciataria dejará de usar las Marcas, separará y destruirá cualesquiera materiales donde aparezcan las Marcas.

Las partes convienen además, que en caso de terminación o rescisión de este Contrato, por cualquier motivo, la Licenciataria no registrará ni intentará registrar en su nombre, en el de cualquier afiliada, entidad o persona relacionada o no, cualquier razón social, nombre de dominio o marca que ostente las Marcas, signos, marcas, nombre o avisos comerciales iguales o similares a las Marcas.

DÉCIMA SÉPTIMA. CESIÓN

Las partes convienen que la Licenciataria no podrá, bajo ninguna circunstancia, ceder o transferir los derechos y obligaciones que adquiere con motivo del presente Contrato, salvo autorización previa y por escrito de la Licenciante.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, ambas partes convienen que las sublicencias que la Licenciataria otorgue a favor de terceras personas, en los términos de lo estipulado en la Cláusula Segunda, no serán consideradas como una cesión de los derechos y obligaciones que adquiere con motivo del presente Contrato.

DÉCIMA OCTAVA. RESPONSABILIDAD

La Licenciataria se obliga a indemnizar y a sacar en paz y a salvo a la Licenciante de y contra cualquier responsabilidad y/o demanda que surja de o en relación con la violación por parte de la Licenciataria, directa o indirectamente, a cualquier ley o reglamento, cualquier violación a derechos válidos de propiedad industrial o intelectual en Colombia o en cualquier otro país, o cualquier otro uso indebido de las Marcas, incluyendo pero no limitado a los costos y gastos incurridos en la defensa de cualquier querella o demanda respecto a cualquiera de tales acciones.

DÉCIMA NOVENA. ACUERDO INTEGRAL Y MODIFICACIONES

El presente Contrato y su Anexo constituyen un acuerdo legal entre las partes, quienes reconocen su alcance y fuerza legal. Este Contrato expresa el acuerdo definitivo entre las Partes y deja sin valor, respecto de su objeto y alcances, cualquier otro acuerdo verbal o escrito prexistente.

Cada una de las disposiciones del presente Contrato se considerará de manera independiente, por lo que la invalidez de cualquier estipulación contenida no afectará la validez de las otras, a menos que se trate de elementos importantes, tales como su objeto, obligaciones de pago, fecha y lugares entrega o jurisdicción.

Ambas partes convienen que cualquier modificación al presente Contrato deberá establecerse mediante convenio por escrito debidamente firmado por ambas partes, el cual formará parte integrante de este documento. Cualquier clase de documento relativo al presente Contrato que contenga términos o condiciones diferentes a los aquí pactados, no obligarán ni vincularán a ninguna de las partes.

La simple omisión por una parte para objetar tales documentos emitidos por la otra o las disposiciones contenidas en éstos, no podrá considerarse renuncia ni modificación a los términos y condiciones pactados en este Contrato.

Las partes entienden y acuerdan que el no ejercicio o demora en el ejercicio de cualquier derecho, acción, facultad o privilegio aquí establecido que no resulte en caducidad o preclusión por causa de ley, no operará como una renuncia, ni cualquier ejercicio único o parcial que exista precluirá a cualquier ejercicio futuro de acción, derecho, facultad o privilegio previsto.

Bogotá, a solicitud de cualquiera de las partes. El Tribunal funcionará en la ciudad de Bogotá D.C. y decidirá en derecho.

Leído que fue el presente Contrato y su Anexos por las partes que en ellos intervienen y habiendo comprendido éstas las consecuencias de derecho que derivan de los mismos, lo suscriben de conformidad en cuatro tantos idénticos, ante los testigos que también firman al calce, a los 26 días de Junio del 2012.

LICENCIANTE	LICENCIATARIA
Claro S.A.	Comcel S.A.
Por: Fiamma Zarife y Erik Fernandes	Por: Hilda Maria Pardo Hasche
Ciudad: São Paulo, Brasil	Ciudad: Bogotá D.C., República de Colombia

Juridico
DBA
Matriz

ANEXO

DEL CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE MARCAS CELEBRADO ENTRE CLARO S.A. ("LICENCIANTE") Y COMCEL S.A. ("LICENCIATARIA"), CON FECHA 26 DE JUNIO DEL 2012 (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO").

Ambas partes reconocen y convienen que los registros marcarios y solicitudes de marca que conforman a la definición de "Marcas" dentro del Contrato son las siguientes:

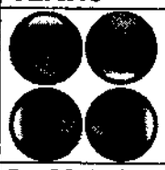
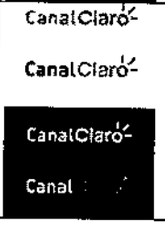
I MARCAS REGISTRADAS

País	Nº oficial	Marca	Clase	Fecha de depósito	Fecha de registro	Plazo de validez	Estatus del caso
Colombia	316114	CLARO PCS	09	26/09/2005	27/04/2006	27/04/2016	Registrado
Colombia	393226	CLARO PCS	38	22/01/2010	27/09/2007	27/09/2017	Registrado
Colombia	393225	CLARO ON-LINE	38	20/09/2005	22/01/2010	27/09/2017	Registrado
Colombia	316113	CLARO ON-LINE	09	26/09/2005	27/04/2006	27/04/2016	Registrado
Colombia	354667	Claro Siga-me	38	11/10/2005	26/10/2007	26/10/2017	Registrado
Colombia	316240	Claro Siga-me	09	11/10/2005	30/05/2006	30/05/2016	Registrado
Colombia	354666	Claro Wap	38	11/10/2005	26/10/2007	26/10/2017	Registrado
Colombia	316239	Claro Wap	09	11/10/2005	30/05/2006	30/05/2016	Registrado
Colombia	316112	PORTAL CLARO	09	26/09/2005	27/04/2006	27/04/2016	Registrado
Colombia	359352	PORTAL CLARO	38	26/09/2005	10/11/2009	27/09/2017	Registrado

Juridico DBA Matriz

País	N° oficial	Marca	Clase	Fecha de depósito	Fecha de registro	Plazo de validez	Estatus del caso
Colombia	354729		09	10/11/2005	30/10/2007	30/10/2017	Registrado
Colombia	418926		38	10/11/2005	11/09/2009	11/09/2019	Registrado
Colombia	397342	CLARO	38	26/09/2005	23/03/2010	27/09/2017	Registrado
Colombia	316111	CLARO	09	26/09/2005	27/04/2006	27/04/2016	Registrado
Colombia	335858	CLARO CLUB	09	04/10/2006	30/05/2007	30/05/2017	Registrado
Colombia	335859	CLARO CLUB	38	04/10/2006	30/05/2007	30/05/2017	Registrado
Colombia	335657	CLARO EMPRESAS	09	25/10/2006	29/05/2007	29/05/2017	Registrado
Colombia	381639	CLARO EMPRESAS	38	25/10/2006	22/05/2009	22/05/2019	Registrado
Colombia	335658		09	25/10/2006	28/05/2007	28/05/2017	Registrado
Colombia	335684		38	25/10/2006	28/05/2007	28/05/2017	Registrado
Colombia	343196		09	06/03/2007	24/10/2007	24/10/2017	Registrado
Colombia	381619		38	06/03/2007	20/05/2009	20/05/2019	Registrado
Colombia	345343	CLARO QUE TIENES MÁS	09	13/04/2007	22/10/2007	22/10/2017	Registrado
Colombia	345344	CLARO QUE TIENES MÁS	38	13/04/2007	22/10/2007	22/10/2017	Registrado
Colombia	28986	ASI DE	38	17/07/200	25/02/200	25/02/201	Registrado

Jurídico
DBA
Matriz

País	N° oficial	Marca	Clase	Fecha de depósito	Fecha de registro	Plazo de validez	Estatus del caso
	6	CLARO		3	4	4	
Colombia	359336	CLARO TV AVANZADO	38	16/01/2008	25/07/2008	25/07/2018	Registrado
Colombia	359335	CLARO TV AVANZADO	09	16/01/2008	25/07/2008	25/07/2018	Registrado
Colombia	359334	CLARO TV BÁSICO	38	16/01/2008	25/07/2008	25/07/2018	Registrado
Colombia	359333	CLARO TV BÁSICO	09	16/01/2008	25/07/2008	25/07/2018	Registrado
Colombia	359332	CLARO TV	38	16/01/2008	25/07/2008	25/07/2018	Registrado
Colombia	359331	CLARO TV	09	16/01/2008	25/07/2008	25/07/2018	Registrado
Colombia	424663	PAGINAS CLARO	16	18/11/2010	29/04/2011	29/04/2021	Registrado
Colombia	424664	PAGINAS CLARO	35	18/11/2010	29/04/2011	29/04/2021	Registrado
Colombia	424665	PAGINAS CLARO	38	18/11/2010	29/04/2011	29/04/2021	Registrado
Colombia	428942	PAGINAS CLARO	42	18/11/2010	24/06/2011	24/06/2021	Registrado
Colombia	443383		38	26/11/2010	20/02/2012	20/02/2022	Registrado
Colombia	431875	PAGINAS CLARO	41	02/03/2011	11/08/2011	11/08/2021	Registrado
Colombia	431876		09	02/03/2011	11/08/2011	11/08/2021	Registrado
Colombia	431877		35	02/03/2011	11/08/2011	11/08/2021	Registrado

Jurídico
DBA
Matriz

Colombia	12 087682	Claroonline	35, 41	28/05/2012	Con exigencia
Colombia	12 102691	**Clarovideo**	9	20/06/2012	Presentada

Leído que fue el presente Anexo por las partes que en él intervienen y habiendo comprendido éstas las consecuencias de derecho que derivan del mismo, lo suscriben de conformidad en cuatro tantos idénticos ante los testigos que firman también al calce a los 26 días de Junio del 2012.

LICENCIANTE
Claro S.A.

Por: Fiamma Zarife y Erik Fernandes
Ciudad: São Paulo, Brasil

LICENCIATARIA
Comcel S.A.

Por: Hilda Maria Pardo Hasche
Ciudad: Bogotá D.C., República de Colombia

Jurídico
DBA
Matriz

EL SUSCRITO CONTADOR PUBLICO DE COMUNICACIÓN CELULAR S.A – COMCEL S.A.

CERTIFICA:

1. Qué Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A. identificada con Nit 800.153.993 – 7 usando la marca CLARO, obtuvo ingresos en Colombia durante los últimos 9 años por la venta de servicios de telefonía, televisión e Internet según el siguiente detalle:

Cifras en Millones COP $

Años	Ingresos por Telefonía (Móvil-Fija)	Ingresos por Internet (Móvil-Fija)	Ingresos por Televisión
2015	4,582,749	3,626,484	770,458
2016	3,565,778	4,235,528	904,480
2017	3,240,973	4,818,307	1,048,639
2018	3,133,580	5,060,690	1,137,767
2019	2,619,400	5,821,561	1,203,120
2020	2,484,664	6,668,891	1,309,595
2021	2,509,382	7,154,190	1,435,565
2022	2,474,685	7,339,244	1,464,512
2023	1,320,380	4,503,914	873,053
Total	**25,931,591**	**49,228,808**	**10,147,189**

Carlos Alberto Torres Rivera

Firmado digitalmente por Carlos Alberto Torres Rivera
Fecha: 2023.08.22 14:36:10 -05'00'

Las cifras del año 2023 equivalen a 7 meses de operación.

La presente certificación se expide en Bogotá a los 22 días del mes de agosto de 2023 por solicitud de la administración de la empresa.

Carlos Alberto Torres Rivera

Firmado digitalmente por Carlos Alberto Torres Rivera
Fecha: 2023.08.22 14:36:21 -05'00'

CARLOS ALBERTO TORRES RIVERA
Contador Publico
T.P No. 66592-T

Pbx (571) 3149600
Fax (571) 3464300
Calle 66 n. 9-31 piso 2
Bogotá, Colombia
www.metteam.com

Bogotá D.C. 5 de Julio 2023

SEÑORES
Comunicación Celular S A Comcel S.A.

ASUNTO: Certificación estudio Tracking de Marca

Por medio de la presente, la empresa **Market Team S.A.** identificada con **NIT 800.233.648-4** certifica la ejecución del estudio Tracking de Marca contratado por **HAVAS MEDIA COLOMBIA SAS** empresa identificada con **NIT 830.035.904 – 5**, el cual tiene como objetivo monitorear el posicionamiento y grado de adopción de la marca Claro, en los segmentos definidos, con el propósito de evaluar el impacto de las diferentes actividades de mercadeo, propias y de la competencia.

Vigencia del estudio: Enero 2021 a la actualidad.

Técnica de recolección: Cuantitativa, a través de encuestas telefónicas con cuestionario estructurado.

Número de encuestas:

Segmento	Año		
	2021	2022	2023
Masivos	25.200	25.200	21.600
Negocios	1.200	1.200	1.200
Total	**26.400**	**26.400**	**22.800**

A la fecha se ha ejecutado el 50% del estudio 2023, por lo cual las 22.800 encuestas contemplan las ejecutadas (11.400) más las planeadas para el restante del año.

Pbx (571) 3149600
Fax (571) 3464300
Calle 66 n. 9-31 piso 2
Bogotá, Colombia
www.metteam.com

Control de calidad:

- ✓ **Ejecución en campo:**
  Revisión de la muestra planeada vs la ejecutada diariamente (100%)
  Auditorías diarias (10% por agente) evaluando las siguientes dimensiones: Cordialidad, desarrollo, fluidez verbal, tiempo y guía al cliente.
  Auditorías incógnitas.

- ✓ **Monitoreo de indicadores:**
  Seguimiento al 100% de la información revisando posibles desviaciones y su fuente.
  Revisiones parciales durante la ejecución, al cumplir entre el 40% y 50% de la muestra y al cumplir el 70% al 80%.

Cordialmente,

Juan Mario Quiñones Iriarte
Gerente General
C.C. No. 19.472.267 Expedida en Bogotá

Claro

Recordemos la composición de la muestra

Enero 2020 – Enero 2023

2.100 Encuestas = **700** Encuestas Prepago + **700** Encuestas Pospago + **700** Encuestas Hogar

M.E. a total ± 2.1%
M.E. por Segmento ± 3.7%

300 Encuestas Convergente

Febrero 2023 – YTD 2023

1.800 Encuestas = **600** Encuestas Prepago + **600** Encuestas Pospago + **600** Encuestas Hogar

M.E. a total ± 2.3%
M.E. por Segmento ± 4.0%

200 Encuestas Convergente

37 Ciudades / Municipios
- 70% Principales
- 30% Aledaños

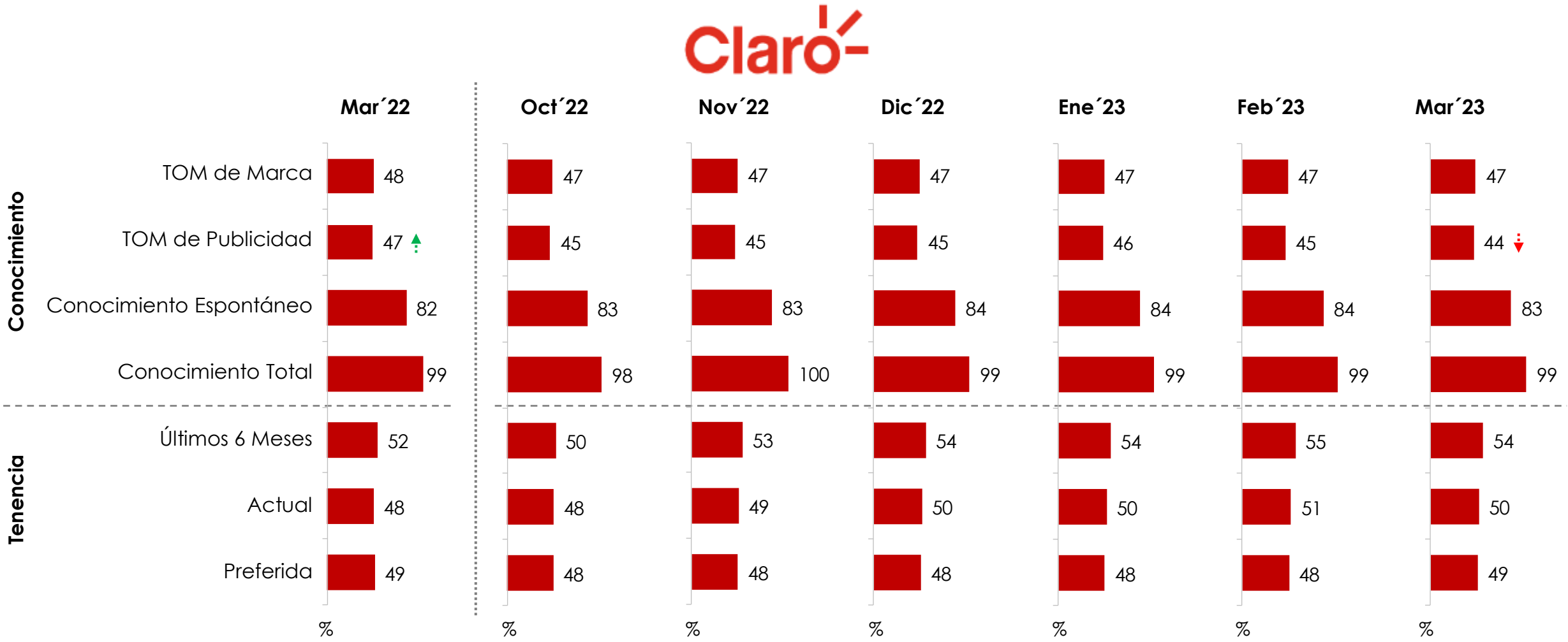
48% Usuarios Claro

52% Usuarios Competencia

* Aproximadamente, se tiene una muestra auto ponderada por participación de mercado en cada segmento y región.

Campo **100%** telefónico

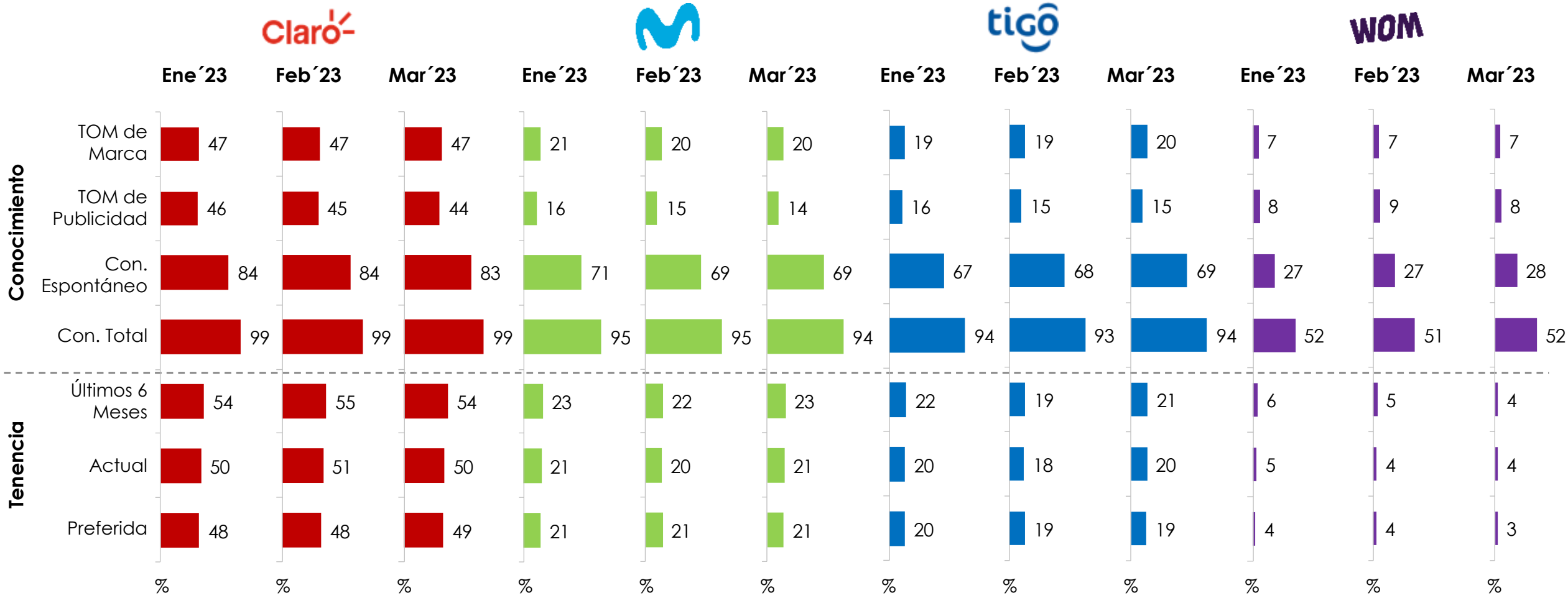
Claro mantiene estables sus **indicadores** de **conocimiento**, **adopción** y **preferencia** en el Q1´23. En más largo plazo, se reduce la recordación publicitaria.



¿Qué empresas de… conoce o recuerda? / ¿De cuáles recuerda haber visto publicidad en el último mes?
¿Cuáles empresas de… ha usado en los últimos 6 meses? / ¿Cuáles usa actualmente? / ¿Cuál de ellas es su preferida?

Base: Total Encuestados (2.100 por medición hasta enero 2023 – 1.800 por medición a partir de febrero 2023))

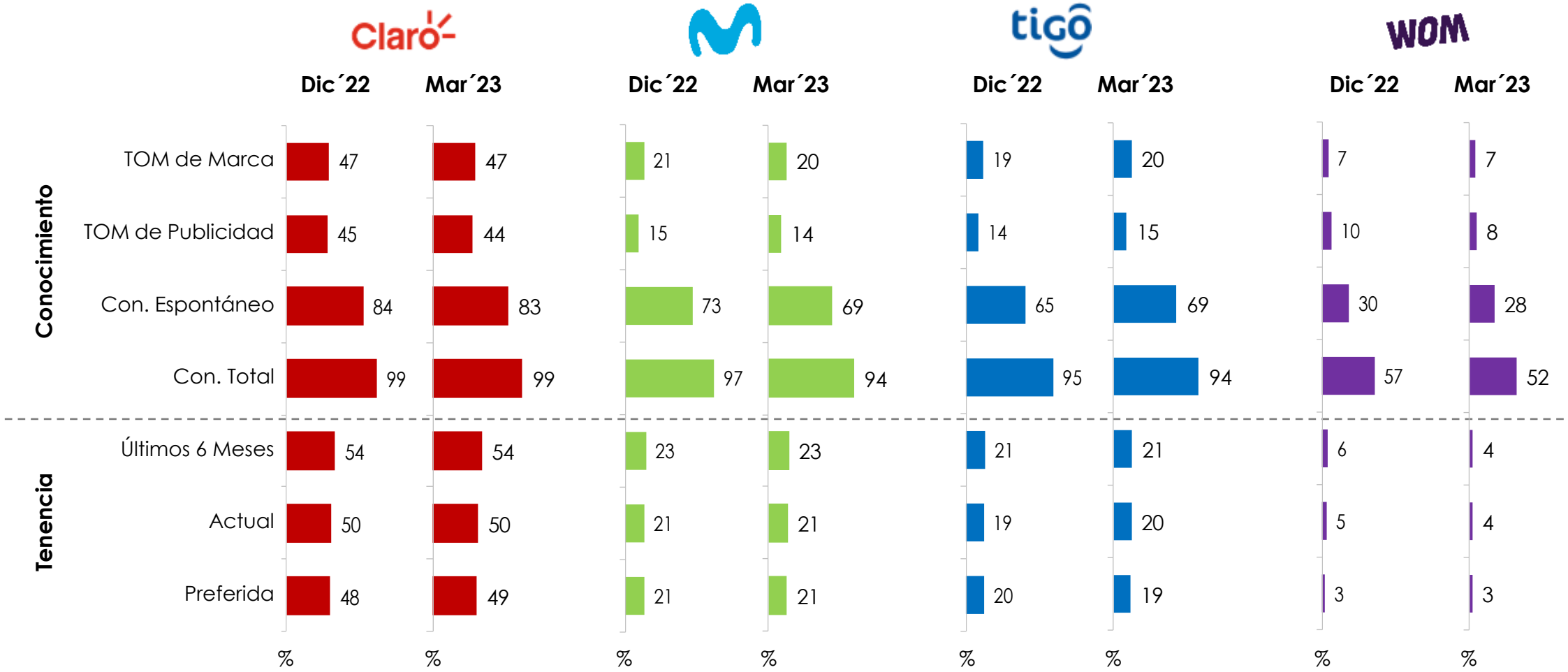
En los competidores también se observa **estabilidad** en el último trimestre. WOM venía creciendo en el último trimestre de Q4´22 pero se estabiliza en Q1´23.



¿Qué empresas/marcas de… conoce o recuerda? / ¿De cuáles recuerda haber visto publicidad en el último mes?
¿Cuáles empresas/marcas de… ha usado en los últimos 6 meses? / ¿Cuáles usa actualmente? / ¿Cuál de ellas es su preferida?

Base: Total Encuestados (1.800por medición)

En los competidores también se observa **estabilidad** en el último trimestre. WOM venía creciendo en el último trimestre de Q4´22 pero se estabiliza en Q1´23.



¿Qué empresas/marcas de… conoce o recuerda? / ¿De cuáles recuerda haber visto publicidad en el último mes?
¿Cuáles empresas/marcas de… ha usado en los últimos 6 meses? / ¿Cuáles usa actualmente? / ¿Cuál de ellas es su preferida?

Base: Total Encuestados (1.800 por medición)

Ahora veamos que ha pasado con los atributos de **Marca y Equipos**

No hay grandes cambios en la comunicación. Se siguen comunicando iniciativas de **ámbito social**, de **género** y **beneficios** de ser **cliente**.

En equipos se mantienen **promociones**, **descuentos**, **facilidades** para adquirir **equipos** y **alianzas** con entidades **financieras**.

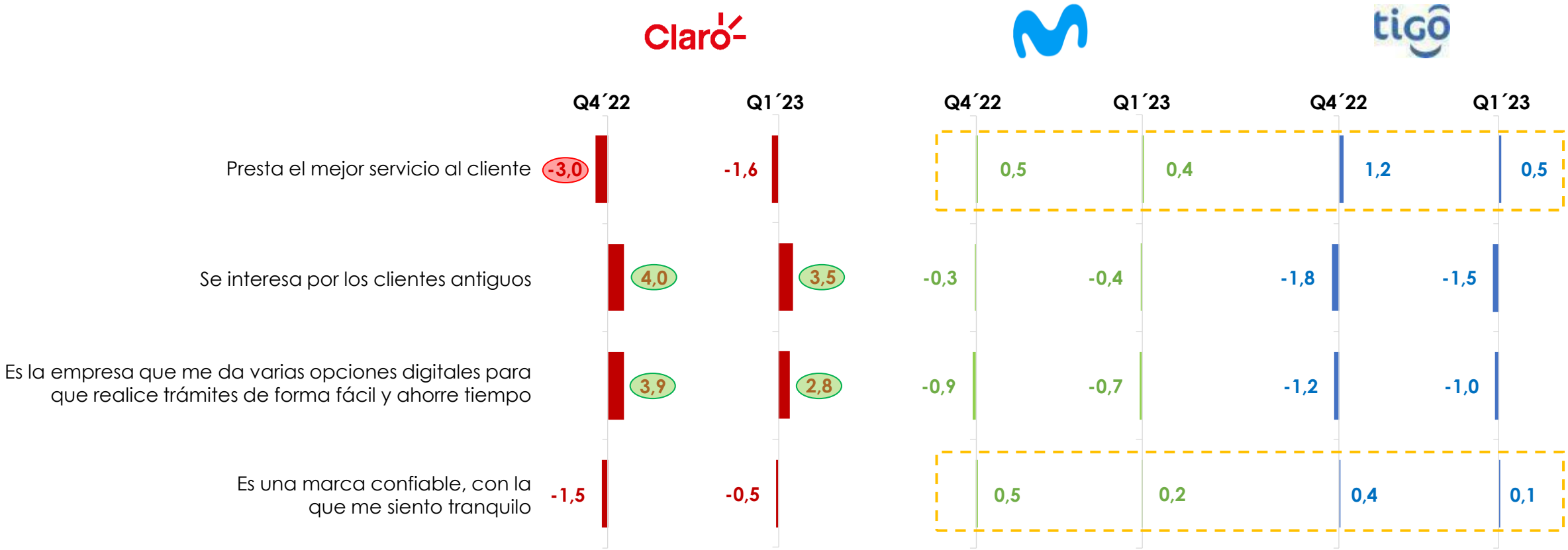
Se hacen comunes elementos gráficos como **chorro de luz, estela de color, túnel de luz.**

Se **acomoda** la comunicación a las **temporadas** de **inicio de año y carnaval de Barranquilla** (Tigo).

MARCA Vínculo

¿Estas variaciones en qué afectan el FAIR SHARE de las marcas…?

No hay cambios en los atributos apropiados y ausentes de las marcas. Claro mantiene apropiado el "interés por clientes antiguos" y "opciones digitales para trámites". Movistar y Tigo son menos lejanos en "servicio al cliente" y "marca confiable", pero Claro mejora en Q1´23 en ambos aspectos.



Punto de corte: 1.8 / -1.8 (Q1´23)
Punto de corte: 2.2 / -2.2 (Q4´22)

Atributo apropiado por la marca Atributo ausente a la marca

¿Cuál o cuáles de las siguientes empresas / marcas de… asocia con la frase…?
Base: Total Encuestados (Análisis Trimestral)

MARCA
Vínculo

¿Cómo han evolucionado estos atributos en los usuarios de la categoría?

Claro revierte la tendencia decreciente. Movistar más estable. Tigo sigue recuperando. WOM crece a menor ritmo. ETB mantiene tendencia creciente en R4.

	ATRIBUTO	Q1´23	Δ Q1´23–Q2´22	Δ Q1´23–Q4´22
Claro	Se interesa por los clientes antiguos	50%	-3,5%	
	Presta el mejor servicio al cliente	45%	-3,6%	
	Es la empresa que me da varias opciones digitales	51%	-2,8%	
	Es una marca confiable, con la que me siento tranquilo	47%	-1,6%	
Movistar	Se interesa por los clientes antiguos	18%	0,4%	
	Presta el mejor servicio al cliente	18%	0,8%	
	Es la empresa que me da varias opciones digitales	18%	0,7%	
	Es una marca confiable, con la que me siento tranquilo	18%	-0,5%	
Tigo	Se interesa por los clientes antiguos	15%	0,0%	
	Presta el mejor servicio al cliente	17%	-0,3%	
	Es la empresa que me da varias opciones digitales	16%	0,8%	
	Es una marca confiable, con la que me siento tranquilo	17%	-0,6%	
WOM	Se interesa por los clientes antiguos	3%	2,1%	
	Presta el mejor servicio al cliente	4%	2,6%	
	Es la empresa que me da varias opciones digitales	4%	3,0%	
	Es una marca confiable, con la que me siento tranquilo	5%	2,9%	
eTb **en R4	Se interesa por los clientes antiguos	10%	4,9%	
	Presta el mejor servicio al cliente	11%	3,5%	
	Es la empresa que me da varias opciones digitales	8%	3,4%	
	Es una marca confiable, con la que me siento tranquilo	10%	3,8%	

Claro mejora en servicio al cliente y marca confiable.

Movistar estable.

Tigo crece y sigue recuperando.

Wom crece pero a menor ritmo.

ETB crece en R4.

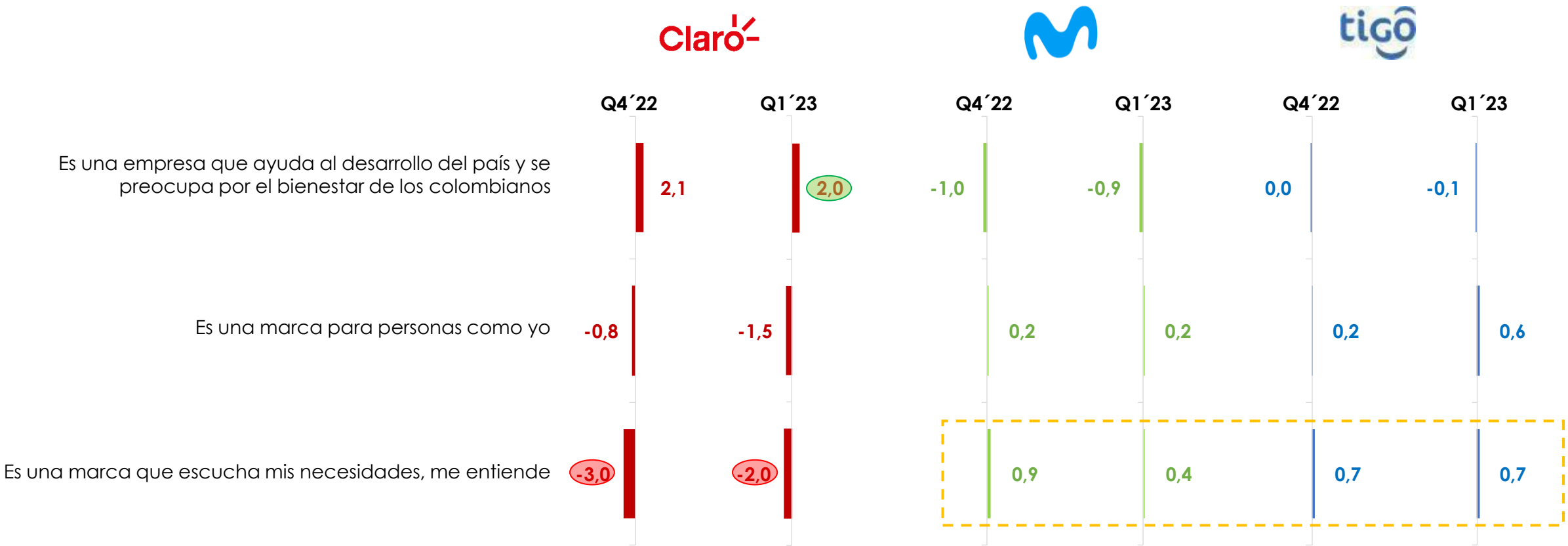
** Superior significativamente

** Inferior significativamente

MARCA
Identidad

¿Estas variaciones en qué afectan el FAIR SHARE de las marcas…?

Claro mejora en la "ayuda al desarrollo del país y bienestar de los colombianos". Movistar y Tigo son menos lejanos en que "escucha mis necesidades", pero Claro mejora en Q1´23 en este aspecto.



Punto de corte: 1.8 / -1.8 (Q1´23)
Punto de corte: 2.2 / -2.2 (Q4´22)

Atributo apropiado por la marca

Atributo ausente a la marca

¿Cuál o cuáles de las siguientes empresas / marcas de… asocia con la frase…?

Base: Total Encuestados (Análisis Trimestral)

MARCA
Identidad

¿Cómo han evolucionado estos atributos en los usuarios de la categoría?

Claro revierte la tendencia decreciente. Movistar más estable. Tigo sigue recuperando. WOM crece a menor ritmo. ETB mantiene tendencia creciente en R4.

	ATRIBUTO	Q1´23	Δ Q1´23–Q2´22	Δ Q1´23–Q4´22
Claro	Es una marca para personas como yo	44%	-2,3%	
	Ayuda al desarrollo del país y se preocupa por el bienestar	45%	-2,0%	
	Escucha mis necesidades, me entiende	42%	-2,4%	
Movistar	Es una marca para personas como yo	17%	-0,2%	
	Ayuda al desarrollo del país y se preocupa por el bienestar	15%	0,4%	
	Escucha mis necesidades, me entiende	17%	-1,3%	
Tigo	Es una marca para personas como yo	17%	0,1%	
	Ayuda al desarrollo del país y se preocupa por el bienestar	14%	-1,9%	
	Escucha mis necesidades, me entiende	16%	-0,6%	
WOM	Es una marca para personas como yo	6%	2,4%	
	Ayuda al desarrollo del país y se preocupa por el bienestar	3%	2,0%	
	Escucha mis necesidades, me entiende	5%	2,9%	
ETB **en R4	Es una marca para personas como yo	8%	3,6%	
	Ayuda al desarrollo del país y se preocupa por el bienestar	11%	4,8%	
	Escucha mis necesidades, me entiende	9%	3,4%	

Claro mejora en entender y escuchar al cliente.

Movistar estable.

Tigo crece y sigue recuperando, se destaca en una marca para personas como yo.

Wom crece pero a menor ritmo.

ETB crece en R4.

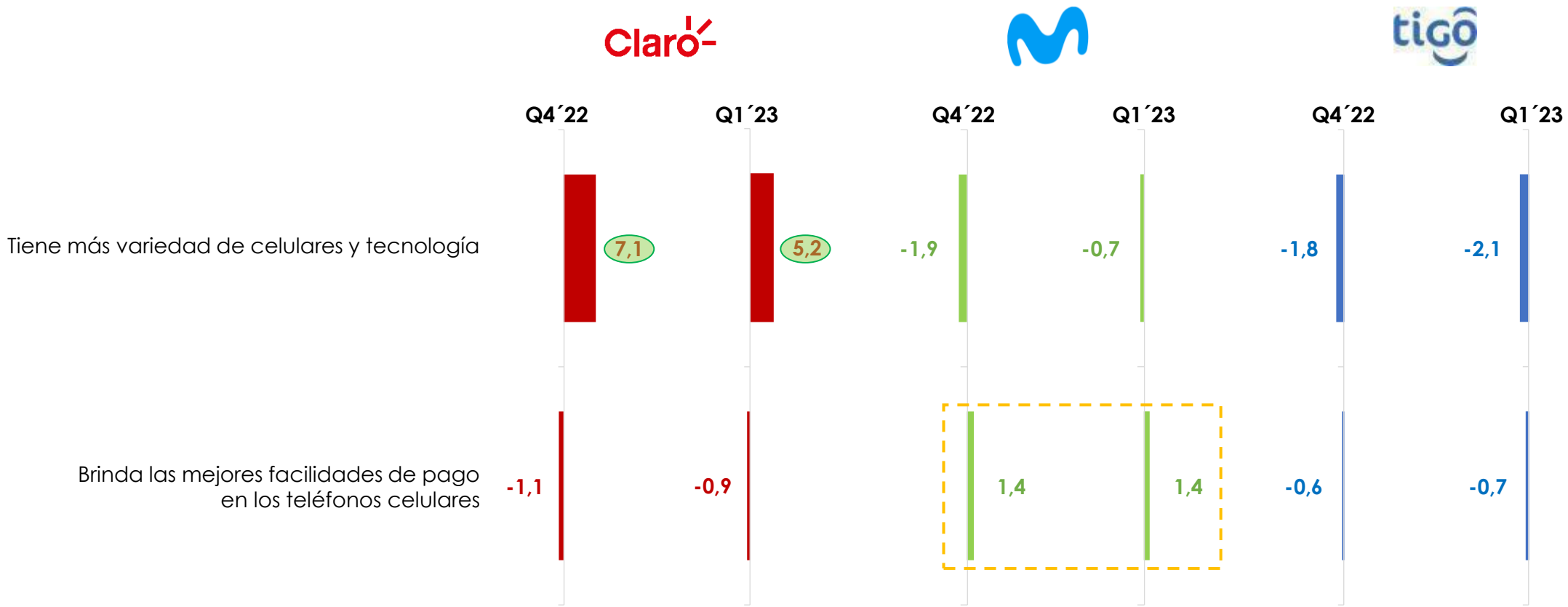
** Superior significativamente
** Inferior significativamente

MARCA

Equipos

¿Estas variaciones en qué afectan el FAIR SHARE de las marcas…?

Variedad de celulares y tecnología sigue apropiada por Claro, aunque con un poco menos de solidez. Facilidades de pago siguen siendo más cercanas a Movistar.



Punto de corte: 5.2 / -5.2 (Q1´23)
Punto de corte: 5.1 / -5.1 (Q4´22)

Atributo apropiado por la marca

Atributo ausente a la marca

¿Cuál o cuáles de las siguientes empresas / marcas de… asocia con la frase…?

Base: Total Encuestados (Análisis Trimestral)

MARCA

Equipos

¿Cómo han evolucionado estos atributos en los usuarios de la categoría?

Claro revierte la tendencia decreciente y recupera asociaciones en este aspecto. Movistar sigue creciendo en variedad. Tigo sigue recuperando. WOM crece a menor ritmo.

	ATRIBUTO	Q1´23	Δ Q1´23–Q3´22	Δ Q1´23–Q4´22
Claro	Las mejores facilidades de pago en teléfonos celulares	49%	-3,3%	
	Tiene más variedad de celulares y tecnología	56%	-2,1%	
Movistar	Las mejores facilidades de pago en teléfonos celulares	20%	1,2%	
	Tiene más variedad de celulares y tecnología	19%	3,7%	
Tigo	Las mejores facilidades de pago en teléfonos celulares	16%	0,4%	
	Tiene más variedad de celulares y tecnología	16%	2,8%	
Wom	Las mejores facilidades de pago en teléfonos celulares	5%	2,8%	
	Tiene más variedad de celulares y tecnología	3%	2,2%	

Claro revierte la tendencia decreciente.

Movistar sigue avanzando en variedad y tecnología.

Tigo crece y sigue recuperando.

Wom crece pero a menor ritmo.

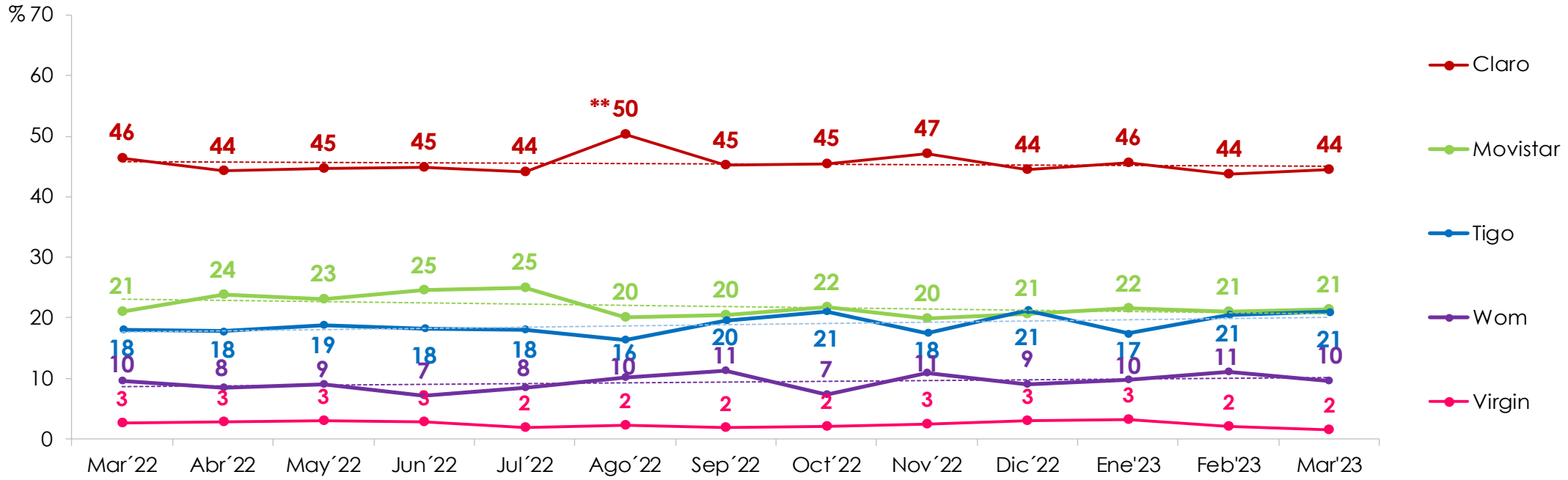
** Superior significativamente

** Inferior significativamente

Prepago

TOM Prepago: Claro sólido, con un leve decrecimiento en el último semestre. **Movistar estable** aunque ha decrecido con respecto al buen crecimiento que presentó en el primer semestre de 2022. **Tigo recuperando** y cerrando la brecha frente a Movistar. **WOM estable**.

TOM de Marca - PREPAGO



****Sep´22:** reducción en inversión de Movistar y Tigo. Promo 2x1 de Claro.

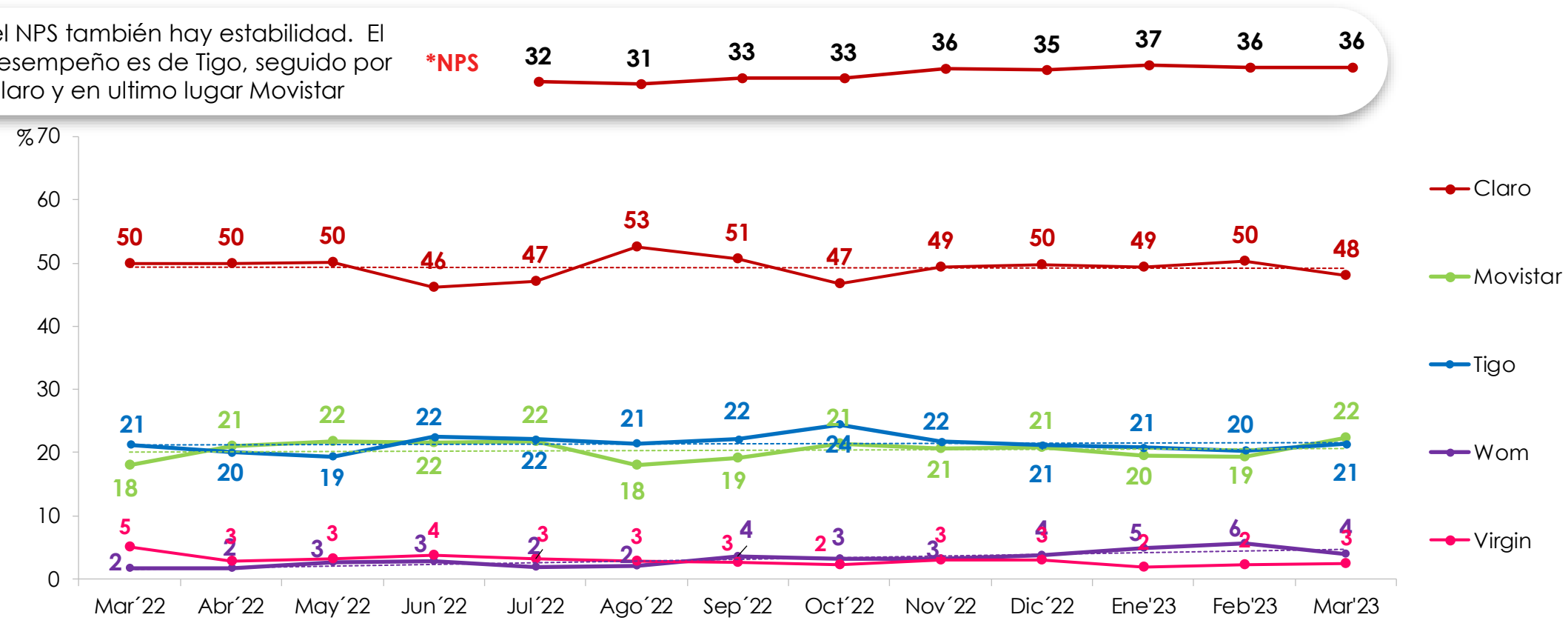
¿Qué empresas/marcas de… conoce o recuerda? – Primera mención

Base: Total Encuestados Prepago (700 por medición hasta enero 2023 - 600 por medición a partir de febrero 2023))

Preferencia Prepago: Mercado **estable**. **Claro estable**. **Movistar** y **Tigo** estables, muy similares entre sí. **WOM crece** en el último semestre.

Preferencia - PREPAGO

Desde el NPS también hay estabilidad. El mejor desempeño es de Tigo, seguido por Wom, Claro y en ultimo lugar Movistar



¿Cuál empresa/marca de... es su preferida?

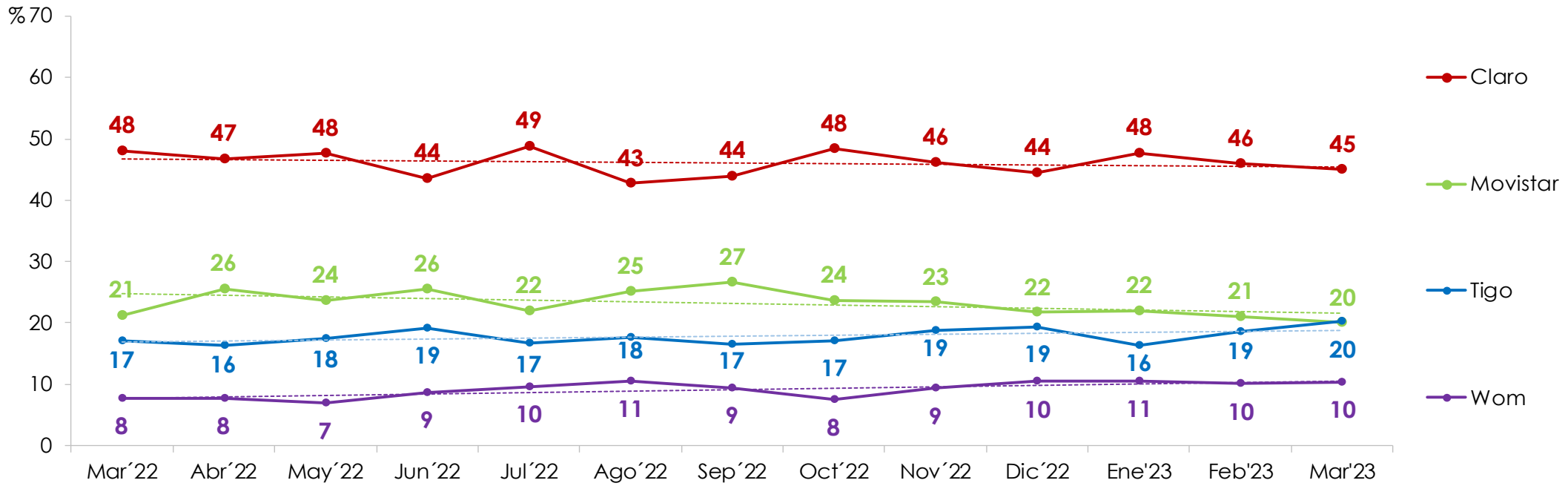
Base: Total Encuestados Prepago (700 por medición hasta enero 2023 - 600 por medición a partir de febrero 2023)

*NPS: datos de referencia, no comparables. Tracking es un estudio de percepción de categoría, medición mensual, NPS es basado en la experiencia de cliente, medición trimestre móvil.

Pospago

TOM Pospago: Claro sólido, aunque decrece levemente en los últimos 6 meses. **Movistar** sigue mostrando tendencia **decreciente**. **Tigo** ha venido **recuperando** TOM. **WOM estable** en los últimos meses, pero su tendencia sigue creciente en el largo plazo.

TOM de Marca - POSPAGO



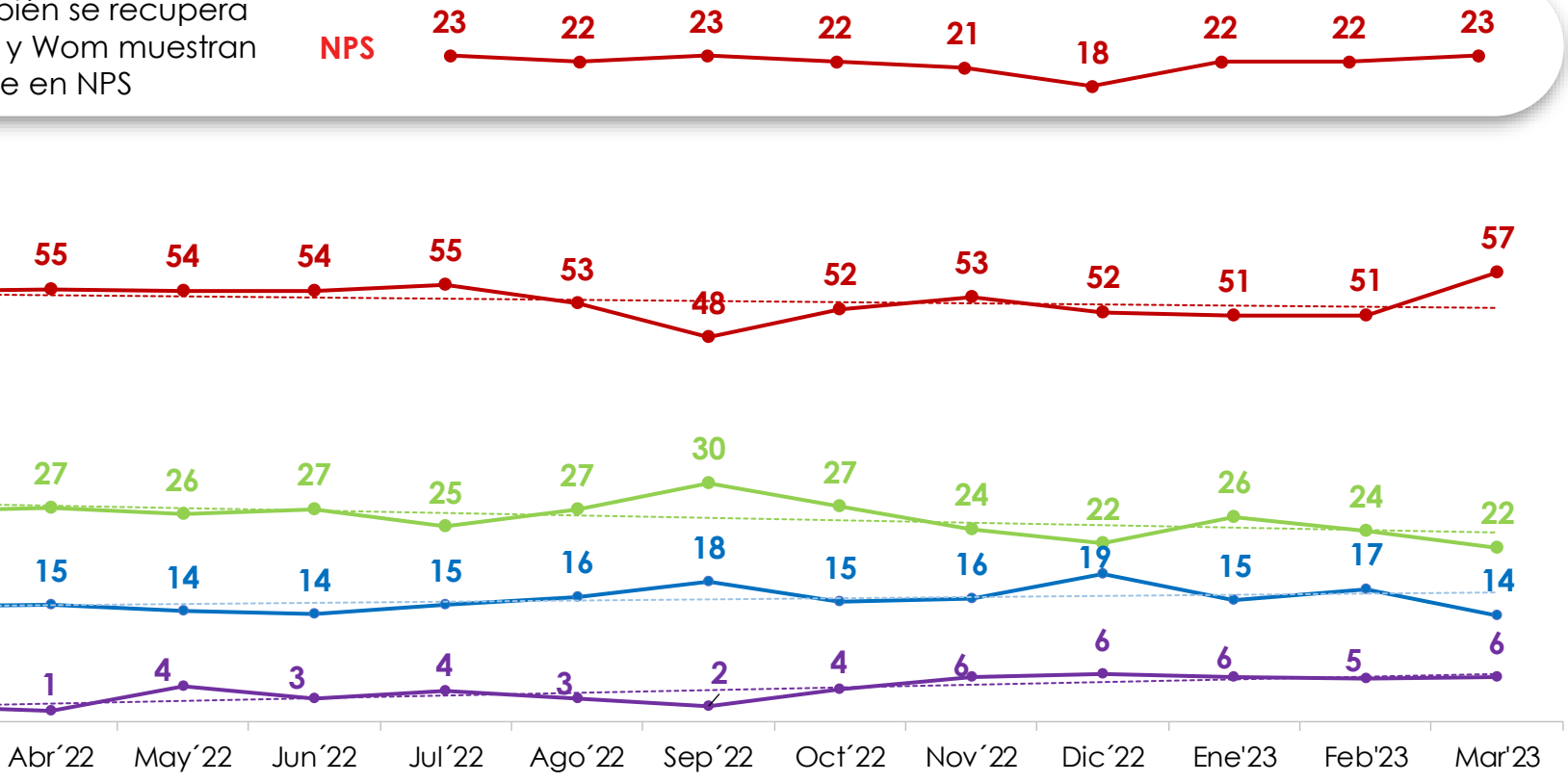
¿Qué empresas/marcas de… conoce o recuerda? – Primera mención

Base: Total Encuestados Pospago (700 por medición hasta enero 2023 - 600 por medición a partir de febrero 2023)

Preferencia Pospago: Claro revierte la tendencia decreciente que traía. **Movistar decrece** y se debilita en el segmento. **Tigo estable**. **Claro** y **Wom** capitalizan estos decrecimientos. **Wom** estable y mantiene el crecimiento que mostró en Q4´22.

Preferencia - POSPAGO

Desde el NPS Claro también se recupera frente a Diciembre. Tigo y Wom muestran un desempeño creciente en NPS



¿Cuál empresa/marca de... es su preferida?

Base: Total Encuestados Pospago (700 por medición hasta enero 2023 - 600 por medición a partir de febrero 2023)

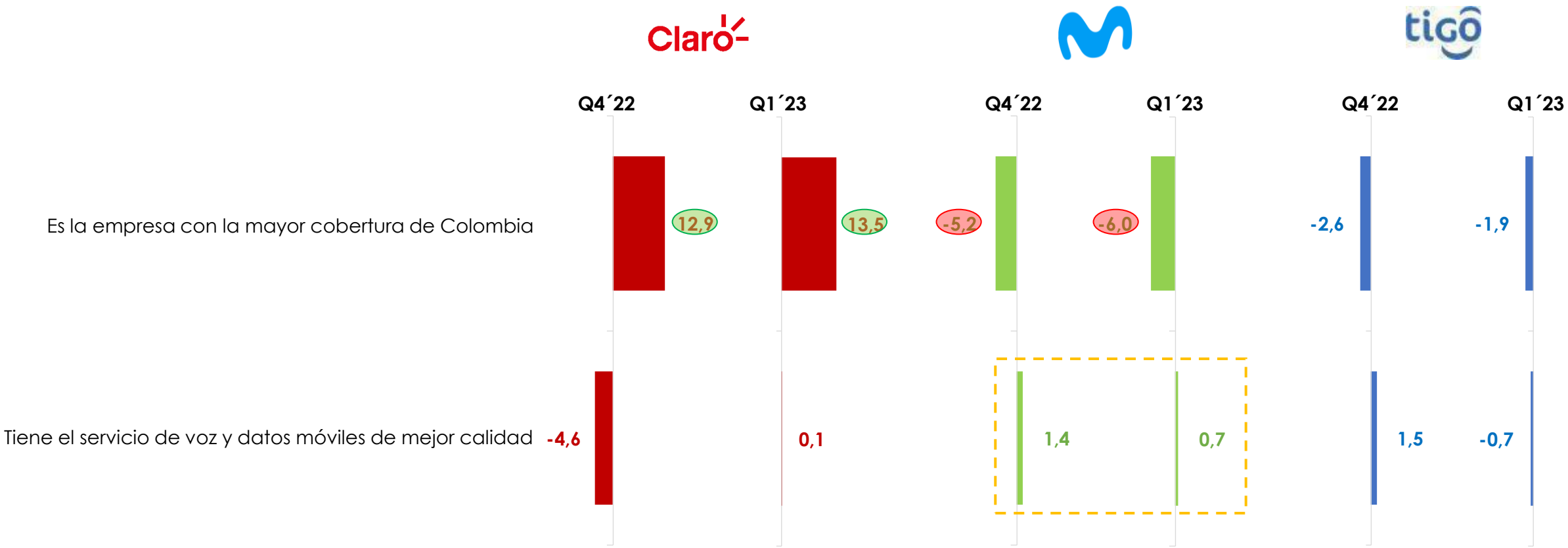
*NPS: datos de referencia, no comparables. Tracking es un estudio de percepción de categoría, medición mensual, NPS es basado en la experiencia de cliente, medición trimestre móvil.

Móvil

Calidad

¿Estas variaciones en qué afectan el FAIR SHARE de las marcas…?

Claro mantiene la apropiación de la cobertura y mejora en la calidad del servicio, que se vio afectada por una falla masiva en el mes de diciembre. Tigo se aleja de calidad del servicio, que sigue siendo más cercana a Movistar.



Punto de corte: 5.2 / -5.2 (Q1´23)
Punto de corte: 5.1 / -5.1 (Q4´22)

Atributo apropiado por la marca Atributo ausente a la marca

¿Cuál o cuáles de las siguientes empresas / marcas de… asocia con la frase…?

Base: Total Encuestados (Análisis Trimestral)

Móvil

Calidad

¿Cómo han evolucionado estos atributos en los usuarios de la categoría?

La cobertura es una característica de Claro que se mantiene, enmarcado en cobertura 4G en todas las regiones. Movistar decrece en calidad. Tigo recupera en cobertura, pero no en calidad. Wom crece a un menor ritmo.

	ATRIBUTO	Q1´23	Δ Q1´23–Q3´22	Δ Q1´23–Q4´22
Claro	Es la empresa con la mayor cobertura de Colombia	65%	-1,9%	
	Tiene el servicio de voz y datos móviles de mejor calidad	50%	-1,2%	
Movistar	Es la empresa con la mayor cobertura de Colombia	14%	0,8%	-2,1%
	Tiene el servicio de voz y datos móviles de mejor calidad	20%	-1,8%	-1,8%
Tigo	Es la empresa con la mayor cobertura de Colombia	16%	0,3%	1,2%
	Tiene el servicio de voz y datos móviles de mejor calidad	17%	3,3%	-1,5%
Wom	Es la empresa con la mayor cobertura de Colombia	3%	2,2%	1,0%
	Tiene el servicio de voz y datos móviles de mejor calidad	6%	3,4%	1,4%

Claro crece en Q1´23 y revierte la tendencia decreciente.

Movistar decrece en Q1´23.

Tigo crece y sigue recuperando.

Wom crece pero a menor ritmo.

** Superior significativamente

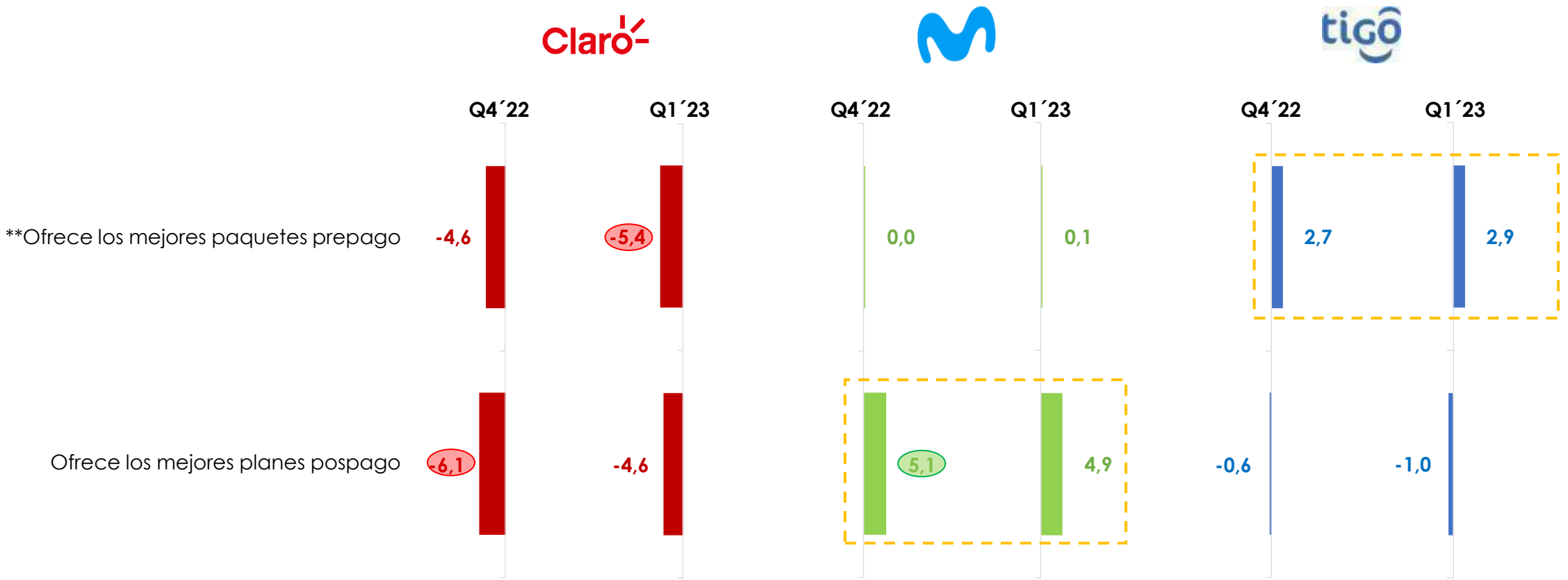
** Inferior significativamente

Móvil

Oferta / Valor

¿Estas variaciones en qué afectan el FAIR SHARE de las marcas…?

Las oportunidades siguen estando en la oferta económica. Tigo mejora en prepago, que es más afín al igual que sucede con Movistar en pospago.



Punto de corte: 5.2 / -5.2 (Q1´23)
Punto de corte: 5.1 / -5.1 (Q4´22)

Atributo apropiado por la marca

Atributo ausente a la marca

¿Cuál o cuáles de las siguientes empresas / marcas de… asocia con la frase…?

Base: Total Encuestados (Análisis Trimestral)

Móvil

Oferta / Valor

¿Cómo han evolucionado estos atributos en los usuarios de la categoría?

Claro estable aunque recupera más en prepago. Movistar estable. Tigo recupera, especialmente en prepago. Wom crece en ambos segmentos, aunque a menor ritmo.

	ATRIBUTO	Q1´23	Δ Q1´23–Q3´22	Δ Q1´23–Q4´22
Claro	Ofrece los mejores planes postpago	46%	-1,6%	
	Ofrece los mejores paquetes prepago	47%	0,4%	
Movistar	Ofrece los mejores planes postpago	25%	0,9%	
	Ofrece los mejores paquetes prepago	20%	1,1%	
Tigo	Ofrece los mejores planes postpago	17%	3,5%	
	Ofrece los mejores paquetes prepago	21%	0,0%	
Wom	Ofrece los mejores planes postpago	11%	3,3%	
	Ofrece los mejores paquetes prepago	9%	6,4%	

Claro estable, aunque ha recuperado más en prepago.

Movistar decrece.

Tigo crece y sigue recuperando, especialmente en prepago.

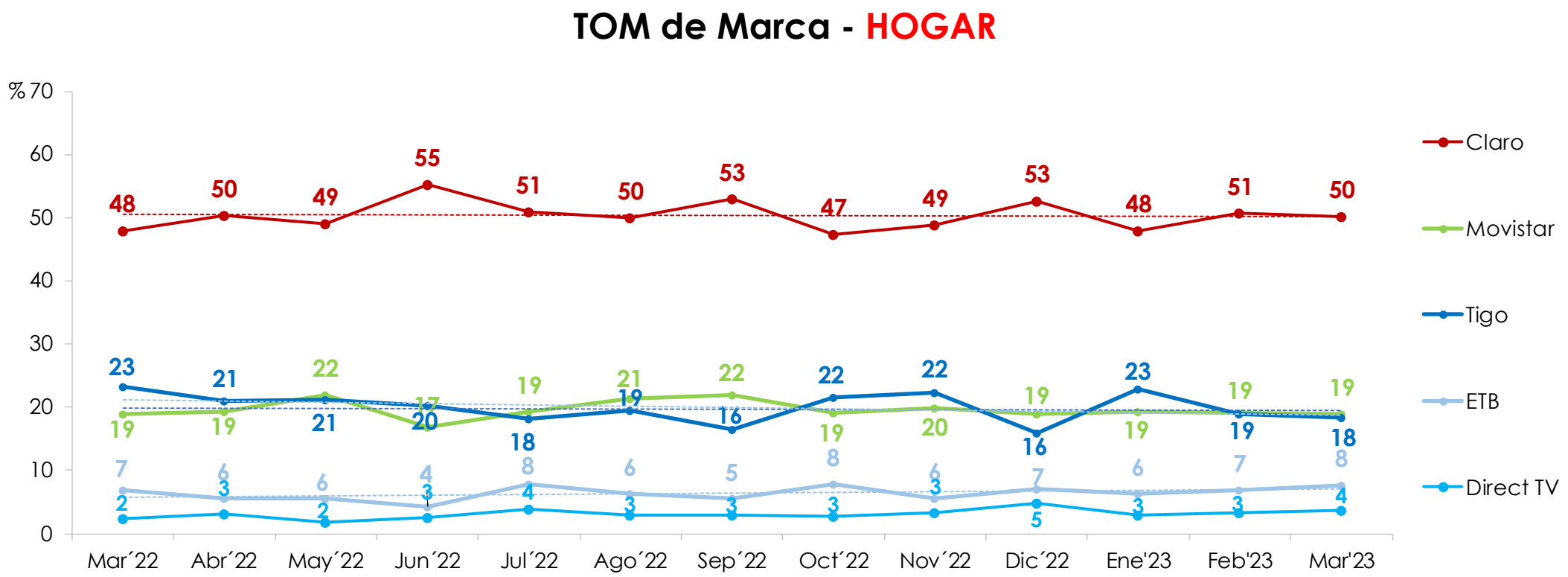
Wom crece pero a menor ritmo.

** Superior significativamente

** Inferior significativamente

Hogar y Convergente

TOM Hogar: estable en general en largo plazo. Los principales movimientos se dan entre Claro y Tigo: **Claro recupera** en Q1´23 y **Tigo pierde**. **Movistar** tiende a perder TOM en el último semestre. **ETB** con tendencia positiva en el largo plazo.



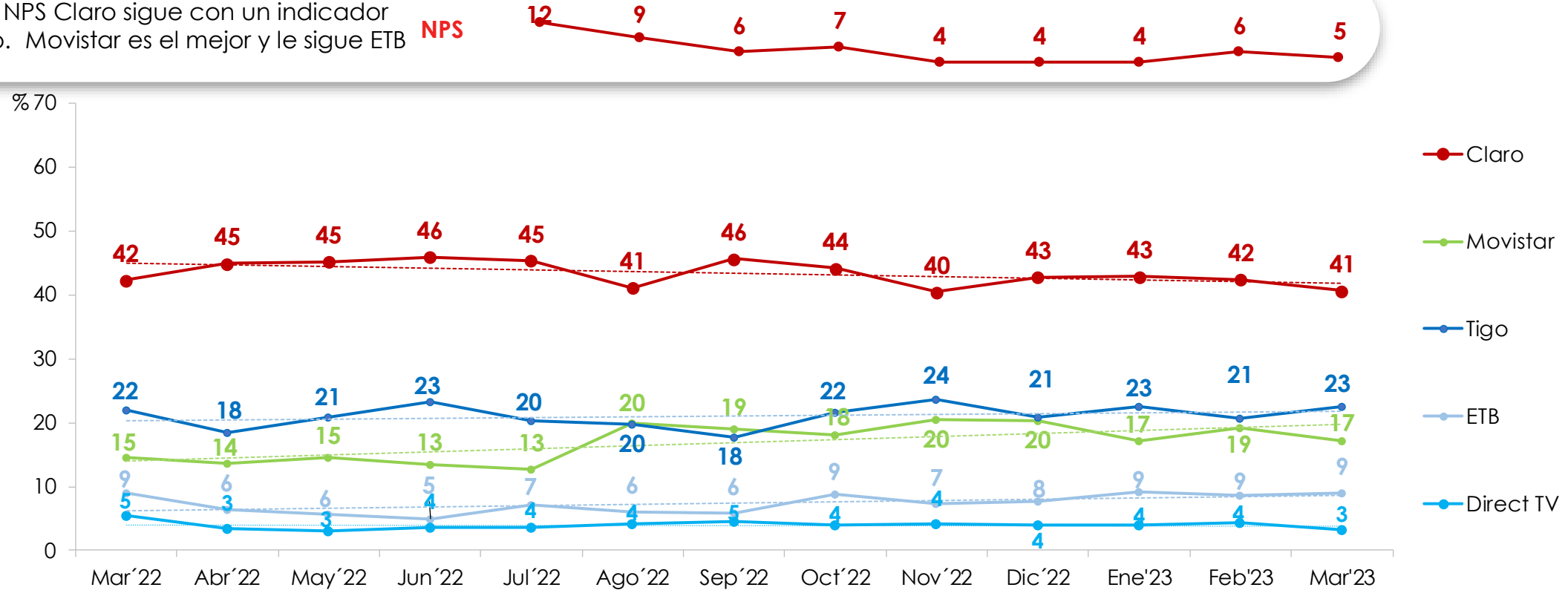
¿Qué empresas/marcas de… conoce o recuerda? – Primera mención

Base: Total Encuestados Hogar (700 por medición hasta enero 2023 - 600 por medición a partir de febrero 2023)

Preferencia Hogar: Claro sólido, aunque decrece ligeramente y no logra recuperar la fortaleza que mostró en Q2´22 y Q3´22. **Movistar** y **ETB** vienen **recuperando** desde el Q2´22, siendo Movistar el que más crece en el largo plazo. Las brechas entre Tigo y Movistar se han reducido.

Preferencia - HOGAR

Desde el NPS Claro sigue con un indicador muy bajo. Movistar es el mejor y le sigue ETB



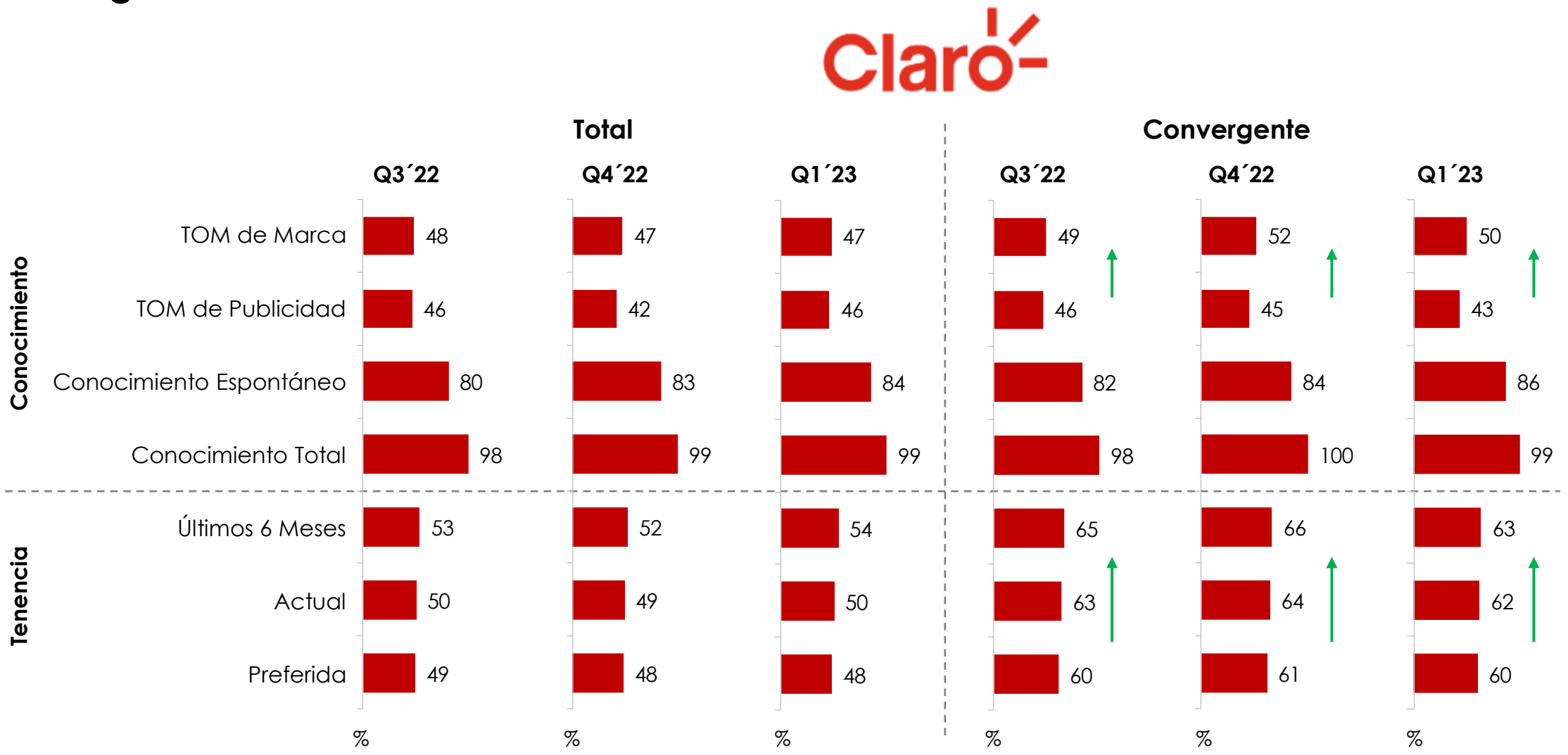
¿Cuál empresa/marca de... es su preferida?

Base: Total Encuestados Hogar (700 por medición hasta enero 2023 - 600 por medición a partir de febrero 2023)

*NPS: datos de referencia, no comparables. Tracking es un estudio de percepción de categoría, medición mensual, NPS es basado en la experiencia de cliente, medición trimestre móvil.

Convergente

Los indicadores de salud de marca de Claro se mantienen **superiores** en el segmento **Convergente**.



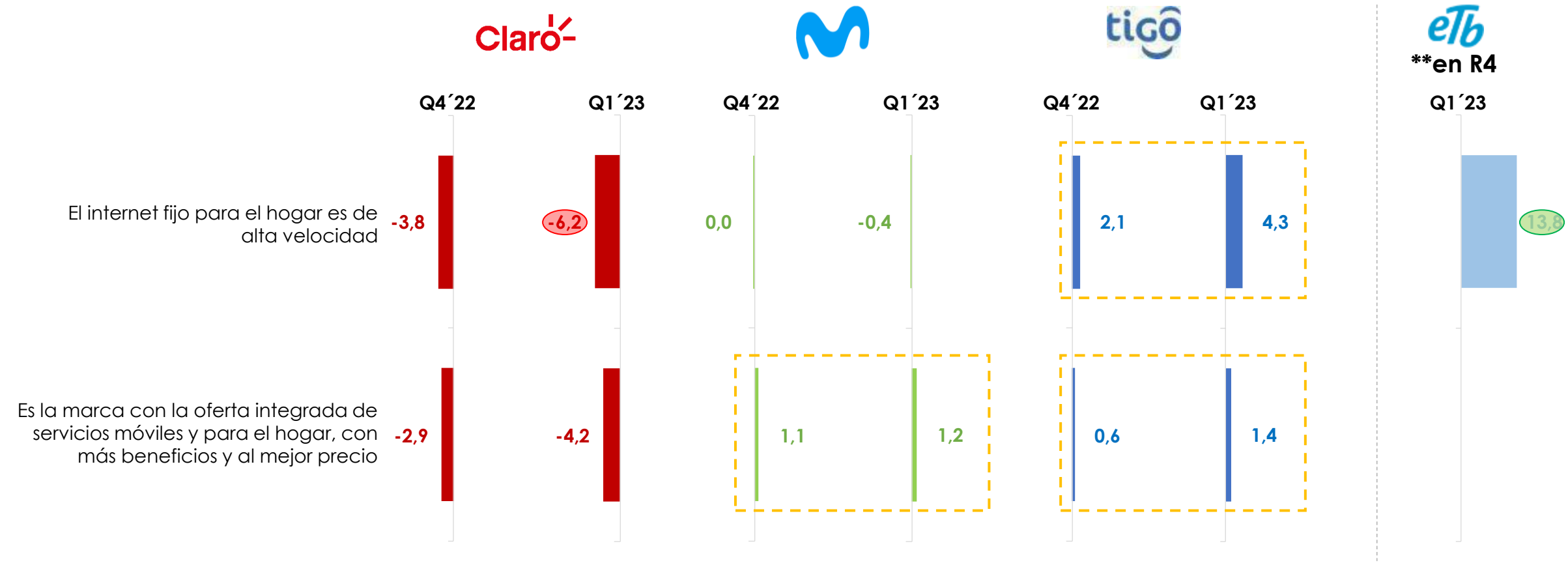
¿Qué empresas/marcas de… conoce o recuerda? / ¿De cuáles recuerda haber visto publicidad en el último mes?
¿Cuáles empresas/marcas de… ha usado en los últimos 6 meses? / ¿Cuáles usa actualmente? / ¿Cuál de ellas es su preferida?

Base: Total Encuestados

HOGAR Y CONVERGENCIA

¿Estas variaciones en qué afectan el FAIR SHARE de las marcas…?

Es el segmento con mayor oportunidad para Claro: Tigo recupera y se acerca más al internet de velocidad y Movistar es más afín a beneficio/costo.
Y adicionalmente, en R4-Centro ETB tiene su mayor fortaleza en el segmento.



Punto de corte: 5.2 / -5.2 (Q1´23)
Punto de corte: 5.1 / -5.1 (Q4´22)

Atributo apropiado por la marca

Atributo ausente a la marca

¿Cuál o cuáles de las siguientes empresas / marcas de… asocia con la frase…?

Base: Total Encuestados (Análisis Trimestral)

HOGAR Y CONVERGENCIA

¿Cómo han evolucionado estos atributos en los usuarios de la categoría?

Aunque Claro recupera algo de lo perdido, es el segmento donde menos mejoras presenta. Movistar se mantiene estable. Tigo recupera significativamente en Q1´23 y adicionalmente sobresale el buen desempeño de ETB en el segmento, particularmente en R4-Centro.

	ATRIBUTO	Q1´23	Δ Q1´23–Q3´22	Δ Q1´23–Q4´22
Claro	El internet fijo para el hogar es de alta velocidad	43%	-4,2%	
	Oferta integrada de servicios móviles y hogar, con más beneficios y al mejor precio	45%	-4,0%	
Movistar	El internet fijo para el hogar es de alta velocidad	18%	3,0%	
	Oferta integrada de servicios móviles y hogar, con más beneficios y al mejor precio	20%	2,0%	
tigo une	El internet fijo para el hogar es de alta velocidad	21%	-0,4%	
	Oferta integrada de servicios móviles y hogar, con más beneficios y al mejor precio	18%	-0,6%	
eTb **en R4	El internet fijo para el hogar es de alta velocidad	22%	3,0%	
	Oferta integrada de servicios móviles y hogar, con más beneficios y al mejor precio	14%	5,1%	

Claro aunque decrece, recupera algo de lo que ha perdido.

Movistar revierte su tendencia creciente.

Tigo crece y sigue recuperando.

ETB crece y sigue recuperando.

** Superior significativamente

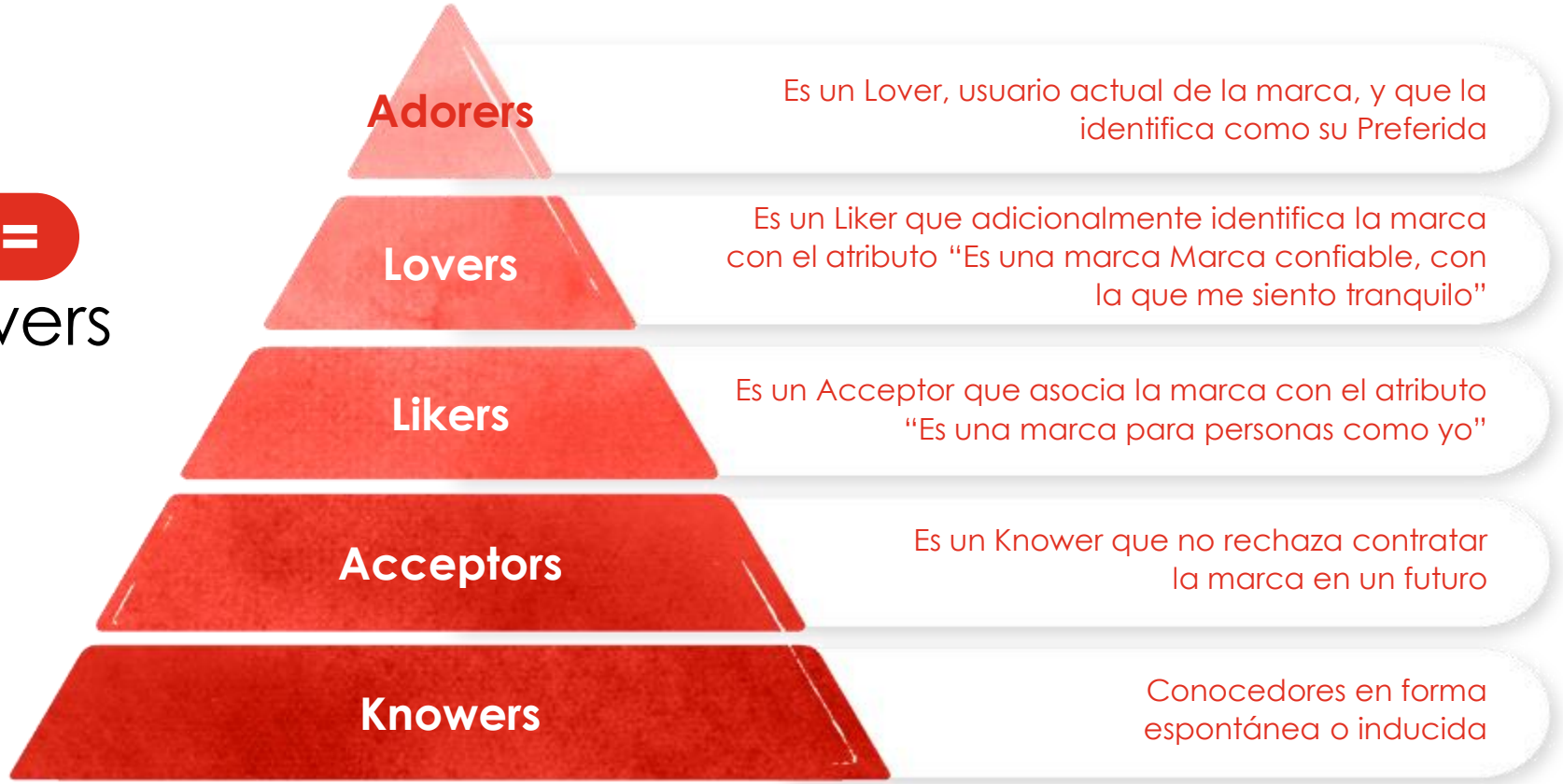
** Inferior significativamente

Top of Heart – TOH

De esta forma, el indicador de Top of Heart propuesto es el porcentaje de Adorers, sobre la base de conocedores de la marca. En resumen, es la proporción de usuarios que prefieren la marca y que basan esta preferencia en una relación de cercanía y confianza con la misma.

Top of Heart =

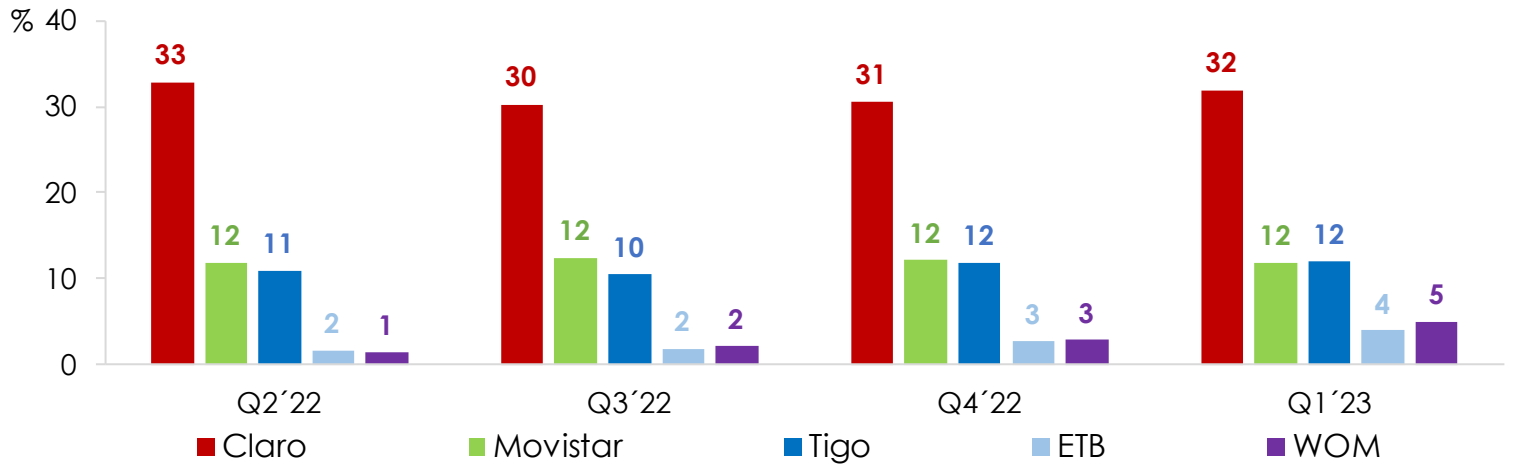
Adorers / Knowers



Top of Heart – TOH

La categoría muestra un crecimiento general en la cercanía de las marcas con los usuarios. WOM es el que más ha construido. Claro, Tigo y ETB con leves incrementos en largo plazo. Movistar, más estable.

Top of Heart
Adorers / Knowers



El mayor decrecimiento en la pirámide se da en el nivel de likers y lovers. Los atributos de"una marca confiable" y "para personas como yo" son los que más están reforzando el vínculo con las marcas.

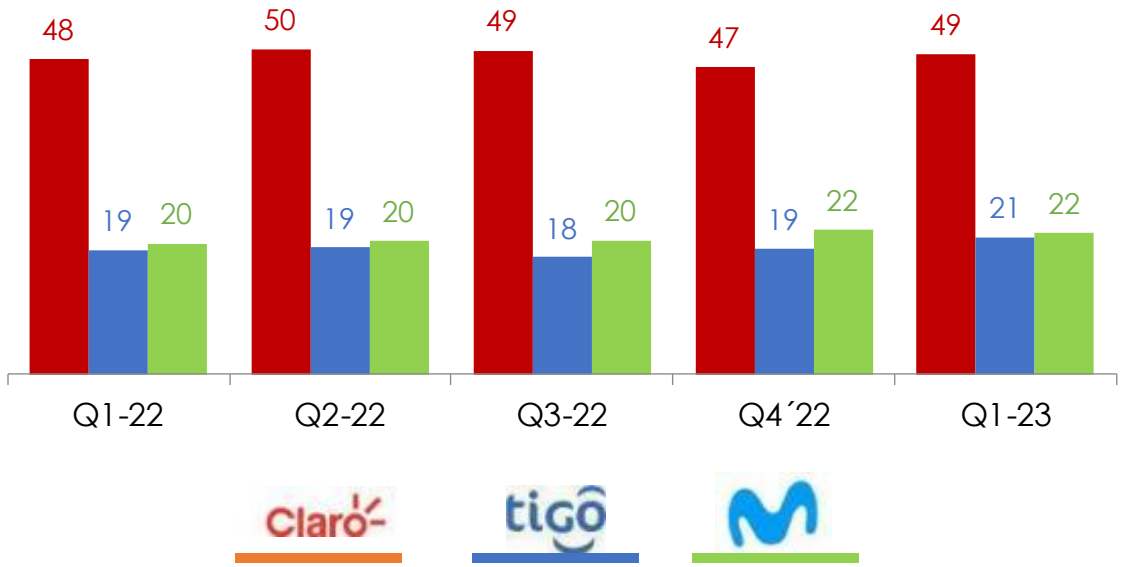
	Claro				Movistar				Tigo				ETB				WOM			
	Q2´22	Q3´22	Q4´22	Q1´23	Q2´22	Q3´22	Q4´22	Q1´23	Q2´22	Q3´22	Q4´22	Q1´23	Q2´22	Q3´22	Q4´22	Q1´23	Q2´22	Q3´22	Q4´22	Q1´23
TOH	**33**	**30**	**31**	**32**	**12**	**12**	**12**	**12**	**11**	**10**	**12**	**12**	**2**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**5**
Adorers	33	30	**30**	**32**	11	12	12	11	10	9	**11**	**12**	1	**1**	**2**	**2**	1	**1**	**2**	**3**
Lovers	41	**35**	**35**	**37**	**13**	**14**	**14**	**14**	**12**	**12**	**13**	**13**	**1**	**1**	**2**	**3**	**1**	**1**	**2**	**3**
Likers	47	**41**	**40**	**43**	**16**	**18**	**17**	**17**	**15**	**15**	**17**	**16**	**2**	**2**	**3**	**3**	**2**	**3**	**4**	**5**
Aceptors	88	87	85	86	86	83	84	83	87	84	86	84	58	51	54	52	45	44	48	47
Knowers	99	98	99	99	96	92	96	95	94	90	94	94	61	54	58	56	48	47	53	52

El Brand Equity de Claro se mantiene **sólido**, la recuperación en Q1´23 revierte el decrecimiento. Movistar se mantiene estable y la recuperación de Tigo hace que se acorte nuevamente la brecha entre ambos.

+ Importante

1. **Calidad** (Vinculo funcional)
2. **Precios Accesibles**
3. **Confianza -** (Vinculo emocional)
4. **Valor Percibido – Beneficio costo**
5. **Facilidad para encontrar el servicio**
6. **Marca de uso actual**
7. **Popularidad** (conocimiento)

- Importante



Base: Total Encuestados (análisis trimestre)

En resumen…

Conclusiones y recomendaciones…

- **Q1-2023 es positivo para Claro:** mantiene **solidez** en sus indicadores de salud de marca y muestra **recuperación** en la asociación de la mayoría de atributos de **imagen** de marca y **desempeño**.

- Con respecto a los **competidores** se observa el siguiente comportamiento en el Q1-2023:

  - **Movistar**: **estabilidad** en general. Se detiene la tendencia creciente de 2022.

  - **Tigo**: desde Q4-2022 revierte la tendencia decreciente de 2022 y muestra **recuperación** en la mayoría de atributos de imagen de marca y desempeño.

  - **WOM:** aunque sigue siendo débil comparado con Claro, es el competidor que más se ha **fortalecido**. En Q1-2023 crece, pero en menor nivel a lo observado en Q4-2022.

  - **ETB**: muestra un desempeño muy **positivo** y se **fortalece** en todos sus indicadores, especialmente en **R4-Centro**.

Conclusiones y recomendaciones…

- Los aspectos **más favorables y a mantener** dado su impacto positivo en la percepción de **Claro** en Q1-2023, son:
  - **Desempeño:** calidad de voz y datos móviles. En este atributo se recupera más asociación hacia Claro.
  - **Vínculo:** servicio al cliente, marca confiable y escucha mis necesidades. Allí también se recuperan asociaciones hacia Claro.
- Los aspectos **menos favorables y a revisar** dado el buen desempeño de otros competidores o al decrecimientos de **Claro**, son:
  - **Desempeño:** la percepción beneficio/costo de la oferta económica, que sigue siendo débil en todos los segmentos. Se destacan **Tigo** en prepago y hogar; **Movistar** en pospago; **ETB** en hogares (en R4) y **WOM** en prepago y pospago. Y por otro lado, el desempeño en internet de alta velocidad, donde **Claro** no crece y adicionalmente **Tigo** y **ETB** (en R4) sí lo hacen.
  - **Vínculo:** ser una marca como yo y que escucha mis necesidades, dado que **Tigo, WOM** (14 a 25) y **ETB** (en R4) mejoran más de lo que lo hace.

Agencia de Investigación marketteam

TRACKING DE MARCA

Claro

1800 Casos Mensuales

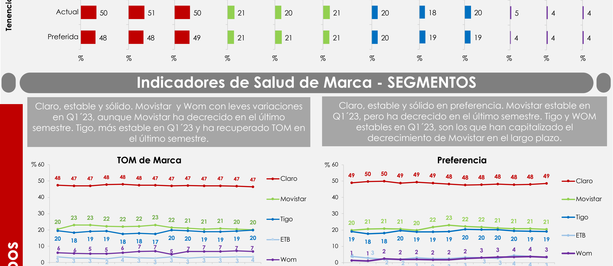
- 600 Prepago
- 600 Postpago
- 600 Hogar

Evaluación **Cuantitativa.**

Técnica de recolección: **Entrevistas telefónicas.**

Indicadores de Salud de Marca

En Claro y en los competidores se observa estabilidad en el último trimestre. WOM venía creciendo en el último trimestre de Q4´22 pero se estabiliza en Q1´23.



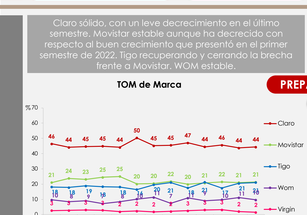
Indicadores de Salud de Marca - SEGMENTOS

Marca y equipos

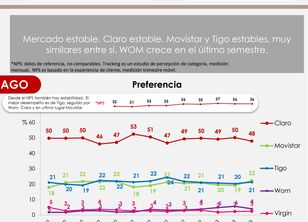
Claro, estable y sólido. Movistar y Wom con leves variaciones en Q1´23, aunque Movistar ha decrecido en el último semestre. Tigo, más estable en Q1´23 y ha recuperado TOM en el último semestre.

Claro, estable y sólido en preferencia. Movistar estable en Q1´23, pero ha decrecido en el último semestre. Tigo y WOM estables en Q1´23, son los que han capitalizado el decrecimiento de Movistar en el largo plazo.

TOM de Marca



Preferencia



Asociación de atributos

Mantiene la **apropiación** de:
- **Interés por clientes antiguos**
- **Ayuda al desarrollo del país y bienestar de los colombianos**
- **Opciones digitales para trámites**
- **Variedad de celulares y tecnología** (aunque con un poco menos de solidez).

Q1-2023 es positiva: muestra recuperación en la asociación de la mayoría de atributos, especialmente en servicio al cliente, marca confiable y escucha mis necesidades.

Estabilidad en general. Se detiene la tendencia creciente de 2022.

Trabaja mejor que Claro en servicio al cliente, marca confiable y escucha mis necesidades.

Movistar Money le sigue aportado positivamente a la marca en facilidades de pago.

Sigue revirtiendo la tendencia negativa y recuperando poco a poco en la mayoría de atributos.

Trabaja mejor que Claro en servicio al cliente, marca confiable y escucha mis necesidades.

Mantiene la tendencia creciente que viene teniendo desde el segundo semestre de 2022, aunque con un ritmo menos acelerado.

Móviles

Claro sólido, con un leve decrecimiento en el último semestre. Movistar estable aunque ha decrecido con respecto al buen crecimiento que presentó en el primer semestre de 2022. Tigo recuperando y cerrando la brecha frente a Movistar. WOM estable.

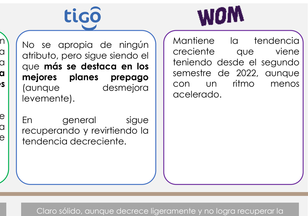
Mercado estable. Claro estable. Movistar y Tigo estables, muy similares entre sí. WOM crece en el último semestre.

*NPS: datos de referencia, no comparables. Tracking es un estudio de percepción de categoría, medición mensual. NPS es basado en la experiencia de cliente, medición trimestre móvil.

PREPAGO

TOM de Marca

Preferencia



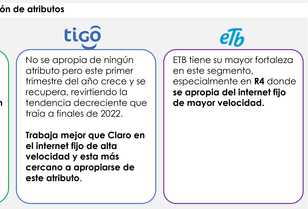
Claro sólido, aunque decrece levemente en los últimos 6 meses. Movistar sigue mostrando tendencia decreciente. Tigo ha venido recuperando TOM. WOM estable en los últimos meses, pero su tendencia sigue creciente en el largo plazo.

Claro revierte la tendencia decreciente que traía. Movistar decrece y se debilita en el segmento. Tigo estable. Claro y Wom capitalizan estos decrecimientos. Wom estable y mantiene el crecimiento que mostró en Q4´22.

POSPAGO

TOM de Marca

Preferencia



Asociación de atributos

Mantiene la **apropiación** de:
- **Es la empresa con la mayor cobertura de Colombia**

En general muestra recuperación en la asociación de la mayoría de atributos, especialmente en la calidad del servicio de voz y datos móviles.

No se apropia de ningún atributo y aunque se debilita un poco, sigue siendo la marca **más sólida en la mejor oferta en planes pospago.**

En general se mantiene estable, deteniendo la tendencia creciente que traía en 2022.

No se apropia de ningún atributo, pero sigue siendo el que **más se destaca en los mejores planes prepago** (aunque desmejora levemente).

En general sigue recuperando y revirtiendo la tendencia decreciente.

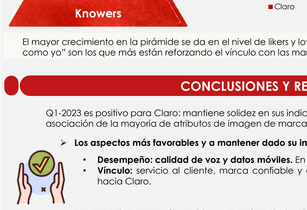
Mantiene la tendencia creciente que viene teniendo desde el segundo semestre de 2022, aunque con un ritmo menos acelerado.

Hogares

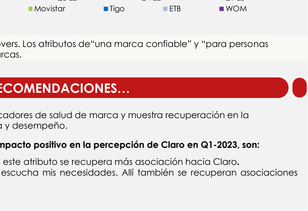
Estable en general en largo plazo. Los principales movimientos se dan entre Claro y Tigo: Claro recupera en Q1´23 y Tigo pierde. Movistar tiende a perder TOM en el último semestre. ETB con tendencia positiva en el largo plazo.

Claro sólido, aunque decrece ligeramente y no logra recuperar la fortaleza que mostró en Q2´22 y Q3´22. Movistar y ETB vienen recuperando desde el Q2´22, siendo Movistar el que más crece en el largo plazo. Las brechas entre Tigo y Movistar se han reducido.

TOM de Marca



Preferencia



Asociación de atributos

No se apropia de ningún atributo.

Es el segmento con mayor oportunidad, tanto en velocidad como en oferta.

En general muestra recuperación en la asociación de la mayoría de atributos.

No se apropia de ningún atributo pero **trabaja mejor que Claro en oferta integrada de servicios móviles y para el hogar, con más beneficios y al mejor precio.**

En general se mantiene estable, deteniendo la tendencia creciente que traía en 2022.

No se apropia de ningún atributo pero este primer trimestre del año crece y se recupera, revirtiendo la tendencia decreciente que traía a finales de 2022.

Trabaja mejor que Claro en el internet fijo de alta velocidad y esta más cercano a apropiarse de este atributo.

ETB tiene su mayor fortaleza en este segmento, especialmente en **R4** donde **se apropia del internet fijo de mayor velocidad.**

Top of Heart

Top of Heart = Adorers / Knowers

La categoría muestra un crecimiento general en la cercanía de las marcas con los usuarios. WOM es el que más ha construido. Claro, Tigo y ETB con leves incrementos en largo plazo. Movistar, más estable.

El mayor crecimiento en la pirámide se da en el nivel de likers y lovers. Los atributos de"una marca confiable" y "para personas como yo" son los que más están reforzando el vínculo con las marcas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…

Q1-2023 es positivo para Claro: mantiene solidez en sus indicadores de salud de marca y muestra recuperación en la asociación de la mayoría de atributos de imagen de marca y desempeño.

- **Los aspectos más favorables y a mantener dado su impacto positivo en la percepción de Claro en Q1-2023, son:**
  - **Desempeño: calidad de voz y datos móviles.** En este atributo se recupera más asociación hacia Claro.
  - **Vínculo:** servicio al cliente, marca confiable y escucha mis necesidades. Allí también se recuperan asociaciones hacia Claro.
- **Los aspectos menos favorables y a revisar dado el buen desempeño de otros competidores o al decrecimiento de Claro, son:**
  - **Desempeño:** la percepción beneficio/costo de la oferta económica, que sigue siendo débil en todos los segmentos. Se destacan Tigo en prepago y hogar; Movistar en pospago; ETB en hogares (en R4) y WOM en prepago y pospago. Y por otro lado, el desempeño en internet de alta velocidad, donde Claro no crece y adicionalmente Tigo y ETB (en R4) sí lo hacen.
  - **Vínculo:** ser una marca para personas como yo y que escucha mis necesidades, dado que Tigo, WOM (14 a 25) y ETB (en R4) mejoran

GLOSARIO DE TÉRMINOS
- **TOM**: Top of Mind. Es la primera marca que viene a la mente del usuario.
- **ROI**: Share de inversión. Indica cómo está distribuida la inversión entre las diferentes marcas.
- **Índice de aprecio:** Es el promedio de la calificación en una escala de 1 a 10 donde 1 es que no la quiere o no la aprecia para nada y 10 es que la quiere o aprecia mucho.
- **TOH**: Top of Heart. Es la proporción de usuarios que prefieren la marca y que basan esta preferencia en una relación de cercanía y confianza con la misma.

CERTIFICACIÓN:

La suscrita actuando como representante legal de HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S, certifico que hemos sido contratados por CLARO S.A. para la promoción y gestiones publicitarias de la marca CLARO, y que hemos desarrollado diferentes campañas de comunicación que buscan la difusión y posicionamiento de la marca, según se detalla a continuación:

AÑO	Nombre de la Campaña	Inversión
2020	INSTITUCIONAL	8.472.375.477
	POSTPAGO	7.896.915.490
	HOGAR	6.276.329.504
	EQUIPOS-POST	7.049.912.308
	PREPAGO	5.132.947.651
	CONVERGENCIA	5.271.368.057
	FIDELIZACIÓN - VAS	3.655.342.883
	E&N	2.463.780.084
	FABRICANTE	1.104.935.931
	TECNOLOGÍA	771.593.712
	PLAZA CLARO	464.782.236
Total		**48.560.283.333**

AÑO	Nombre de la Campaña	Inversión
2021	INSTITUCIONAL	32.166.227.819
	POSTPAGO	10.006.586.717
	HOGAR	9.774.398.730
	EQUIPOS-POST	7.951.890.613
	PREPAGO	7.672.959.940
	CONVERGENCIA	4.048.063.202
	FIDELIZACIÓN - VAS	1.900.727.532
	E&N	3.066.307.389
	FABRICANTE	1.066.688.603
	TECNOLOGÍA	583.055.830
	PLAZA CLARO	490.072.643
Total		**78.726.979.019**

AÑO	Nombre de la Campaña	Inversión
2022	INSTITUCIONAL	14.910.695.335
	HOGAR	13.288.550.068
	EQUIPOS-POST	10.636.453.036
	POSTPAGO	7.121.182.957
	PREPAGO	2.483.349.939
	E&N	2.413.242.888
	FABRICANTE	1.743.287.995
	FIDELIZACIÓN - VAS	1.730.480.356
	CONVERGENCIA	252.672.483
	TECNOLOGÍA	3.618.979
	PLAZA CLARO	367.690.567
Total		**54.951.224.604**

AÑO	Nombre de la Campaña	Inversión
2023 Ene - May	INSTITUCIONAL	2.714.436.023
	EQUIPOS-POST	4.174.537.959
	FABRICANTE	468.133.755
	FIDELIZACIÓN	279.580.831
	HOGAR	3.239.478.582
	NEGOCIOS	835.598.566
	POSTPAGO	1.102.368.280
	PREPAGO	1.261.590.159
	INNOVACION	388.075.234
	PLAZA CLARO	101.662.755
Total		**14.565.462.144**

Dichos montos de inversión se han ejecutado dentro de la asesoría que hemos brindado, bajo aprobación de nuestro cliente CLARO, para el desarrollo y ejecución de la estrategia de comunicación en los medios de comunicación, redes sociales, Internet y demás medios.

La presente certificación se expide a solicitud de Claro, el 07 de julio de 2023.

Cordialmente,

ANDREA ISAAC VERGARA
Representante Legal.
CC No. 1.102.799.265

CERTIFICACIÓN:

La suscrita como representante Legal de HAVAS MEDIA COLOMBIA S.A.S informo que hemos sido contratados por CLARO S.A. para la promoción y gestiones publicitarias de la marca CLARO y se relacionan la inversión en medios de publicidad sostenida para la construcción y posicionamiento de la marca **CLARO:**

AÑO	**Inversión Posicionamiento y Promoción**
2015	**107.716.150.883**
2016	**92.245.800.301**
2017	**100.304.013.996**
2018	**100.333.814.439**
2019	**57.447.056.696**
2020	**48.560.283.333**
2021	**78.726.979.019**
2022	**54.951.224.604**
2023 (Ene –May)	**14.565.462.144**
Total	**654.850.785.414**

Dichos montos de inversión se han ejecutado dentro de la asesoría que hemos brindado, bajo aprobación de nuestro cliente CLARO, para el desarrollo y ejecución de su estrategia de comunicación en todos los niveles [Marca, Hogar, Prepago, Pospago, Convergencia, Empresas y Negocios, Fidelización, Equipos]: ATL (televisión, impresos, radio e Internet), BTL, CRM y punto de venta.

La presente certificación se expide a solicitud de la Compañía, el 07 de julio de 2023.

Cordialmente,

ANDREA ISAAC VERGARA
Representante Legal.
CC No. 1.102.799.265

CERTIFICACIÓN:

Juan Camilo Rodríguez actuando como representante legal de DIRTYKITCHEN S.A.S, certifico que hemos sido contratados por CLARO S.A. para la promoción y gestiones publicitarias de la marca CLARO, y que hemos desarrollado diferentes campañas de comunicación que buscan la difusión y posicionamiento de la marca, según se detalla a continuación:

AÑO	Nombre de la Campaña	Inversión
2020	Agencia Real Time marketing FTE	$109.969.779
Total		**$109.969.779**

AÑO	Nombre de la Campaña	Inversión
2021	Agencia Real Time marketing FTE	$1.429.607.367
2021	Live BTS	$10.566.626
2021	Claro X Colombia	$83.096.805
2021	Tienen Wuevo	$24.659.805
2021	Equipo FTE Fee Adicional Real Time	$65.300.894
2021	Olímpicos	$20.214.551
2021	Tenemos que hablar	$21.474.582
2021	Campeonatos de Futbol	$43.613.887
2021	Asesores en la Red	$12.780.232
2021	Claro Murales	$11.619.514
2021	Puedes Todo	$5.560.029
2021	Humo morado	$47.183.000
2021	Cubrimientos	$47.434.082
2021	Amor y amistad	$4.076.650
2021	Proyectos especiales	$9.995.838
2021	War room	$4.573.562
2021	Navidad	$68.992.677
Total		**$1.910.750.101**

AÑO	Nombre de la Campaña	Inversión
2022	Agencia Real Time marketing FTE	$1.319.637.588
2022	Estar Claro	$34.820.640
2022	Smart films	$35.499.403
2022	Claro X Colombia	$284.412.852
2022	Cubrimientos	$14.809.399

2022	Claro Empresas y Negocios FTE	$234.000.000
2022	TikTok	$54.704.420
2022	Claro Oigan a mi Tía	$25.902.049
2022	Proyecto especial marca	$20.941.533
2022	Campaña Claro 28 años	$7.926.685
2022	Toma de fotografías para la nueva imagen	$21.643.759
2022	Copa América Femenina	$9.484.113
2022	20 de julio	$8.354.702
2022	Amazon Prime	$3.781.048
2022	Claro Mujer puedes todo	$20.362.469
Total		**$2.096.280.660**

AÑO	**Nombre de la Campaña**	**Inversión**
2023	Agencia Real Time marketing FTE	$541.404.973
2023	Video marca del año	$1.125.275
2023	BTS-Cumpleaños Jhope	$4.666.313
2023	Summit 2023	$6.250.000
2023	Renovación de derechos fotos	$2.887.744
2023	Camiseta Grabación Linda	$103.385
Total		**$556.437.690**

Dichos montos de inversión se han destinado para el desarrollo y ejecución de la estrategia de comunicación en los medios de comunicación, redes sociales, Internet y demás medios.

La presente certificación se expide a solicitud de la Compañía, el 6 de julio de 2023.

Atentamente,

_____

FIRMA
Cc 79.946.556
Cargo CEO / Partner

Reporte de AVE para Claro Colombia 2018 - 2023

buho Clarity For Leaders, en su calidad de empresa experta e independiente en consultoría y análisis de medios, y proveedora de servicios a Claro Colombia, presenta la siguiente tabla de Equivalencia de Valor Publicitario (AVE) para los años 2018-2023.

Valores finales		
Año	**Notas**	**AVE**
2018	1.904	$19.860.350.227
2019	1.964	$22.235.623.587
2020	2.380	$26.246.993.033
2021	4.342	$44.291.427.023
2022	6.322	$50.176.739.962
2023	2.583	$25.429.598.384
Total	**19.495**	**$188.240.732.216**

Esta información se basa en los datos proporcionados por las empresas con las que Claro Colombia ha trabajado para su servicio de monitoreo, ya que buho no realiza directamente este proceso y no asume la responsabilidad de su cálculo. Para el periodo anterior a agosto de 2021, buho aclara que el proveedor anterior no proporcionaba estos valores, por lo que el equipo de hizo una estimación basada en los datos disponibles, utilizando la variación porcentual del comportamiento de los valores para calcular una estimación para esos años.

Por lo tanto, para este periodo, contamos con estimaciones aproximadas que dependen de la aparición de los medios y la frecuencia de publicación. Confiamos en que esto pueda satisfacer la necesidad presentada y aportar datos relevantes desde nuestra experiencia y alcance, aunque no podemos certificar su procedencia o cálculo.

Atentamente:

Firma:_____

Diego Barriga
Consultor de Estrategia Brand Research
Consultor de la cuenta Claro Colombia.

Bogotá, 14 de julio de 2023

Señores
Claro Colombia
Ciudad

Asunto: Certificación de valores ad value de los años 2021, 2022 y 2023

Estimados señores de Claro Colombia,

Es un placer dirigirnos a ustedes en nombre de FLT Comunicaciones SAS, empresa líder de monitoreo de medios en Colombia. En calidad de proveedor del servicio y colaborador de Claro Colombia, nos complace certificar los valores ad value correspondientes a los años 2021, 2022 y 2023, conforme a nuestra relación comercial.

A continuación, detallamos los valores ad value correspondientes a los años mencionados:

Año 2021:

Valor ad value: 81.352.639.876

Año 2022:

Valor ad value: 81.029.612.414

Año 2023:

Valor ad value: 43.695.151.970

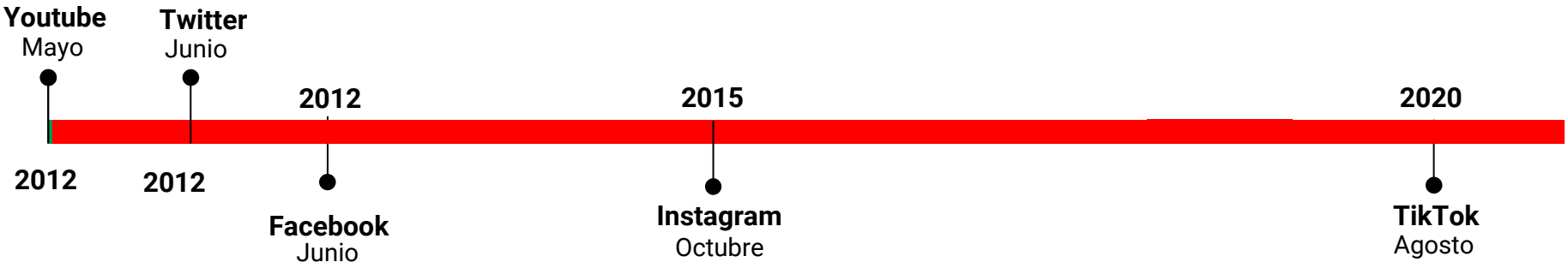
Si requieren alguna aclaración adicional o documentación complementaria, no duden en comunicarse con nosotros.

Cordialmente,

División de Reputación y Análisis
FLT Comunicaciones SAS
Mass Medios

CLARO COLOMBIA

2023



LÍNEA DE TIEMPO

REDES SOCIALES

INSTAGRAM

2018
SEGUIDORES: **19.7k**
DE PUBLICACIONES: **106**
PROMEDIO
INTERACCIONES XPOST: **84.72**
LIKES: **6.4k**
COMENTARIOS: **2.6k**

2019
SEGUIDORES: **52.4k**
DE PUBLICACIONES: **152**
PROMEDIO
INTERACCIONES XPOST: **110.5**
LIKES: **11.4k**
COMENTARIOS: **3.3k**

2020
SEGUIDORES: **127k**
DE PUBLICACIONES: **300**
PROMEDIO
INTERACCIONES XPOST: **333.5**
LIKES: **59.2k**
COMENTARIOS: **37.0k**

2021
SEGUIDORES: **160k**
DE PUBLICACIONES: **531**
PROMEDIO
INTERACCIONES XPOST: **194.8**
LIKES: **46.7k**
COMENTARIOS: **49.9k**

2022
SEGUIDORES: **188K**
DE PUBLICACIONES: **277**
PROMEDIO
INTERACCIONES XPOST: **230.0**
LIKES: **21.8k**
COMENTARIOS: **39.5k**

ACTUAL
SEGUIDORES 194K
BALANZA DE OPINIÓN 66%
E.R% 4,33 %

FACEBOOK

2017
SEGUIDORES: **1.2M**
DE PUBLICACIONES: **1.3k**
PROMEDIO
INTERACCIONES XPOST**: 369.1**
LIKES: **385k**
COMENTARIOS: **78.5k**
SHARES**: 21.4k**

2018
SEGUIDORES: **1.2M**
DE PUBLICACIONES: **721**
PROMEDIO
INTERACCIONES XPOST: **184.0**
LIKES: **81.1k**
COMENTARIOS: **41.8k**
SHARES**: 9.8k**

2019
SEGUIDORES: **1.2M**
DE PUBLICACIONES: **495**
PROMEDIO
INTERACCIONES XPOST: **239.6**
LIKES: **75.6k**
COMENTARIOS: **32.0k**
SHARES: **11.0k**

2020
SEGUIDORES: **1.3M**
DE PUBLICACIONES: **579**
PROMEDIO
INTERACCIONES XPOST: **319.8**
LIKES: **81.6k**
COMENTARIOS: **92.4k**
SHARES: **11.2k**

2021
SEGUIDORES: **1.4M**
DE PUBLICACIONES: **531**
PROMEDIO
INTERACCIONES XPOST: **190.8**
LIKES: **84.2k**
COMENTARIOS: **94.5k**
SHARES: **16.4k**

2022
SEGUIDORES: **1.4M**
DE PUBLICACIONES: **390**
PROMEDIO
INTERACCIONES XPOST: **140.5**
LIKES: **32.4k**
COMENTARIOS: **75.3k**
SHARES: **3.3k**

ACTUAL
SEGUIDORES 1.5M
BALANZA DE OPINIÓN 3,1%
E.R% 1,22 %

REDES SOCIALES

REDES SOCIALES

TWITTER

2017
SEGUIDORES: **164k**
DE TWEETS: **1.6k**
PROMEDIO
INTERACCIONES XTWEET**: 16**
RETWEETS: **4.8k**
REPLIES: **2.1k**
LIKES: **19.6k**

2018
SEGUIDORES: **172k**
DE TWEETS: **1.8k**
PROMEDIO
INTERACCIONES XTWEET: **23**
RETWEETS: **5.8k**
REPLIES: **3.0k**
LIKES: **33.3k**

2019
SEGUIDORES: **179k**
DE TWEETS: **74**
PROMEDIO
INTERACCIONES XTWEET: **44**
RETWEETS: **420**
REPLIES: **295**
LIKES: **2.5k**

2020
SEGUIDORES: **195k**
DE TWEETS: **1.6k**
PROMEDIO
INTERACCIONES XTWEET: **40**
RETWEETS: **6.3k**
REPLIES: **14.2k**
LIKES: **44.3k**

2021
SEGUIDORES: **207k**
DE TWEETS: **1.9k**
PROMEDIO
INTERACCIONES XTWEET: **234**
RETWEETS: **94.4k**
REPLIES: **38.9k**
LIKES: **313k**

2022
SEGUIDORES: **211k**
DE TWEETS: **1.2k**
PROMEDIO
INTERACCIONES XTWEET:: **52**
RETWEETS: **6.4k**
REPLIES: **28.5k**
LIKES: **27.4k**

ACTUAL
SEGUIDORES 212k
BALANZA DE OPINIÓN 60,6%
E.R% 2,27 %

REDES SOCIALES

YOUTUBE

2017
SUSCRIPTORES: **85.3k**
DE VIDEOS: **318**
TOTAL VIEWS: **86.8M**
INTERACCIONES X MES: **26.50**
LIKES: **22.5k**
DISLIKES **25.6k**
COMENTARIOS: **2.1k**

2018
SUSCRIPTORES: **154k**
DE VIDEOS:363
TOTAL VIEWS: **151M**
INTERACCIONES X MES: **12.6M**
LIKES: **29.6k**
DISLIKES **23.6k**
COMENTARIOS: **2.1k**

2019
SUSCRIPTORES: **188k**
DE VIDEOS: **335**
TOTAL VIEWS: **230M**
INTERACCIONES X MES: **2.6k**
LIKES: **20.2k**
DISLIKES **9.7k**
COMENTARIOS: **1.3k**

2020
SUSCRIPTORES: **220k**
DE VIDEOS: **854**
TOTAL VIEWS: **190M**
INTERACCIONES X MES: **2.3k**
LIKES: **19.5k**
DISLIKES **6.2k**
COMENTARIOS: **1.8k**

2021
SUSCRIPTORES: **247k**
DE VIDEOS: **718**
TOTAL VIEWS: **163M**
INTERACCIONES X MES: **2.4k**
LIKES: **21.9k**
DISLIKES **6.2k**
COMENTARIOS: **1.4k**

2022
SUSCRIPTORES: **261k**
DE VIDEOS: **854**
TOTAL VIEWS: **190M**
INTERACCIONES X MES: **5.3k**
LIKES: **32.4k**
DISLIKES **75.3k**
COMENTARIOS: **3.3k**

ACTUAL
SUSCRIPTORES 271k
BALANZA DE OPINIÓN N/A

LINKEDIN

2019
SEGUIDORES: **29854**
TASA DE INTERACCIÓN: N/A

2020
SEGUIDORES: **25176**
TASA DE INTERACCIÓN: N/A

2021
SEGUIDORES: **18896**
TASA DE INTERACCIÓN: **1,1%**

2022
SEGUIDORES: **18859**
TASA DE INTERACCIÓN: **2,82%**

ACTUAL
SEGUIDORES 5024
BALANZA DE OPINIÓN N/A
TASA DE INTERACCIÓN: 3,92 %

TIKTOK

2022
SEGUIDORES: **6980**
VIEWS: **8.657.885**

ACTUAL
SEGUIDORES 7220
BALANZA DE OPINIÓN N/A
VIEWS: 8.895.917

REDES SOCIALES

Dirty Kitchen.

contenido bien servido

gracias

CONTENT WELL SERVED

CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE MARCAS QUE CELEBRAN CLARO S.A., EN LO SUCESIVO LA "LICENCIANTE", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR FIAMMA ZARIFE Y ERIK FERNANDES, Y COMUNICACIÓN CELULAR S.A., COMCEL S.A., EN LO SUCESIVO LA "LICENCIATARIA", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR HILDA MARIA PARDO HASCHE AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

D E C L A R A C I O N E S

I. Declara la Licenciante, a través de su representante legal, que:

A. Es una sociedad mercantil constituida conforme a las leyes de la República de Brasil.

B. Su representante cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente Contrato, mismas que a la fecha no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna.

C. Es la legitima titular de los registros marcarios y solicitudes de marca en la República de Colombia, que se señalan en el Anexo, el cual forma parte integrante del presente Contrato (en lo sucesivo y conjuntamente las "Marcas");

D. Se encuentra debidamente inscrita en el Registro Fiscal de su país bajo la clave 40.432.544/0001-47.

E. Esta facultada conforme a su objeto social para celebrar el presente Contrato; y

F. La celebración del presente Contrato no viola o incumple con disposición alguna contenida en (i) sus estatutos sociales y (ii) acuerdos, contratos o convenios celebrados con terceros en o con anterioridad a la fecha de firma del presente Contrato que la involucren de cualquier forma.

II. Declara la Licenciataria, a través de su representante legal, que:

A. Es una sociedad mercantil constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, como consta en la escritura pública número 588 de fecha 14 de febrero de 1992, otorgada ante la Notaría Pública No. 15 del Círculo de Bogotá.

B. Su representante cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente Contrato, mismas que a la fecha no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna, como lo acredita con el certificado de existencia y representación legal de la sociedad expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá

C. Se encuentra debidamente inscrita en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia con el número 800.153.993-7

D. Estar facultada conforme a su objeto social para celebrar el presente Contrato; y

E. La celebración del presente Contrato no viola o incumple con disposición alguna contenida en (i) sus estatutos sociales y (ii) acuerdos, contratos o convenios celebrados con terceros en o con anterioridad a la fecha de firma del presente Contrato que la involucren de cualquier forma.

III. Ambas partes declaran, por conducto de sus representantes, que:

Es su deseo celebrar el presente Contrato en los términos que a continuación se estipulan, remitiéndose para tal efecto a las siguientes:

Jurídico
DBA
Matriz

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO

Las partes convienen que el objeto del presente Contrato lo constituye el otorgamiento a cargo de la Licenciante y a favor de la Licenciataria de una licencia no exclusiva en el territorio de la República de Colombia, para el uso de las Marcas respecto a los productos y servicios amparados por éstas en dicho país, para que, cuando así proceda, dichos productos y servicios sean fabricados, distribuidos, ofrecidos, comercializados y prestados por la Licenciataria.

SEGUNDA. SUBLICENCIAS

Las partes convienen que la Licenciataria queda facultada para otorgar sublicencias de uso de las Marcas a favor de aquellas personas físicas o morales, cuando así lo considere conveniente, siempre y cuando exista una autorización por escrito de la Licenciante..

Dichas sublicencias, deberán ser otorgadas en los mismos términos que se consignan en el presente Contrato.

En tal virtud, la Licenciataria se obliga a supervisar que el uso que se haga de las Marcas con motivo de las sublicencias se realice con estricto apego a lo estipulado en el presente Contrato y en la Legislación aplicable.

Sin perjuicio de lo anterior, la Licenciante hace reserva expresa para que en cualquier momento pueda supervisar que el uso de las Marcas que realicen tanto la Licenciataria como los sublicenciatarios que, en su caso, llegaren a existir se lleve al cabo con estricto apego a lo estipulado en el presente Contrato y en la Legislación aplicable.

TERCERA. REGALÍAS

Como contraprestación por la licencia objeto del presente Contrato, la Licenciataria pagará a la Licenciante una regalía equivalente al 2% (dos por ciento) sobre los ingresos operacionales de la Licenciataria.

Los pagos por concepto de regalías se calcularán sobre una base mensual y serán pagados semestralmente dentro de los primeros 15 (quince) días siguientes a la terminación del semestre de que se trate y sobre la totalidad de los ingresos operacionales que se hayan generado en los 6 (seis) meses que correspondan.

Al momento de realizarse los pagos a que se refiere la presente Cláusula, la Licenciataria entregará a la Licenciante todos aquellos documentos que resulten necesarios y convenientes a efecto de demostrar el cálculo de la cantidad correspondiente a las regalías.

CUARTA. AUDITORIAS

Ambas partes convienen que la Licenciante estará facultada para llevar al cabo las auditorias que juzgue convenientes, para corroborar que las cantidades que la Licenciataria le pagará de conformidad con la Cláusula precedente, hayan sido debidamente calculadas.

En tal virtud, la Licenciataria deberá permitir el acceso a la Licenciante a todos aquellos documentos en los que consten los registros contables y financieros correspondientes a la determinación de los ingresos brutos.

En caso de que la auditoria que realice la Licenciante de conformidad con lo previsto en el presente Cláusula demuestre que la cantidad que le haya sido pagada por concepto de regalías sea inferior a la que en la realidad correspondía, la Licenciataria deberá hacer el pago de la

Jurídico
DBA
Matriz

diferencia dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la fecha en que haya concluido la auditoria de que se trate.

QUINTA. PERMISOS Y AUTORIZACIONES

La Licenciataria, a su costa y bajo su propia responsabilidad, obtendrá y mantendrá en vigor en cualquier momento todos aquellos permisos y autorizaciones que sean necesarios y convenientes para la fabricación, distribución, ofrecimiento, comercialización y prestación de los productos y servicios amparados por las Marcas.

SEXTA. APROBACIÓN DE USO

Previo a cualquier uso de las Marcas, la Licenciataria entregará a la Licenciante para su aprobación, muestras en donde se usen las Marcas en cualquier material, incluyendo pero no limitándose a los productos, servicios, material publicitario, documentos, contenido de páginas de internet, membretes, papelería o cualesquiera otros en que las Marcas vaya a usarse.

SÉPTIMA. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

La Licenciataria realizará sus mejores esfuerzos para publicitar y promover los productos y servicios amparados por las Marcas a fin de asegurar el éxito de la comercialización de los mismos.

OCTAVA. GASTOS DE PUBLICIDAD

La Licenciataria asumirá, a su propio costo, todos los gastos que considere pertinentes con el objeto de publicitar y promover las Marcas.

NOVENA. IMPUESTOS

Cada una de las partes deberá cubrir los impuestos y demás contribuciones fiscales que resulten a su cargo atendiendo a la legislación de la materia, derivados de cualquiera de los actos y pagos que se convienen en el presente Contrato.

La Licenciataria se compromete a enviar, siempre que lo solicite por escrito la Licenciante, toda la documentación necesaria para demostrar el pago de los impuestos aplicables y de la aplicación de las deducciones fiscales que se produzcan, con la finalidad de permitir que la Licenciante recupere los créditos fiscales correspondientes, de acuerdo a las normas y requisitos aplicables en la República de Brasil.

DÉCIMA. INSCRIPCIÓN

La Licenciataria expresamente reconoce que la Licenciante es la exclusiva propietaria de las Marcas y que el uso y los derechos relativos a éstas beneficiarán exclusivamente a la Licenciante.

La Licenciataria asume todos los gastos legales que implica la inscripción del presente acuerdo ante la autoridad competente, lo mismo que los honorarios en que se deba incurrir por tal concepto.

La Licenciataria cooperará plenamente con la Licenciante en el registro y la cancelación de la inscripción relacionada con licencia correspondiente ante aquellas autoridades gubernamentales que resulte necesario y/o benéfico para las partes, como usuaria autorizada de las Marcas.

Jurídico
DBA
Matriz

La Licenciante además, se reserva para sí el derecho de proteger las Marcas de cualquier manera que lo considere necesario y asimismo se reserva para sí el derecho para llevar a cabo todas las acciones o defensas, a fin de proteger sus derechos de titularidad.

DÉCIMA PRIMERA. IMPUGNACIÓN, REGISTRO Y CESIÓN DE MARCAS

La Licenciataria se obliga a no impugnar la validez de las Marcas en ningún momento y de ninguna forma.

De igual forma, la Licenciataria no solicitará el registro de cualquier marca, nombre, aviso comercial o dominio que sea igual o similar a las Marcas.

Asimismo, en el supuesto de que la Licenciataria obtenga o solicite el registro de cualesquiera marcas, nombres o avisos comerciales que resulten iguales o similares a las Marcas, las cederá en forma inmediata, de manera gratuita y sin limitación alguna a favor de la Licenciante. Lo anterior no aplicará para el caso de que de que la Licenciataria obtenga o solicite el registro de cualesquiera marcas, nombres o avisos comerciales que resulten iguales o similares a las Marcas bajo autorización expresa del Licenciante, para lo cual la Licenciante asumirá el pago de las tasas legales y honorarios que se generen por el registro.

DÉCIMA SEGUNDA. ALTERACIÓN DE MARCAS

Bajo ninguna circunstancia la Licenciataria podrá modificar o alterar los signos distintivos que conforman a las Marcas.

DÉCIMA TERCERA. VIGENCIA

El presente Contrato tendrá una vigencia de 1 (un) año, contado a partir de su fecha de firma, en el entendido de que el mismo se renovará automáticamente por periodos iguales, a menos que alguna de las partes no desee llevar a cabo la renovación, para lo cual deberá enviar a la otra parte una notificación por escrito con cuando menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del periodo de vigencia.

DÉCIMA CUARTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA

No obstante lo señalado en el Cláusula precedente, cualquiera de las partes podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato sin expresión de causa y sin responsabilidad alguna, con el único requisito de dar aviso por escrito con una anticipación de 30 (treinta) días naturales a la fecha en que se pretenda dar por terminado.

Los derechos y obligaciones que se sigan generando durante los 30 (treinta) días naturales a que se refiere el párrafo anterior, así como las obligaciones pendientes de cumplimiento subsistirán de la manera pactada hasta su culminación.

DÉCIMA QUINTA. RESCISIÓN

Sin perjuicio de las causales de rescisión previstas en la ley, cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Contrato, en forma inmediata, sin necesidad de declaración judicial, mediando solamente un comunicado por escrito en el que indique las razones de la rescisión, en los siguientes casos:

a) Por incumplimiento por parte de la otra parte a cualesquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en el presente Contrato o en la legislación aplicable; y

b) Por mandamiento que emita la Autoridad Administrativa o Judicial competente.

Jurídico
DBA
Matriz

DÉCIMA SEXTA. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN O RESCISIÓN

Inmediatamente a la terminación o rescisión de este Contrato, de acuerdo con las disposiciones mencionadas anteriormente o por cualquier otro motivo, la Licenciataria dejará de usar las Marcas, separará y destruirá cualesquiera materiales donde aparezcan las Marcas.

Las partes convienen además, que en caso de terminación o rescisión de este Contrato, por cualquier motivo, la Licenciataria no registrará ni intentará registrar en su nombre, en el de cualquier afiliada, entidad o persona relacionada o no, cualquier razón social, nombre de dominio o marca que ostente las Marcas, signos, marcas, nombre o avisos comerciales iguales o similares a las Marcas.

DÉCIMA SÉPTIMA. CESIÓN

Las partes convienen que la Licenciataria no podrá, bajo ninguna circunstancia, ceder o transferir los derechos y obligaciones que adquiere con motivo del presente Contrato, salvo autorización previa y por escrito de la Licenciante.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, ambas partes convienen que las sublicencias que la Licenciataria otorgue a favor de terceras personas, en los términos de lo estipulado en la Cláusula Segunda, no serán consideradas como una cesión de los derechos y obligaciones que adquiere con motivo del presente Contrato.

DÉCIMA OCTAVA. RESPONSABILIDAD

La Licenciataria se obliga a indemnizar y a sacar en paz y a salvo a la Licenciante de y contra cualquier responsabilidad y/o demanda que surja de o en relación con la violación por parte de la Licenciataria, directa o indirectamente, a cualquier ley o reglamento, cualquier violación a derechos válidos de propiedad industrial o intelectual en Colombia o en cualquier otro país, o cualquier otro uso indebido de las Marcas, incluyendo pero no limitado a los costos y gastos incurridos en la defensa de cualquier querella o demanda respecto a cualquiera de tales acciones.

DÉCIMA NOVENA. ACUERDO INTEGRAL Y MODIFICACIONES

El presente Contrato y su Anexo constituyen un acuerdo legal entre las partes, quienes reconocen su alcance y fuerza legal. Este Contrato expresa el acuerdo definitivo entre las Partes y deja sin valor, respecto de su objeto y alcances, cualquier otro acuerdo verbal o escrito prexistente.

Cada una de las disposiciones del presente Contrato se considerará de manera independiente, por lo que la invalidez de cualquier estipulación contenida no afectará la validez de las otras, a menos que se trate de elementos importantes, tales como su objeto, obligaciones de pago, fecha y lugares entrega o jurisdicción.

Ambas partes convienen que cualquier modificación al presente Contrato deberá establecerse mediante convenio por escrito debidamente firmado por ambas partes, el cual formará parte integrante de este documento. Cualquier clase de documento relativo al presente Contrato que contenga términos o condiciones diferentes a los aquí pactados, no obligarán ni vincularán a ninguna de las partes.

La simple omisión por una parte para objetar tales documentos emitidos por la otra o las disposiciones contenidas en éstos, no podrá considerarse renuncia ni modificación a los términos y condiciones pactados en este Contrato.

Las partes entienden y acuerdan que el no ejercicio o demora en el ejercicio de cualquier derecho, acción, facultad o privilegio aquí establecido que no resulte en caducidad o preclusión por causa de ley, no operará como una renuncia, ni cualquier ejercicio único o parcial que exista precluirá a cualquier ejercicio futuro de acción, derecho, facultad o privilegio previsto.

Bogotá, a solicitud de cualquiera de las partes. El Tribunal funcionará en la ciudad de Bogotá D.C. y decidirá en derecho.

Leído que fue el presente Contrato y su Anexos por las partes que en ellos intervienen y habiendo comprendido éstas las consecuencias de derecho que derivan de los mismos, lo suscriben de conformidad en cuatro tantos idénticos, ante los testigos que también firman al calce, a los 26 días de Junio del 2012.

LICENCIANTE	LICENCIATARIA
Claro S.A.	Comcel S.A.
Por: Fiamma Zarife y Erik Fernandes	Por: Hilda Maria Pardo Hasche
Ciudad: São Paulo, Brasil	Ciudad: Bogotá D.C., República de Colombia

Jurídico
DBA
Matriz

ANEXO

DEL CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE MARCAS CELEBRADO ENTRE CLARO S.A. ("LICENCIANTE") Y COMCEL S.A. ("LICENCIATARIA"), CON FECHA 26 DE JUNIO DEL 2012 (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO").

Ambas partes reconocen y convienen que los registros marcarios y solicitudes de marca que conforman a la definición de "Marcas" dentro del Contrato son las siguientes:

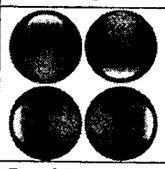
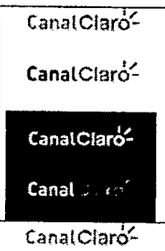
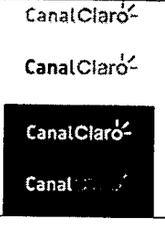
I MARCAS REGISTRADAS

País	N° oficial	Marca	Clase	Fecha de depósito	Fecha de registro	Plazo de validez	Estatus del caso
Colombia	316114	CLARO PCS	09	26/09/2005	27/04/2006	27/04/2016	Registrado
Colombia	393226	CLARO PCS	38	22/01/2010	27/09/2007	27/09/2017	Registrado
Colombia	393225	CLARO ON-LINE	38	20/09/2005	22/01/2010	27/09/2017	Registrado
Colombia	316113	CLARO ON-LINE	09	26/09/2005	27/04/2006	27/04/2016	Registrado
Colombia	354667	Claro Siga-me	38	11/10/2005	26/10/2007	26/10/2017	Registrado
Colombia	316240	Claro Siga-me	09	11/10/2005	30/05/2006	30/05/2016	Registrado
Colombia	354666	Claro Wap	38	11/10/2005	26/10/2007	26/10/2017	Registrado
Colombia	316239	Claro Wap	09	11/10/2005	30/05/2006	30/05/2016	Registrado
Colombia	316112	PORTAL CLARO	09	26/09/2005	27/04/2006	27/04/2016	Registrado
Colombia	359352	PORTAL CLARO	38	26/09/2005	10/11/2009	27/09/2017	Registrado

Juridico
DBA
Matriz

País	N° oficial	Marca	Clase	Fecha de depósito	Fecha de registro	Plazo de validez	Estatus del caso
Colombia	354729		09	10/11/2005	30/10/2007	30/10/2017	Registrado
Colombia	418926		38	10/11/2005	11/09/2009	11/09/2019	Registrado
Colombia	397342	CLARO	38	26/09/2005	23/03/2010	27/09/2017	Registrado
Colombia	316111	CLARO	09	26/09/2005	27/04/2006	27/04/2016	Registrado
Colombia	335858	CLARO CLUB	09	04/10/2006	30/05/2007	30/05/2017	Registrado
Colombia	335859	CLARO CLUB	38	04/10/2006	30/05/2007	30/05/2017	Registrado
Colombia	335657	CLARO EMPRESAS	09	25/10/2006	29/05/2007	29/05/2017	Registrado
Colombia	381639	CLARO EMPRESAS	38	25/10/2006	22/05/2009	22/05/2019	Registrado
Colombia	335658		09	25/10/2006	28/05/2007	28/05/2017	Registrado
Colombia	335684		38	25/10/2006	28/05/2007	28/05/2017	Registrado
Colombia	343196		09	06/03/2007	24/10/2007	24/10/2017	Registrado
Colombia	381619		38	06/03/2007	20/05/2009	20/05/2019	Registrado
Colombia	345343	CLARO QUE TIENES MÁS	09	13/04/2007	22/10/2007	22/10/2017	Registrado
Colombia	345344	CLARO QUE TIENES MÁS	38	13/04/2007	22/10/2007	22/10/2017	Registrado
Colombia	28986	ASI DE	38	17/07/200	25/02/200	25/02/201	Registrado

Jurídico
DBA
Matriz

País	N° oficial	Marca	Clase	Fecha de depósito	Fecha de registro	Plazo de validez	Estatus del caso
	6	CLARO		3	4	4	
Colombia	359336	CLARO TV AVANZADO	38	16/01/2008	25/07/2008	25/07/2018	Registrado
Colombia	359335	CLARO TV AVANZADO	09	16/01/2008	25/07/2008	25/07/2018	Registrado
Colombia	359334	CLARO TV BÁSICO	38	16/01/2008	25/07/2008	25/07/2018	Registrado
Colombia	359333	CLARO TV BÁSICO	09	16/01/2008	25/07/2008	25/07/2018	Registrado
Colombia	359332	CLARO TV	38	16/01/2008	25/07/2008	25/07/2018	Registrado
Colombia	359331	CLARO TV	09	16/01/2008	25/07/2008	25/07/2018	Registrado
Colombia	424663	PAGINAS CLARO	16	18/11/2010	29/04/2011	29/04/2021	Registrado
Colombia	424664	PAGINAS CLARO	35	18/11/2010	29/04/2011	29/04/2021	Registrado
Colombia	424665	PAGINAS CLARO	38	18/11/2010	29/04/2011	29/04/2021	Registrado
Colombia	428942	PAGINAS CLARO	42	18/11/2010	24/06/2011	24/06/2021	Registrado
Colombia	443383		38	26/11/2010	20/02/2012	20/02/2022	Registrado
Colombia	431875	PAGINAS CLARO	41	02/03/2011	11/08/2011	11/08/2021	Registrado
Colombia	431876		09	02/03/2011	11/08/2011	11/08/2021	Registrado
Colombia	431877		35	02/03/2011	11/08/2011	11/08/2021	Registrado

Jurídico
DBA
Matriz

Colombia	12 087682	Claroonline	35, 41	28/05/2012	Con exigencia
Colombia	12 102691	**Clarovideo**	9	20/06/2012	Presentada

Leído que fue el presente Anexo por las partes que en él intervienen y habiendo comprendido éstas las consecuencias de derecho que derivan del mismo, lo suscriben de conformidad en cuatro tantos idénticos ante los testigos que firman también al calce a los 26 días de Junio del 2012.

LICENCIANTE
Claro S.A.

Por: Fiamma Zarife y Erik Fernandes
Ciudad: São Paulo, Brasil

LICENCIATARIA
Comcel S.A.

Por: Hilda Maria Pardo Hasche
Ciudad: Bogotá D.C., República de Colombia

Jurídico
DBA
Matriz

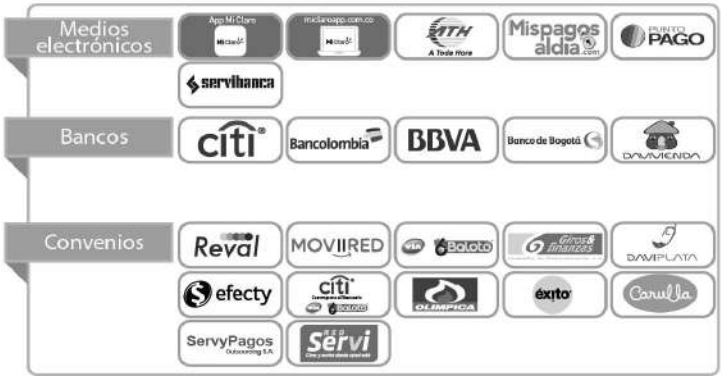
Descargue aquí su factura electrónica

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Al Día

Cuenta o Ref. de Pago:	**15343486**
Factura de Venta:	**850998599**
Periodo:	**Mar 01/19 - Mar 31/19**
Fecha de Pago Oportuno:	**Mar 15/19**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO



MONICA SOLORZANO

CL 69 5-85 TO A 406 BARRIO BRISAS DEL GUAVITO CALI VA
CAL VALLE ***1
B4-C1
ESTRATO 3
RVA - CAL - nCiv173693 Micro:

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co **solucioneshogar@claro.com.co** **www.facebook.com/ClaroHogarColombia** **www.twitter.com/ClaroTeAyuda** **@ClaroTeAyuda** ***611** **Nacional 01800 3200 200** **Cali 3700000**

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L a V: 8:30 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 12:00 a 6:00 L a V: 8:30 a 6:00 S: 9:00 a 2:00	Cav Cali Chipichape Cav Cali Roosevelt	CC Chipichape Lces 230 Y 231 Av Roosevelt # 25-32	3700000 3700000

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 012635 de Diciembre 14 de 2018. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18762012708088 del 4 de febrero de 2019, AUTORIZA desde 847746511 al 855000000. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 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, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono (57) 01 8000 910165, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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)"

Estado de Cuenta

1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 0	$58.558	$ 49.600	$43.189	$ 0	$-337	$ 151.010

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. El costo de reconexión aplica únicamente para servicios fijos.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 149.146
PAGOS EFECTUADOS	$ -149.146
1 Deuda Anterior	$ 0

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
DECODIFICADOR	01-Mar-19	31-Mar-19	31	$ 8.620
TV DIGITAL	01-Mar-19	31-Mar-19	31	$ 40.588
IVA				$9.350
2 Total Televisión				$58.558

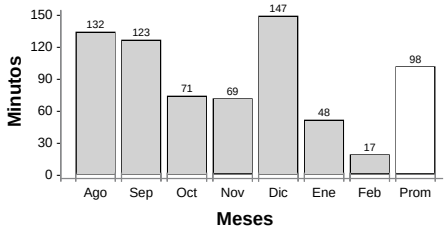
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
10 MEGAS	01-Mar-19	31-Mar-19	31	$ 49.600
IVA				$ 0
3 Total Internet				$ 49.600

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TELEFONIA*	01-Mar-19	31-Mar-19	31	$ 27.401
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	01-Mar-19	31-Mar-19	31	$ 2.155
LDN ETB				$9.515
IVA				$4.118
4 Total Telefonía				$43.189

5 Total Servicios Moviles	$ 0

Descripción	Valor	Cuota	Impuestos	Valor Total
INDISPONIBILIDAD MASIVA 7	$ -212		$ 0	$ -212
FALLA MASIVA DE TELEFONIA*	$ -105		$ -20	$ -125
6 Total Otros Servicios				$-337

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

DETALLE CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS

Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. NIT 899.999.115-8 ETB LDN

Tel. Origen 23716282

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
08-Ene-19	23:12:09	9003313777	ICETEX COLOMBIA SUDAMERICA	0004:00	$264,29	$1.057,16
08-Ene-19	23:16:34	9003313777	ICETEX COLOMBIA SUDAMERICA	0004:00	$264,29	$1.057,16
09-Ene-19	10:09:03	9003313777	ICETEX COLOMBIA SUDAMERICA	0019:00	$264,29	$5.021,51
15-Ene-19	17:45:17	9003313777	ICETEX COLOMBIA SUDAMERICA	0009:00	$264,29	$2.378,61
			SUBTOTAL ETB LDN			**$9.514,44**

Valor a Pagar $ 151.010

Ahora tu servicio de internet hogar te avisará cuando tu factura se encuentre vencida, al navegar te aparecerá un aviso informativo que te recordará la fecha de vencimiento y un botón de pago.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Clic y Pague aquí

Forma de Pago: ☐ Efectivo ☐ Cheque
Cod. Bco. _____ No. Cheque _____

Código único factura electrónica: B7AA9C6C4E3484A39D87387D4DEC4303439EB7DE

(415)7709998002319(8020)085099859900001534348 6(3900)00151010(96)20190315

MONICA SOLORZANO **CC 66995775**

Cuenta o Ref. de Pago:	**15343486**
Factura de Venta:	**850998599**
Fecha de Factura:	**Mar 01/19**
Periodo:	Mar 01/19 - Mar 31/19
Fecha de Pago Oportuno:	**Mar 15/19**
Valor a Pagar	**$ 151.010**

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

Descargue aquí su factura electrónica

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Al Día

Cuenta o Ref. de Pago:	**33420209**
Factura de Venta:	**856998599**
Periodo:	**Abr 02/19 - May 01/19**
Fecha de Pago Oportuno:	**Abr 15/19**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

DANIEL ERN RODRIGUEZ TELLO

CL 26SUR 69B-00 PI 1 BOGOTA DC

BOG BOGOTA D.C ***1
B4-C2
ESTRATO 3
TVC - BOG - nCiv542125 Micro:

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co **solucioneshogar@claro.com.co** **www.facebook.com/ClaroHogarColombia** **www.twitter.com/ClaroTeAyuda** **@ClaroTeAyuda** ***611** **Nacional 01800 3200 200** **Bogotá 7500500**

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L a V: 9:00 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 10:00 a 6:00	Cav Bogota Portal 80	Trv 100A # 80A - 20 C C Portal 80 Lc 3-002	7500500
L a J: 9:00 a 8:00 V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 11:00 a 8:00	Cav Bogota Santafe	Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 9:00 a 2:00	Cav Bogota Calle 76	Cra 7 # 76 - 35	7500500
L a J: 9:00 a 8:00V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 12:00 a 8:00	Cav Bogota Centro Mayor	Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 9:00 a 2:00	Cav Bogota Cra 30	Cra 30 # 3B - 35/41	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 9:00 a 5:00	Cav Bogota Milenio	Av Ciudad De Cali # 42B - 51 Sur Lc 2 - 173	7500500
L a J: 8:30 a 8:00 V: 8:30 a 9:00 S: 8:30 a 9:00 D y F: 9:00 a 8:00	Cav Bogota Plaza Imperial	Cra 104 # 148 - 07 C C Plaza Imperial Lc 1 - 47	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 8:30 a 2:00	Cav Bogota Cedritos	Av 19 # 150 - 62	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 9:00 a 2:00	Cav Bogota Olaya	Cl 22 Sur # 19C - 15	7500500
L a M: 10:00 a 8:30 J a S: 10:00 a 9:30 D y F 10:00 a 8:30	Cav Bogota Plaza Claro	Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1	7500500
L a V: 9:00 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 12:00 a 6:00	Cav Bogota Hayuelos	Call 20 # 82-52 Lc 2-86/87	7500500
L a V: 9:00 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 9:00 a 6:00	Cav Bogota La Felicidad	Av Boyaca # 17a-23 local C-118 C C Multiplaza	7500500

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 012635 de Diciembre 14 de 2018. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18762013777675 del 1 de abril de 2019, AUTORIZA desde 855000001 al 861000000. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 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, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono (57) 01 8000 910165, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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)"

Estado de Cuenta

1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 0	$44.111	$ 35.800	$36.034	$ 0	$0	$ 115.945

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. El costo de reconexión aplica únicamente para servicios fijos.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 117.278
PAGOS EFECTUADOS	$ -117.278
1 Deuda Anterior	$ 0

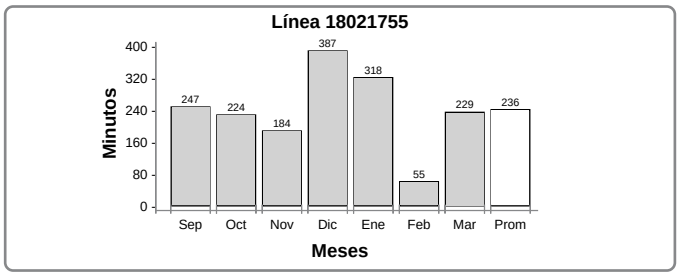
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TV DIGITAL	02-Abr-19	01-May-19	30	$ 37.068
IVA				$7.043
2 Total Televisión				$44.111

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
5 MEGAS	02-Abr-19	01-May-19	30	$ 35.800
IVA				$ 0
3 Total Internet				$ 35.800

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TELEFONIA*	02-Abr-19	01-May-19	30	$ 26.300
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	02-Abr-19	01-May-19	30	$ 2.155
IMP NAL CONSUMO MOVIL				$25
CONSUMO FIJO MOVIL				$3.800
TIGO				$606
IVA				$3.148
4 Total Telefonía				$36.034

5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

DETALLE CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS

Colombia Móvil S.A. E.S.P. NIT 803.114.921-0 TIGO FMC

Tel. Origen 18021755

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
19-Ene-19	11:36:53	3045569683	MOVIL	0001:00	$74,18	$74,18
02-Feb-19	06:19:19	3186012520	MOVIL	0001:00	$75,94	$75,94
15-Feb-19	11:58:27	3012605906	MOVIL	0001:00	$75,94	$75,94
15-Feb-19	12:44:47	3012605906	MOVIL	0002:00	$75,94	$151,88
17-Feb-19	12:11:57	3045339377	MOVIL	0001:00	$75,94	$75,94
22-Feb-19	10:16:34	3003414589	MOVIL	0002:00	$75,94	$151,88
			SUBTOTAL COLOMBIA MOVIL FMC			$605,76

Claro - Telmex Colombia S.A. NIT 830.053.800-4 FIJO-MOVIL

Tel. Origen 18021755

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
22-Feb-19	10:10:11	3223784337	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
22-Feb-19	10:26:23	3202763364	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
22-Feb-19	10:30:35	3163383904	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
26-Feb-19	11:33:22	3163383904	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
26-Feb-19	12:05:21	3102086975	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
28-Feb-19	14:34:25	3053508935	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
28-Feb-19	17:46:36	3163383904	FIJO-MOVIL	0004:00	$95,00	$380,00
03-Mar-19	10:22:27	3163383904	FIJO-MOVIL	0002:00	$95,00	$190,00
05-Mar-19	12:31:25	3163383904	FIJO-MOVIL	0007:00	$95,00	$665,00
05-Mar-19	20:19:31	3108608977	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
05-Mar-19	22:55:03	3163383904	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
09-Mar-19	03:13:17	3102086975	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
09-Mar-19	10:45:37	3163383904	FIJO-MOVIL	0003:00	$95,00	$285,00

Valor a Pagar $ 115.945

Ahora tu servicio de internet hogar te avisará cuando tu factura se encuentre vencida, al navegar te aparecerá un aviso informativo que te recordará la fecha de vencimiento y un botón de pago.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Clic y Pague aquí

Forma de Pago: ☐ Efectivo ☐ Cheque
Cod. Bco. _____ **No. Cheque** _____

Código único factura electrónica: 589904AA7DB5B1061F4C99B7221BB7D115D64CA5

(415)7709998002319(8020)085699859900003342020 9(3900)00115945(96)20190415

DANIEL ERN RODRIGUEZ TEL. CC 1099210636

Cuenta o Ref. de Pago:	**33420209**
Factura de Venta:	**856998599**
Fecha de Factura:	**Abr 03/19**
Periodo:	Abr 02/19 - May 01/19
Fecha de Pago Oportuno:	**Abr 15/19**
Valor a Pagar	**$ 115.945**

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

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

DETALLE CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS

Claro - Telmex Colombia S.A. NIT 830.053.800-4 FIJO-MOVIL

Tel. Origen 18021755

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
09-Mar-19	23:28:21	3163383904	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
12-Mar-19	11:07:27	3163383904	FIJO-MOVIL	0003:00	$95,00	$285,00
13-Mar-19	10:26:12	3163383904	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
13-Mar-19	10:26:58	3163383904	FIJO-MOVIL	0002:00	$95,00	$190,00
15-Mar-19	10:14:29	3204973019	FIJO-MOVIL	0003:00	$95,00	$285,00
15-Mar-19	16:41:47	3163383904	FIJO-MOVIL	0002:00	$95,00	$190,00
15-Mar-19	19:42:14	3118699080	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
16-Mar-19	12:24:19	3203426407	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
20-Mar-19	10:36:37	3208270101	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
			SUBTOTAL FIJO MOVIL			**$3.800,00**

Descargue aquí su factura electrónica

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Al Día

Cuenta o Ref. de Pago: 19439538

Factura de Venta: 859998599

Periodo: May 02/19 - Jun 01/19

Fecha de Pago Oportuno: May 16/19

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

JOAQUIN BUITRAGO

CR 77J 58-54SUR CASA BARRIO:ROMA VILLA DE LOS SUACES BOGOTA CU
BOG CUNDINAMARCA ***1
B7-C2-C3
ESTRATO 2
TVC - BOG - nCiv1446 Micro: 83_323_3224

Estimado cliente, su próxima factura llegará entre 11-14/Jun-19

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucioneshogar@claro.com.co
www.facebook.com/Clarocol
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda
***611**
Nacional 01800 3200 200
Bogotá 7500500

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L a V: 8:30 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 9:00 a 6:00	Cav Bogota Alamos	CC Diver Plaza 2 Calle 71B # 100-11 Lc 201A	7500500
L a J: 9:00 a 8:00 V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 11:00 a 8:00	Cav Bogota Santafe	Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022	7500500
L a V: 8:30 a 7:00 S: 8:30 a 5:00	Cav Bogota Calle 94	Cra 15 # 94-38	7500500
L a J: 9:00 a 8:00V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 12:00 a 8:00	Cav Bogota Centro Mayor	Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 9:00 a 2:00	Cav Bogota Cra 30	Cra 30 # 3B - 35/41	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 9:00 a 5:00	Cav Bogota Milenio	Av Ciudad De Cali # 42B - 51 Sur Lc 2 - 173	7500500
L a J: 8:30 a 8:00 V: 8:30 a 9:00 S: 8:30 a 9:00 D y F: 9:00 a 8:00	Cav Bogota Plaza Imperial	Cra 104 # 148 - 07 C C Plaza Imperial Lc 1 - 47	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 8:30 a 2:00	Cav Bogota Cedritos	Av 19 # 150 - 62	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 9:00 a 2:00	Cav Bogota Olaya	Cl 22 Sur # 19C - 15	7500500
L a M: 10:00 a 8:30 J a S: 10:00 a 9:30 D y F 10:00 a 8:30	Cav Bogota Plaza Claro	Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1	7500500
L a S: 08:30 a 7:00 D y F: 09:00 a 6:00	Cav Bogota Fontibon	Cra 100 # 19-57/65	7500500
L a V: 9:00 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 9:00 a 6:00	Cav Bogota La Felicidad	Av Boyaca # 17a-23 local C-118 C C Multiplaza	7500500

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 012635 de Diciembre 14 de 2018. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18762013777675 del 1 de abril de 2019, AUTORIZA desde 855000001 al 861000000. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 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, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono (57) 01 8000 910165, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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)"

Estado de Cuenta

1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 0	$58.934	$ 22.149	$25.130	$ 0	$0	$ 106.213

Con MiClaro App 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.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 122.951
PAGOS EFECTUADOS	$ -122.951
1 Deuda Anterior	$ 0

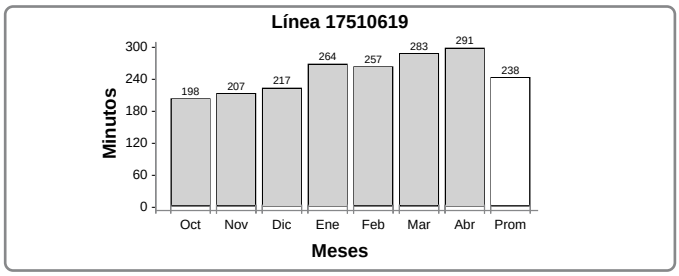
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
DECODIFICADOR	02-May-19	01-Jun-19	31	$ 8.403
TV DIGITAL AVANZADA	02-May-19	01-Jun-19	31	$ 41.121
IVA				$9.410
2 Total Televisión				$58.934

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
10 MEGAS	02-May-19	01-Jun-19	31	$ 22.149
IVA				$ 0
3 Total Internet				$ 22.149

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TELEFONIA*	02-May-19	01-Jun-19	31	$ 20.561
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	02-May-19	01-Jun-19	31	$ 1.940
IVA				$2.629
4 Total Telefonía				$25.130

5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

Valor a Pagar $ 106.213

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.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Clic y Pague aquí

Forma de Pago: ☐ Efectivo ☐ Cheque
Cod. Bco. _____ No. Cheque _____

Código único factura electrónica: B9FEE0BC4515DD7DDC7C12B1ED305719AE58BE62

(415)7709998002319(8020)085999859900001943953 8(3900)00106213(96)20190516

JOAQUIN BUITRAGO	CC 79423019
Cuenta o Ref. de Pago:	19439538
Factura de Venta:	859998599
Fecha de Factura:	May 03/19
Periodo:	May 02/19 - Jun 01/19
Fecha de Pago Oportuno:	May 16/19
Valor a Pagar	$ 106.213

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

Descargue aquí su factura electrónica

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Cuenta Al Día

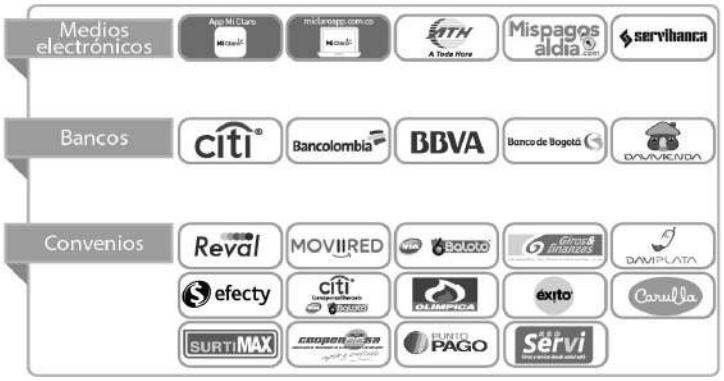
Cuenta o Ref. de Pago: 25529952

Factura de Venta: R 862998599

Periodo: Jun 02/19 - Jul 01/19

Fecha de Pago Oportuno: Jun 17/19

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO



LINA MARIA QUINTANILLA

CL 77 83-23 303 LA GRANJA BOGOTA DC

BOG BOGOTA D.C ***1
B-C2
ESTRATO 3
TVC - BOG - nCiv186061 Micro:

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroCol
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda
***611**
Nacional 01800 3200 200
Bogotá 7500500

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L a V: 8:30 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 9:00 a 6:00	Cav Bogota Alamos	CC Diver Plaza 2 Calle 71B # 100-11 Lc 201A	7500500
L a J: 9:00 a 8:00 V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 11:00 a 8:00	Cav Bogota Santafe	Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022	7500500
L a V: 8:30 a 7:00 S: 8:30 a 5:00	Cav Bogota Calle 94	Cra 15 # 94-38	7500500
L a J: 9:00 a 8:00V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 12:00 a 8:00	Cav Bogota Centro Mayor	Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 08:30 a 2:00	Cav Bogota Cra 30	Cra 30 # 3B - 35/41	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 9:00 a 5:00	Cav Bogota Milenio	Av Ciudad De Cali # 42B - 51 Sur Lc 2 - 173	7500500
L a J: 8:30 a 7:00 V: 8:30 a 8:00 S: 8:30 a 8:00 D y F: 9:00 a 6:30	Cav Bogota Plaza Imperial	Cra 104 # 148 - 07 C C Plaza Imperial Lc 1 - 47	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 8:30 a 2:00	Cav Bogota Cedritos	Av 19 # 150 - 62	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 08:30 a 2:00	Cav Bogota Olaya	Cl 22 Sur # 19C - 15	7500500
L a J: 09:00 a 8:00 V a S: 09:00 a 9:00 D y F 10:00 a 7:00	Cav Bogota Plaza Claro	Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1	7500500
L a S: 08:30 a 7:00 D y F: 09:00 a 6:00	Cav Bogota Fontibon	Cra 100 # 19-57/65	7500500
L a V: 9:00 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 9:00 a 6:00	Cav Bogota La Felicidad	Av Boyaca # 17a-23 local C-118 C C Multiplaza	7500500

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 012635 de Diciembre 14 de 2018. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18762014827491 del 1 de junio de 2019 Prefijo R, AUTORIZA desde 861000000 al 989785799. 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.

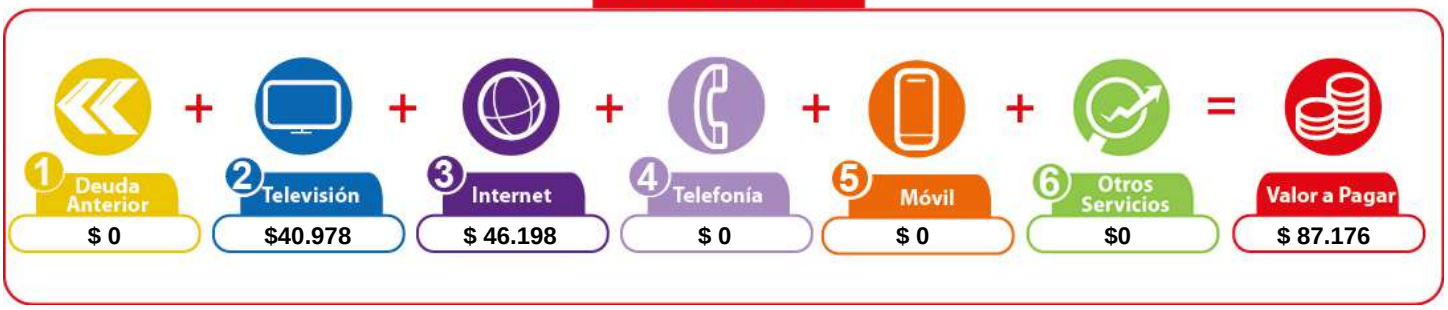
COMCEL S.A. Nit: 800.153.993-7. Dirección Cr 68A No 24B -10 Sede Administrativa Bogotá. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 - 00 de Bogotá, teléfono 6513240, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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)"

SERVICIO	FECHA INICIO	FECHA FIN	MES	CARGO CONEXIÓN	DIFERIDO CONEXIÓN	TERMINACIÓN ANTICIPADA
TELEVISION + INTERNET	04-Sep-18	03-Sep-19	9/12	$262.000	$21.834	$65.500

EN CASO DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO EL VALOR A PAGAR ES: $65.500
Los valores incluyen IVA.

Estado de Cuenta



Con MiClaro App 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.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 117.899
PAGOS EFECTUADOS	$ -117.899
1 Deuda Anterior	$ 0

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TV DIGITAL PLUS	02-Jun-19	01-Jul-19	30	$ 32.334
DECODIFICADOR	02-Jun-19	01-Jul-19	30	$ 2.101
IVA				$6.543
2 Total Televisión				$40.978

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
10 MEGAS	02-Jun-19	01-Jul-19	30	$ 46.198
IVA				$ 0
3 Total Internet				$ 46.198

4 Total Telefonía	$ 0
5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Valor a Pagar **$ 87.176**

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.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Clic y Pague aquí

Forma de Pago: ☐ Efectivo ☐ Cheque
Cod. Bco. _____ **No. Cheque** _____

Código único factura electrónica: f32f1509e2b21d141a801f75cd9108ccc615b2a5

(415)7709998002319(8020)086299859900002552995 2(3900)00087176(96)20190617

LINA MARIA QUINTANILLA **CC 1016053337**

Cuenta o Ref. de Pago:	**25529952**
Factura de Venta:	**R 862998599**
Fecha de Factura:	**Jun 03/19**
Periodo:	Jun 02/19 - Jul 01/19
Fecha de Pago Oportuno:	**Jun 17/19**
Valor a Pagar	**$ 87.176**

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

Cuenta Al Día

CARMEN R OBANDO

DG 77B IN 6 116B-42 TO 1 303 BARRIO: GRANADA CLUB BOGOTA DC

BOG BOGOTA D.C
B13-C2

ESTRATO 3

TVC - BOG - nCiv666510 Micro:

Periodo de Facturación:	Ene 02/20 - Feb 01/20
Fecha de Pago Oportuno:	Ene 15/20
Fecha de Factura:	Ene 03/20
Cuenta o Ref. de Pago:	**88486758**
Factura de Venta No.:	**R 882998599**

Descargue aquí su factura electrónica

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.

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18763001939419 del 25 de Noviembre de 2019 Prefijo R, HABILITA desde 878552961 al 989785799.
Código único factura electrónica: 82e7185542eeb0a9df72bcae9bf99c2c61c77b4

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Bancolombia BOLÍVAR efecty

(415)7709998002319(8020)088299859900008848675 8(3900)00119324(96)20200115

CARMEN R OBANDO

Cuenta o Ref. de Pago:	**88486758**
No. de Identificación:	CC 41424263
Factura de Venta:	R 882998599
Fecha de Factura:	Ene 03/20
Periodo:	Ene 02/20 - Feb 01/20

Forma de Pago: ☐ **Efectivo** ☐ **Cheque**

Cód. del Banco _____ **Cheque No.** _____

Pague Antes de: Ene 15/20

Total a Pagar: $ 119.324

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

Estado de Cuenta

1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 0	$39.730	$ 42.100	$32.365	$ 0	$5.129	$ 119.324

Con MiClaro App 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.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 116.507
PAGOS EFECTUADOS	$ -116.507
1 Deuda Anterior	$ 0

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
DECODIFICADOR	02-Ene-20	01-Feb-20	31	$ 4.310
TV DIGITAL	02-Ene-20	01-Feb-20	31	$ 29.076
IVA				$6.344
2 Total Televisión				$39.730

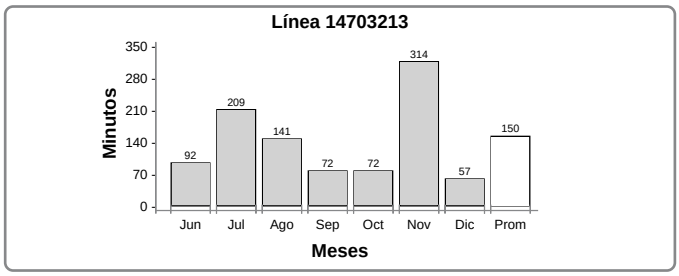
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
INTERNET RB 15M	02-Ene-20	01-Feb-20	31	$ 42.100
IVA				$ 0
3 Total Internet				$ 42.100

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TELEFONIA*	02-Ene-20	01-Feb-20	31	$ 27.900
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	02-Ene-20	01-Feb-20	31	$ 2.155
IVA				$2.310
4 Total Telefonía				$32.365

5 Total Servicios Moviles	$ 0

Descripción	Valor	Cuota	Impuestos	Valor Total
SOPORTE PC DIENS	$ 5.129		$ 0	$ 5.129
6 Total Otros Servicios				$5.129

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

Total a Pagar
$ 119.324

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 7500500, empresas 018000 180 456, en Bogotá al 748 88 88.

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroCol
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda
***611**
Nacional 01800 3200 200
Bogotá 7500500

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L a V: 8:30 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 9:00 a 6:00	Cav Bogota Alamos	CC Diver Plaza 2 Calle 71B # 100-11 Lc 201A	7500500
L a J: 9:00 a 8:00 V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 11:00 a 8:00	Cav Bogota Santafe	Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022	7500500
L a V: 8:30 a 7:00 S: 8:30 a 5:00	Cav Bogota Calle 94	Cra 15 # 94-38	7500500
L a J: 9:00 a 8:00V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 12:00 a 8:00	Cav Bogota Centro Mayor	Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 08:30 a 2:00	Cav Bogota Cra 30	Cra 30 # 3B - 35/41	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 9:00 a 5:00	Cav Bogota Milenio	Av Ciudad De Cali # 42B - 51 Sur Lc 2 - 173	7500500
L a J: 8:30 a 7:00 V: 8:30 a 8:00 S: 8:30 a 8:00 D y F: 9:00 a 6:30	Cav Bogota Plaza Imperial	Cra 104 # 148 - 07 C C Plaza Imperial Lc 1 - 47	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 8:30 a 2:00	Cav Bogota Cedritos	Av 19 # 150 - 62	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 08:30 a 2:00	Cav Bogota Olaya	Cl 22 Sur # 19C - 15	7500500
L a J: 09:00 a 8:00 V a S: 09:00 a 9:00 D y F 10:00 a 7:00	Cav Bogota Plaza Claro	Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1	7500500
L a S: 08:30 a 7:00 D y F: 09:00 a 6:00	Cav Bogota Fontibon	Cra 100 # 19-57/65	7500500
L a V: 9:00 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 9:00 a 6:00	Cav Bogota La Felicidad	Av Boyaca # 17a-23 local C-118 C C Multiplaza	7500500

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 012635 de Diciembre 14 de 2018. IVA Régimen Común, 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: (57) 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El Cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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)"

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Cuenta Al Día

522 DANILO AND AREVALO ALVAREZ

CL 7E 23-50 PI 2

VDP CESAR
B4-C3
ESTRATO 2
RAT - VDP - nCiv30635 Micro:

Periodo de Facturación:	Mar 03/20 - Abr 02/20
Fecha de Pago Oportuno:	Mar 13/20
Fecha de Factura:	Mar 04/20
Cuenta o Ref. de Pago:	**38966837**
Factura de Venta No.:	**R 889798699**

Descargue aquí su factura electrónica

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18763001939419 del 25 de Noviembre de 2019 Prefijo R, HABILITA desde 878552961 al 989785799.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Bancolombia · Baloto · efecty

(415)7709998002319(8020)088979869900003896683 7(3900)00078763(96)20200313

Forma de Pago: ☐ **Efectivo** ☐ **Cheque**

Cód. del Banco _____ **Cheque No.** _____

522 DANILO AND AREVALO A.

Cuenta o Ref. de Pago:	**38966837**
No. de Identificación:	CC 1091671385
Factura de Venta:	R 889798699
Fecha de Factura:	Mar 04/20
Periodo:	Mar 03/20 - Abr 02/20

Pague Antes de Mar 13/20

Total a Pagar $ 78.763

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

Estado de Cuenta

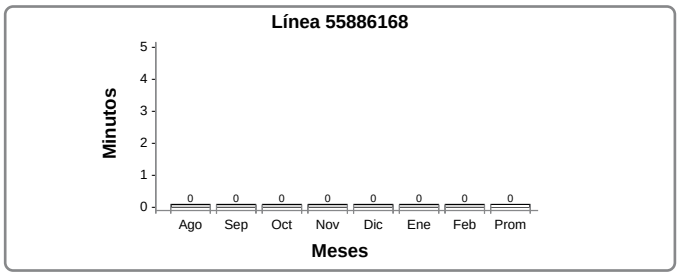
1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 150.866	$0	$ 0	$ 0	$ 0	$-72.103	$ 78.763

Con MiClaro App 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.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 150.866
PAGOS EFECTUADOS	$ 0
1 Deuda Anterior	$ 150.866
2 Total Televisión	$0
3 Total Internet	$ 0
4 Total Telefonía	$ 0
5 Total Servicios Moviles	$ 0

Descripción	Valor	Cuota	Impuestos	Valor Total
REVERSION DE SALDO A CERO	$ -72.103		$ 0	$ -72.103
6 Total Otros Servicios				$-72.103

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

Total a Pagar
$ 78.763

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.

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co solucionesclaro@claro.com.co www.facebook.com/ClaroCol www.twitter.com/ClaroTeAyuda @ClaroTeAyuda *611 Nacional 01800 3200 200

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS		
HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
L a V: 8:30 a 5:30 S: 8:30 a 2:00	Cav Valledupar Orbe Plaza Cl 12 Cra 9 C C Orbe Plaza Lc 128	018003200200

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 012635 de Diciembre 14 de 2018. IVA Régimen Común, 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: (57) 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El Cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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)"

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Cuenta Al Día

FRANCISCO ALBERTO GUTIERREZ JARAMILLO

CR 47 7-13 802 BARRIO POBLADO MEDELLIN AN
MED ANTIOQUIA
B-C1 CONN
ESTRATO 6
RAN - MED - nCiv93913 Micro:

Periodo de Facturación:	Jul 01/20 - Jul 31/20
Fecha de Pago Oportuno:	Jul 17/20
Fecha de Factura:	Jul 02/20
Cuenta o Ref. de Pago:	**01311078**
Factura de Venta No.:	**R 899798699**

Descargue aquí su factura electrónica

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.

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18763005993033 del 22 de Mayo de 2020 Prefijo R. HABILITA desde 896489131 al 989785799.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Bancolombia · Bolívar · efecty

(415)7709998002319(8020)089979869900000131107 8(3900)00142603(96)20200717

Forma de Pago: ☐ **Efectivo** ☐ **Cheque**

Cód. del Banco _____ **Cheque No.** _____

FRANCISCO ALBERTO GUTIER.

Cuenta o Ref. de Pago:	**01311078**
No. de Identificación:	CC 8267528
Factura de Venta:	R 899798699
Fecha de Factura:	Jul 02/20
Periodo:	Jul 01/20 - Jul 31/20

Pague Antes de Jul 17/20

Total a Pagar $ 142.603

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

Estado de Cuenta

1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 0	$46.303	$ 62.846	$33.454	$ 0	$0	$ 142.603

Con MiClaro App 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.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 142.603
PAGOS EFECTUADOS	$ -142.603
1 Deuda Anterior	$ 0

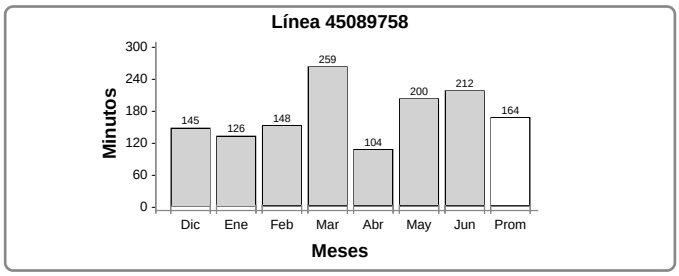
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TV DIGITAL PLUS	01-Jul-20	31-Jul-20	31	$ 38.910
IVA				$7.393
2 Total Televisión				$46.303

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
INTERNET 75M BL CV	01-Jul-20	31-Jul-20	31	$ 52.811
IVA				$ 10.035
3 Total Internet				$ 62.846

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TELEFONIA*	01-Jul-20	31-Jul-20	31	$ 22.845
IMPUESTO TELEFONIA	01-Jul-20	31-Jul-20	31	$ 3.703
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	01-Jul-20	31-Jul-20	31	$ 2.155
IVA				$4.751
4 Total Telefonía				$33.454

5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

Total a Pagar
$ 142.603

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 7500500, empresas 018000 180 456, en Bogotá al 748 88 88.

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co solucionesclaro@claro.com.co www.facebook.com/ClaroCol www.twitter.com/ClaroTeAyuda @ClaroTeAyuda *611 Nacional 01800 3200 200 Medellin 5800200

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L a V:9:30 a 7:30 S: 9:30 a 7:30 D 10:00 a 6:00 L a V: 9:30 a 7:00 S: 9:30 a 7:00 D y F: 10:00 a 6:00	Cav Medellin Premium Cav Medellin Molinos	Cr 43 A 30-25 C.C. Premium Plaza Lc 3428-3491 Cl 30 A 82 a-26 L 3031 C C Los Molinos	018003200200 018003200200

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 012635 de Diciembre 14 de 2018. IVA Régimen Común, 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: (57) 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El Cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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)"

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Cuenta Al Día

1230 YENNY GONZALEZ CARDONA

CL 93 73B-35 PI 3

MED ANTIOQUIA
B2-C1
ESTRATO 2
RAN - MED - nCiv193064 Micro:

Periodo de Facturación:	Jul 01/20 - Jul 31/20
Fecha de Pago Oportuno:	Jul 16/20
Fecha de Factura:	Jul 02/20
Cuenta o Ref. de Pago:	**91557645**
Factura de Venta No.:	**R 899998599**

Descargue aquí su factura electrónica

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.

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18763005993033 del 22 de Mayo de 2020 Prefijo R. HABILITA desde 899489131 al 989785799.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Bancolombia · Baloto · efecty

(415)7709998002319(8020)089999859900009155764 5(3900)00074126(96)20200716

1230 YENNY GONZALEZ CARD.

Cuenta o Ref. de Pago:	**91557645**
No. de Identificación:	CC 1017202143
Factura de Venta:	R 899998599
Fecha de Factura:	Jul 02/20
Periodo:	Jul 01/20 - Jul 31/20

Forma de Pago: ☐ **Efectivo** ☐ **Cheque**

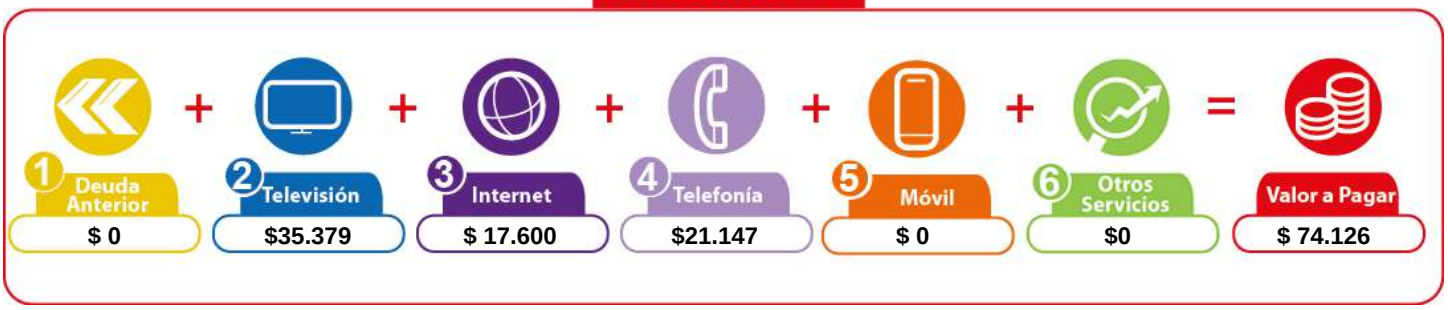
Cód. del Banco _____ **Cheque No.** _____

Pague Antes de: Jul 16/20

Total a Pagar: $ 74.126

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

Estado de Cuenta



Con MiClaro App 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.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 74.126
PAGOS EFECTUADOS	$ -74.126
1 Deuda Anterior	$ 0

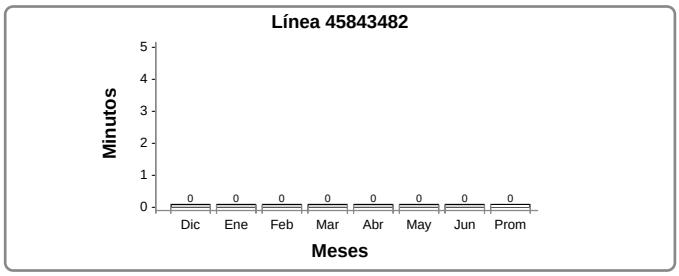
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TV DIGITAL	01-Jul-20	31-Jul-20	31	$ 21.110
DECODIFICADOR	01-Jul-20	31-Jul-20	31	$ 8.620
IVA				$5.649
2 Total Televisión				$35.379

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
1 MEGA	01-Jul-20	31-Jul-20	31	$ 17.600
IVA				$ 0
3 Total Internet				$ 17.600

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TELEFONIA*	01-Jul-20	31-Jul-20	31	$ 16.584
IMPUESTO TELEFONIA	01-Jul-20	31-Jul-20	31	$ 534
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	01-Jul-20	31-Jul-20	31	$ 1.724
IVA				$2.305
4 Total Telefonía				$21.147

5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

Total a Pagar
$ 74.126

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 7500500, empresas 018000 180 456, en Bogotá al 748 88 88.

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroCol
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda
***611**
Nacional 01800 3200 200
Medellin 5800200

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L a V:9:30 a 7:30 S: 9:30 a 7:30 D 10:00 a 6:00 L a V: 9:30 a 7:00 S: 9:30 a 7:00 D y F: 10:00 a 6:00	Cav Medellin Premium Cav Medellin Molinos	Cr 43 A 30-25 C.C. Premium Plaza Lc 3428-3491 Cl 30 A 82 a-26 L 3031 C C Los Molinos	018003200200 018003200200

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 012635 de Diciembre 14 de 2018. IVA Régimen Común, 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: (57) 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El Cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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)"

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Cuenta Al Día

DOLLY QUIROZ ENAMORADO

CL 64 9-55 CASA MONTERIA CO

MTR CORDOBA
B-C3
ESTRATO 5
RAT - MTR - nCiv34564 Micro:

Fecha y Hora de Emisión:	Ene 03/21 00:00
Fecha y Hora de Aprobación:	Ene 05/21 00:16
Periodo de Facturación:	Ene 03/21 - Feb 02/21
Fecha de Pago Oportuno:	Ene 15/21
Fecha de Factura:	Ene 03/21

Descargue aquí su factura electrónica

Cuenta o Ref. de Pago:	**15242939**
Factura Electrónica de Venta:	**R 921798699**

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.

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764007507920 del 13 de Noviembre de 2020 Prefijo R. HABILITA desde 915619474 al 999785799. Vigencia de 6 meses.
Código único factura electrónica: 4a8fadb4b18f0505a5d0f7f70a277cade0dc8d9fc0b1181811f37adb5991f1133fd7744dc8a7742ed22a3a904611e476dafb39

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

(415)7709998002319(8020)092179869900001524293 9(3900)00133302(96)20210115

Forma de Pago: ☐ **Efectivo** ☐ **Cheque**

Cód. del Banco _____ **Cheque No.** _____

DOLLY QUIROZ ENAMORADO

Cuenta o Ref. de Pago:	**15242939**
No. de Identificación:	CC 34962552
Factura Electrónica de Venta:	R 921798699
Fecha de Factura:	Ene 03/21
Periodo:	Ene 03/21 - Feb 02/21

Pague Antes de: Ene 15/21

Total a Pagar: $ 133.302

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

Estado de Cuenta

1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 0	$0	$ 58.205	$29.758	$ 0	$45.339	$ 133.302

Con MiClaro App 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.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 181.798
PAGOS EFECTUADOS	$ -181.798
1 Deuda Anterior	$ 0

2 Total Televisión	$0

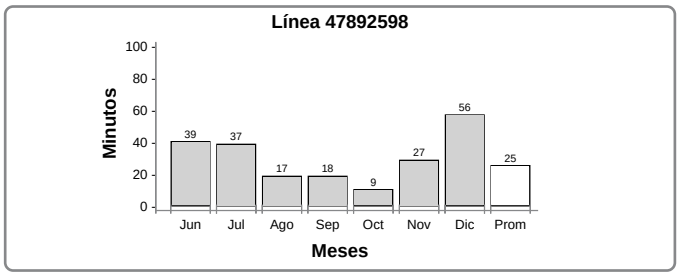
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
PROPORCIONAL INTERNET	10-Dic-20	02-Ene-21	24	$ -1.633
INTERNET 30+15MB POR TODO CLARO	03-Ene-21	02-Feb-21	31	$ 50.544
IVA				$ 9.294
3 Total Internet				$ 58.205

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TELEFONIA*	10-Dic-20	02-Ene-21	24	$ -18.337
PROPORCIONAL TELEFONIA	10-Dic-20	02-Ene-21	24	$ -70
TELEFONIA*	11-Dic-20	02-Ene-21	23	$ 17.572
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	03-Ene-21	02-Feb-21	31	$ 2.155
TELEFONIA*	03-Ene-21	02-Feb-21	31	$ 23.685
IVA				$4.753
4 Total Telefonía				$29.758

5 Total Servicios Moviles	$ 0

Descripción	Valor	Cuota	Impuestos	Valor Total
RECONEXION CARTERA	$ 38.100		$ 7.239	$ 45.339
6 Total Otros Servicios				$45.339

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

Total a Pagar
$ 133.302

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 7500500, empresas 018000 180 456, en Bogotá al 748 88 88.

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co solucionesclaro@claro.com.co www.facebook.com/ClaroCol www.twitter.com/ClaroTeAyuda @ClaroTeAyuda *611 Nacional 01800 3200 200 Monteria 7899999

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS		
HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
L a V: 8:30 a 7:00 S: 9:00 a 5:00 D y F: 10:00 a 4:00	Cav Monteria Alameda C Ccial Alameda Lc 31-37	018003200200

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 9061 del 10 de diciembre 2020. 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: (57) 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El Cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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 facturacion electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Cuenta Al Día

2210 SOLANYELE LEITON TULCAN

CR 5 9-54 PI3-303

ZMC PUTUMAYO
B-C3
ESTRATO 2
CCC - ZMC - nCiv311551 Micro:

Periodo de Facturación:	**Abr 03/21 - May 02/21**
Fecha de Pago Oportuno:	**Abr 19/21**
Fecha de Factura:	**Abr 04/21**
Fecha y Hora de Emisión:	Abr 04/21 00:00
Fecha y Hora de Aprobación:	Abr 04/21 22:37

Descargue aquí su factura electrónica

Cuenta o Ref. de Pago: **30732362**

Factura Electrónica de Venta: **R 931798699**

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764007507920 del 13 de Noviembre de 2020 Prefijo R. HABILITA desde 915619474 al 999785799. Vigencia de 6 meses.
Código único factura electrónica: 9848ef0869f2646e234e40fdf758f13fe220092eefa663d98db51455b81a1b750666d9d7d312dfa38b8918ecc5c5724

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

App Mi Claro | mclaroapp.com.co | Bancolombia | Baloto

(415)7709998002319(8020)093179869900003073236 2(3900)00078900(96)20210419

2210 SOLANYELE LEITON TU.

Cuenta o Ref. de Pago:	**30732362**
No. de Identificación:	CC 1124865161
Factura Electrónica de Venta:	R 931798699
Fecha de Factura:	Abr 04/21
Periodo:	Abr 03/21 - May 02/21

Forma de Pago: ☐ **Efectivo** ☐ **Cheque**

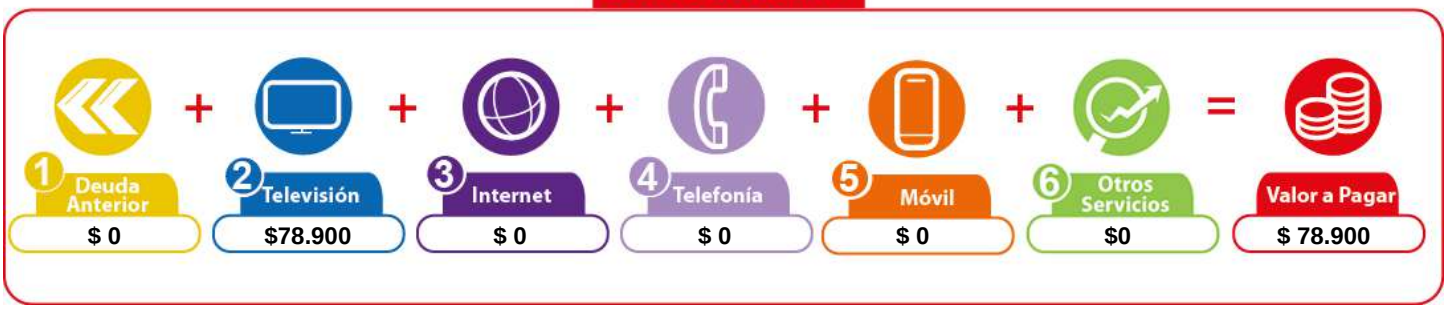
Cód. del Banco _____ **Cheque No.** _____

Pague Antes de
Abr 19/21

Total a Pagar
$ 78.900

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

Estado de Cuenta



Con MiClaro App 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.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 78.900
PAGOS EFECTUADOS	$ -78.900
1 Deuda Anterior	$ 0

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TV DIGITAL	03-Abr-21	02-May-21	30	$ 39.411
DECODIFICADOR	03-Abr-21	02-May-21	30	$ 26.890
IVA				$12.599
2 Total Televisión				$78.900

3 Total Internet	$ 0
4 Total Telefonía	$ 0
5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Total a Pagar
$ 78.900

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.

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroCol
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda
***611**
Nacional 01800 3200 200

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L a V: 8:30 a 6:00 S: 8:30 a 4:00	Cav Florencia	Calle 15 No 15-31	018003200200

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 9061 del 10 de diciembre 2020. 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: (57) 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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)"

SERVICIO	FECHA INICIO	FECHA FIN	MES	CARGO CONEXIÓN	DIFERIDO CONEXIÓN	TERMINACIÓN ANTICIPADA
TELEVISION DTH LETICIA	04-Nov-20	03-Nov-21	5/12	$300.000	$25.000	$175.000
EN CASO DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO EL VALOR A PAGAR ES: Los valores incluyen IVA.						$175.000

Sistema facturador: RR, fabricante RR Enterprises LTD, Canadá. Proveedor tecnológico de facturacion electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Cuenta Al Día

MARCELA PINZON

CR 87A 128A-71 CASA barrio ciudan suba BOG DC
BOG BOGOTA D.C
B1-M2
ESTRATO 2
TVC - BOG - nCiv195274 Micro: nCiv195274

Cuenta o Ref. de Pago:	**77826360**
Factura Electrónica de Venta:	**R 941798699**

Periodo de Facturación:	**Jul 02/21 - Ago 01/21**
Fecha de Pago Oportuno:	**Jul 16/21**
Fecha de Factura:	**Jul 03/21**

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764013271621 del 13 de Mayo de 2021 Prefijo R. HABILITA desde 932369307 al 989785799. Vigencia de 6 meses.
Código único factura electrónica: 2ff3d5db33eb0c45303bbef177f82294d1dea24f492cff440d88ef0babeb8e0aa8cb7d9c8da86a6315559b2ba7ea566

POR SER CLIENTE CLARO
DISFRUTAS CON TUS SERVICIOS

Eres lo más importante para nosotros, por eso recibes:

10% Campaña Descuento en tu cargo mensual TV DIGITAL B

Mi Claro **Conoce todos los beneficios en App Mi Claro**

Beneficio(s) personal(es) e intransferible(s). Aplican términos y condiciones en claro.com.co

---

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

App Mi Claro · micloroapp.com.co · Bancolombia · Baloto

(415)7709998002319(8020)094179869900007782636O(3900)00040121(96)20210716

Forma de Pago: ☐ **Efectivo** ☐ **Cheque**

Cód. del Banco _____ **Cheque No.** _____

Escanea el código QR para pagar tu factura

MARCELA PINZON

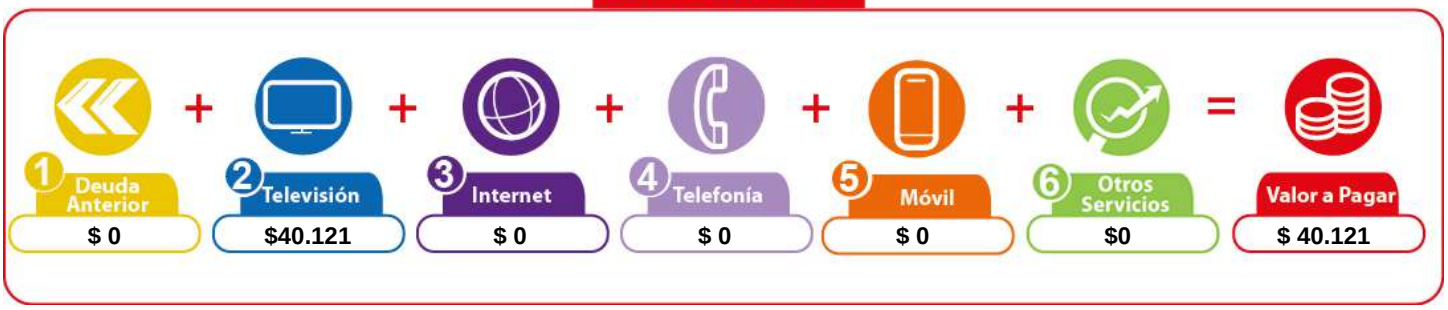
Cuenta o Ref. de Pago:	**77826360**
No. de Identificación:	CC 52799656
Factura Electrónica de Venta:	R 941798699
Fecha de Factura:	Jul 03/21
Periodo:	Jul 02/21 - Ago 01/21

Pague Antes de Jul 16/21

Total a Pagar $ 40.121

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

Estado de Cuenta



Con MiClaro App 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.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 40.121
PAGOS EFECTUADOS	$ -40.121
1 Deuda Anterior	$ 0

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
DECODIFICADOR	02-Jul-21	01-Ago-21	31	$ 4.310
TV DIGITAL	02-Jul-21	01-Ago-21	31	$ 29.405
IVA				$6.406
2 Total Televisión				$40.121

3 Total Internet	$ 0
4 Total Telefonía	$ 0
5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Total a Pagar
$ 40.121

INFORMACIÓN DE FACTURA ELECTRÓNICA ANTE LA DIAN
Fecha y Hora de Emisión: Jul 03/21 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Jul 04/21 12:35

Descargue aquí su factura electrónica

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.

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroCol
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda
***611**
Nacional 01800 3200 200
Bogotá 7500500

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L a V: 9:00 a 7:00 S: 9:00 a 7:00 D y F: 9:00 a 5:00	Cav Bogota Alamos	CC Diver Plaza 2 Calle 71B # 100-11 Lc 201A	7500500
L a V: 10:00 a 8:00 S: 10:00 a 8:00 D y F: 11:00 a 7:00	Cav Bogota Santafe	Call 185 # 45-03 Lc N1-022	7500500
L a V: 9:00 a 6:00 S: 9:00 a 4:00	Cav Bogota Calle 94	Cra 15 # 94-38	7500500
L a V: 10:00 a 8:00 S: 10:00 a 8:00 D y F: 11:00 a 7:00	Cav Bogota Centro Mayor	Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	7500500
L a V: 10:00 a 7:00 S: 10:00 a 7:00 D y F: 10:00 a 6:00	Cav Bogota Calima	Carrera 30 con Avenida 19 Local B1 al B19 Centro Comercial Calima	7500500
L a V: 8:30 a 7:00 S: 8:30 a 5:00	Cav Bogota Kennedy	Av 80 No. 44-19 Sur	7500500
L a V: 8:30 a 7:00 S: 8:30 a 7:00 D y F: 10:00 a 6:00	Cav Bogota Plaza Imperial	Cra 104 # 148-07 C C Plaza Imperial Lc 1-47	7500500
L a V: 9:00 a 6:00 S: 9:00 a 5:00	Cav Bogota Calle 140	Cll 140 N 18-40	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 08:30 a 4:00	Cav Bogota Restrepo	Av Cra. 14 No. 10-09 Sur Estacion Nariño	7500500
L a V: 9:00 a 8:00 S: 9:00 a 9:00 D y F 10:00 a 8:00	Cav Bogota Plaza Claro	Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1	7500500
L a V: 8:30 a 7:00 S 9:00 a 7:00 D: 09:00 a 5:00	Cav Bogota Fontibon	Cra 100 # 19-57/65	7500500
L a V: 10:00 a 8:00 S: 10:00 a 8:00 D y F: 10:00 a 6:00	Cav Bogota La Felicidad	Av Boyaca # 17a-23 local C-118 C C Multiplaza	7500500

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 9061 del 10 de diciembre 2020. 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: (57) 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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 facturacion electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

EVELIA RUEDA
DIRECCIÓN: CR 112F 82-10 TO 8 302 BARRIO CIUDADELA COLSUBSIDIO LOS ARCES BOGOTA DC
CIUDAD: BOG BOGOTA D.C
ESTRATO: 3
B-M2
Micro: nCiv1024642 TVC - BOG - nCiv1024642

SERVICIOS FIJOS

FECHA LÍMITE DE PAGO: Oct 15/21

REFERENCIA DE PAGO: 92389675

TOTAL A PAGAR:
$ 60.100

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:

Mi Claro

DESCÁRGALA Y REGÍSTRATE
App Store · Google Play · AppGallery

TV
TELEVISIÓN

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR

Descripción		Valor
Total factura mes anterior	$ 60.100	**$ 0**
Pagos efectuados	$ -60.100	

TELEVISIÓN

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
TV DIGITAL STAR PREMIUM	02-Oct-21	01-Nov-21	31	$ 50.504	**$60.100**
IVA				$9.596	

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764013271621 del 13 de Mayo de 2021 Prefijo R. HABILITA desde 9323693107 al 9897857799. Vigencia de 6 meses.
Código único factura electrónica: 3d7c540ac774ac6a1d11cc2a302de178680894881e0261ac181ccb1fd23bcf1f7232a8c54446d4971bb7c6fc6f7ea731

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

Con MiClaro App 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 **$ 60.100**

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

Claro
COMCEL S.A.
NIT: 800.153.993-7

SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.

EVELIA RUEDA

(415)7709998002319(8020)095179860400009238967 5(3900)00060100(96)20211015

REFERENCIA DE PAGO:	92389675
N° DE IDENTIFICACIÓN:	CC 27981479
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:	R 951798604
FECHA DE FACTURA:	Oct 03/21
PERIODO DE FACTURACIÓN:	Oct 02/21 - Nov 01/21
PAGAR ANTES DE:	**Oct 15/21**
TOTAL A PAGAR:	**$ 60.100**

FORMA DE PAGO Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐
Cód. del Banco ☐ Cheque No. ☐

Escanea el código QR para pagar tu factura

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.

COMCEL S.A. - NIT: 800.153.993-7

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Bogota Santafe
Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022

Cav Bogota Unicentro
Carrera 15 # 124-30 Local 2-054 CC Unicentro

Cav Bogota Calle 140
Cll 140 N 18-40

Cav Bogota Toberin
Av Carrera 45 (Auto Norte) No. 166-68

Cav Bogota Centro Mayor
Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200

Cav Bogota Plaza Claro
Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1 CC Plaza Claro

CAV Bogota Lago
Calle 72 No. 13-71

CAV Bogota Mall Plaza NQS
Carrera 30 con Avenida 19- Local B1 al B19 Centro Comercial Mall Plaza NQS

Cav Bogota Fontibon
Carrera 100 No. 19-57/65

Cav Bogota Calle 94
Cra. 15 No. 94-38

CAV Bogota CRA 8
Cra.8 No 19 - 41

Cav Bogota La Felicidad
Av. Boyaca # 17a-23 local C-118 C.C. Multiplaza

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA

Fecha y Hora de Emisión: Oct 03/21 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Oct 04/21 21:20

Descargue aquí su factura electrónica

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.twitter.com/ClaroTeAyuda

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
***611**

¡HABLEMOS!

SI TIENES DUDAS ESCRÍBENOS AL SIGUIENTE WHATSAPP

311 200 0000

Encuentra más info en:

Conoce tus consumos en app Mi Claro

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 9061 del 10 de diciembre 2020. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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 facturacion electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

DIANA CARO MALDONADO

DIRECCIÓN: CR 19A 4-93 TO 25 APT 301 BARRIO HOGARES DE SOACHA SOACHA CU
CIUDAD: SOA CUNDINAMARCA
ESTRATO: 2
B1-M2
Micro: nCiv966285 TVC - SOA - nCiv966285

SERVICIOS FIJOS

FECHA LÍMITE DE PAGO: Ene 17/22

REFERENCIA DE PAGO: 60033905

TOTAL A PAGAR: $ 93.970

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:

ERES TODO CLARO, POR ESO RECIBES:
10 MEGAS EN TU INTERNET SIN PAGAR MÁS

TELEVISIÓN + INTERNET + TELEFONÍA

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR

Descripción	Valor
Total factura mes anterior	$ 104.134
Pagos efectuados	$ -104.134
	$ 0

TELEVISIÓN

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
FALLA MASIVA DE TELEVISION	31-Dic-21	01-Ene-22	2	$ -6.594
DECODIFICADOR	02-Ene-22	01-Feb-22	31	$ 4.201
VIDEO PARA TODOS	02-Ene-22	01-Feb-22	31	$ 37.068
IVA				$6.589
				$41.264

INTERNET

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
INTERNET 20+10MB POR TODO CLARO	02-Ene-22	01-Feb-22	31	$ 18.479
IVA				$ 0
				$ 18.479

TELEFONÍA

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
INDISPONIBILIDAD MASIVA 7	31-Dic-21	01-Ene-22	2	$ -2.375
IMPUESTO TELEFONIA	01-Ene-22	01-Feb-22	32	$ 1.292
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	02-Ene-22	01-Feb-22	31	$ 2.155
TELEFONIA*	02-Ene-22	01-Feb-22	31	$ 22.845
IVA				$2.310
				$26.227

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764021084284 del 11 de Noviembre de 2021 Prefijo R. HABILITA desde 956604364 al 989785799. Vigencia de 6 meses.
Código único factura electrónica: 1bcf69d450a1af5e91a47ead0a01e07d0ad1f65f8c35f70c86f750bc36cdd6e2150259e9a3a3a8071fe9915a81ef93a7

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

SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.

DIANA CARO MALDONADO

(415)7709998002319(8020)096170861500006003390 5(3900)00093970(96)20220117

REFERENCIA DE PAGO:	60033905
N° DE IDENTIFICACIÓN:	CC 53122931
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:	R 961708615
FECHA DE FACTURA:	Ene 02/22
PERIODO DE FACTURACIÓN:	Ene 02/22 - Feb 01/22
PAGAR ANTES DE:	**Ene 17/22**
TOTAL A PAGAR:	**$ 93.970**

FORMA DE PAGO Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐
Cód. del Banco ☐ Cheque No. ☐

Escanea el código QR para pagar tu factura

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.

COMCEL S.A. - NIT: 800.153.993-7

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

EQUIPOS FINANCIADOS

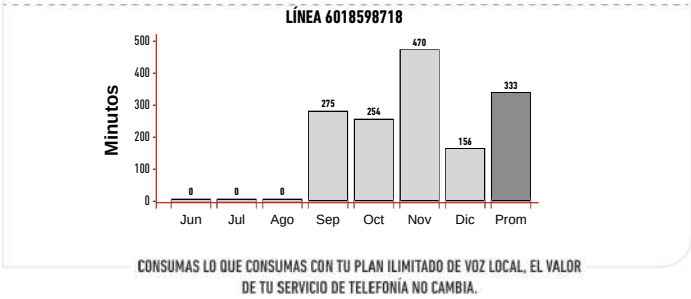
Descripción	Cuota		Valor
ULTRAWIFI	2/36	$ 8.000	**$8.000**

Con MiClaro App 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 **$ 93.970**

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.

Recuerde que en su servicio de telefonía local cuenta con 30 min incluidos de LD nacional o internacional a 18 países, para lo cual debe usar el indicativo 0456 o el 00456 para internacional, minuto adicional $300. Mayor información Claro.com.co

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Soacha Mercurio II
Autop Sur CC Mercurio Lc. 155-154

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA

Fecha y Hora de Emisión: Ene 02/22 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Ene 05/22 08:02

Descarga aquí tu factura electrónica

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.twitter.com/ClaroTeAyuda

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
***611**

¡HABLEMOS!

SI TIENES DUDAS ESCRÍBENOS AL SIGUIENTE WHATSAPP **311 200 0000**

Encuentra más info en:

Conoce tus consumos en app Mi Claro

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 9061 del 10 de diciembre 2020. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El Cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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 facturacion electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

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.

SERVICIO	FECHA INICIO	FECHA FIN	MES	CARGO CONEXIÓN	DIFERIDO CONEXIÓN	TERMINACIÓN ANTICIPADA
TRIPLES	02-Sep-21	01-Sep-22	4/12	$300.000	$25.000	$200.000
EN CASO DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO EL VALOR A PAGAR ES:						$200.000

Los valores incluyen IVA.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

JAVIER ORL BALLEN HERNANDEZ

DIRECCIÓN: CL 124 71-92 PI1-102 BOGOTA DC
CIUDAD: BOG BOGOTA D.C
ESTRATO: 5
B1-M2
Micro: nCiv83178 TVC - BOG - nCiv83178

SERVICIOS FIJOS

FECHA LÍMITE DE PAGO: Feb 15/22

REFERENCIA DE PAGO: 89060662

TOTAL A PAGAR: $ 86.900

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:

ERES TODO CLARO, POR ESO RECIBES:
80 MEGAS EN TU INTERNET SIN PAGAR MÁS

INTERNET

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR

Descripción		Valor
Total factura mes anterior	$ 86.900	$ 0
Pagos efectuados	$ -86.900	

INTERNET

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
INTERNET 80+80MB TODO CLARO	02-Feb-22	01-Mar-22	28	$ 73.025	$ 86.900
IVA				$ 13.875	

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764021048284 del 11 de Noviembre de 2021 Prefijo R. HABILITA desde 956604364 al 989785799. Vigencia de 6 meses.
Código único factura electrónica: db12c746a0be15113c518bcc1202f2544bbf4680780b8371aa3f5bb1de37492097f3795bdb7f826a424a4dc2a1d9ec430b0dd405

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

Con MiClaro App 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 **$ 86.900**

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

SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.

JAVIER ORL BALLEN HERNANDEZ

(415)7709998002319(8020)096570862600008960662(3900)00086900(96)20220215

FORMA DE PAGO Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐
Cód. del Banco ☐ Cheque No. ☐

Escanea el código QR para pagar tu factura

REFERENCIA DE PAGO:	89060662
N° DE IDENTIFICACIÓN:	CC 79120706
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:	R 965708626
FECHA DE FACTURA:	Feb 03/22
PERIODO DE FACTURACIÓN:	Feb 02/22 - Mar 01/22
PAGAR ANTES DE:	**Feb 15/22**
TOTAL A PAGAR:	**$ 86.900**

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.

COMCEL S.A. - NIT: 800.153.993-7

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Bogota Santafe
Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022

Cav Bogota Unicentro
Carrera 15 # 124-30 Local 2-054 CC Unicentro

Cav Bogota Calle 140
Cll 140 N 18-40

Cav Bogota Toberin
Av Carrera 45 (Auto Norte) No. 166-68

Cav Bogota Centro Mayor
Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200

Cav Bogota Plaza Claro
Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1 CC Plaza Claro

CAV Bogota Lago
Calle 72 No. 13-71

CAV Bogota Mall Plaza NQS
Carrera 30 con Avenida 19- Local B1 al B19 Centro Comercial Mall Plaza NQS

Cav Bogota Fontibon
Carrera 100 No. 19-57/65

Cav Bogota Calle 94
Cra. 15 No. 94-38

CAV Bogota CRA 8
Cra.8 No 19 - 41

Cav Bogota La Felicidad
Av. Boyaca # 17a-23 local C-118 C.C. Multiplaza

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA

Fecha y Hora de Emisión: Feb 03/22 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Feb 04/22 07:26

Descarga aquí tu factura electrónica

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.twitter.com/ClaroTeAyuda

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
***611**

¡HABLEMOS!

SI TIENES DUDAS ESCRÍBENOS AL SIGUIENTE WHATSAPP

311 200 0000

Encuentra más info en:

Escanea y paga con tu billetera

Conoce tus consumos en app Mi claro

Información Tributaria: No autoriza 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 000010 de diciembre 2020. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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 facturacion electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

SERVICIO	FECHA INICIO	FECHA FIN	MES	CARGO CONEXIÓN	DIFERIDO CONEXIÓN	TERMINACIÓN ANTICIPADA
INTERNET	19-Mar-20	18-Mar-21	11/12	$300.000	$25.000	$25.000
EN CASO DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO EL VALOR A PAGAR ES:						$25.000

Los valores incluyen IVA.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

GABRIEL ROMERO MENDEZ

DIRECCIÓN: CL 13 14-67 CASA BARRIO SAN LUIS CHIA CU
CIUDAD: CHI CUNDINAMARCA
ESTRATO: 3
B1-M2
Micro: nCiv831257 TVC - CHI - nCiv831257

SERVICIOS FIJOS

FECHA LÍMITE DE PAGO: May 16/22

REFERENCIA DE PAGO: 20267480

TOTAL A PAGAR: $ 170.932

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:

ERES TODO CLARO, POR ESO RECIBES:
30 MEGAS EN TU INTERNET SIN PAGAR MÁS

TELEVISIÓN + INTERNET + TELEFONÍA

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR

Descripción		Valor
Total factura mes anterior	$ 143.031	**$ 0**
Pagos efectuados	$ -143.031	

TELEVISIÓN

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
PROPORCIONAL TELEVISION	24-Abr-22	01-May-22	8	$ 5.357	**$105.378**
PREMIUM GOLDEN	02-May-22	01-Jun-22	31	$ 9.159	
DECODIFICADOR	02-May-22	01-Jun-22	31	$ 4.201	
PAQUETE INTERNACIONAL	02-May-22	01-Jun-22	31	$ 6.638	
TV DIGI PLUS	02-May-22	01-Jun-22	31	$ 43.111	
TAR WIN E3 CARGO FIJO	02-May-22	01-Jun-22	31	$ 20.084	
IVA				$16.828	

INTERNET

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
INTERNET 30+30MB TODO CLARO	02-May-22	01-Jun-22	31	$ 26.287	**$ 34.287**
SERVICIO ULTRAWIFI	02-May-22	01-Jun-22	31	$ 6.722	
IVA				$ 1.278	

TELEFONÍA

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	02-May-22	01-Jun-22	31	$ 2.155	

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764021084284 del 11 de Noviembre de 2021 Prefijo R. HABILITA desde 95660434 al 98978579. Vigencia de 6 meses.
Código único factura electrónica: ec501197437e763314a886b1682f443458800d8c51d1858ff0a9aa9abee3cebb34c3452f2e3959f70ba1f2130ba4a3571be88

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.

Claro
COMCEL S.A.
NIT: 800.153.993-7

SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.

GABRIEL ROMERO MENDEZ

(415)7709998002319(8020)097570864500002026748O(3900)00170932(96)20220516

REFERENCIA DE PAGO:	20267480
N° DE IDENTIFICACIÓN:	CC 2993671
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:	R 975708645
FECHA DE FACTURA:	May 03/22
PERIODO DE FACTURACIÓN:	May 02/22 - Jun 01/22
PAGAR ANTES DE:	**May 16/22**
TOTAL A PAGAR:	**$ 170.932**

FORMA DE PAGO Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐
Cód. del Banco ☐ Cheque No. ☐

Escanea el código QR para pagar tu factura

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.

Claro
COMCEL S.A. - NIT: 800.153.993-7

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

TELEFONÍA

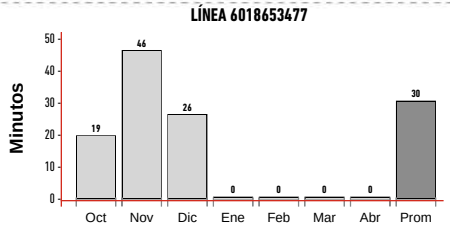
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
TELEFONIA*	02-May-22	01-Jun-22	31	$ 22.845	**$31.267**
CONSUMO FIJO MOVIL				$3.325	
IVA				$2.942	

Con MiClaro App 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 **$ 170.932**

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

7% Campaña Descuento en tu cargo mensual TAR WIN E3

DETALLE CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS

Claro - Comcel S.A. NIT 800.153.993-7 FIJO-MOVIL

Tel. Origen 6018653477

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
25-Mar-22	21:55:32	3005661573	FIJO-MOVIL	0002:00	$95,00	$190,00
29-Mar-22	10:30:45	3107880871	FIJO-MOVIL	0002:00	$95,00	$190,00
29-Mar-22	10:43:21	3132689598	FIJO-MOVIL	0002:00	$95,00	$190,00
31-Mar-22	12:23:30	3164929193	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
02-Abr-22	09:35:07	3204102447	FIJO-MOVIL	0006:00	$95,00	$570,00
02-Abr-22	11:59:29	3112458408	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
06-Abr-22	11:34:22	3203413470	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
08-Abr-22	10:51:05	3204102447	FIJO-MOVIL	0002:00	$95,00	$190,00
09-Abr-22	09:31:43	3112458408	FIJO-MOVIL	0002:00	$95,00	$190,00
09-Abr-22	19:56:10	3164929193	FIJO-MOVIL	0002:00	$95,00	$190,00
09-Abr-22	19:59:11	3223265903	FIJO-MOVIL	0003:00	$95,00	$285,00
10-Abr-22	19:24:33	3223265903	FIJO-MOVIL	0002:00	$95,00	$190,00
10-Abr-22	19:56:06	3204102447	FIJO-MOVIL	0002:00	$95,00	$190,00
11-Abr-22	09:48:25	3204398626	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
13-Abr-22	09:45:22	3204102447	FIJO-MOVIL	0002:00	$95,00	$190,00
14-Abr-22	10:42:35	3204102447	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
18-Abr-22	12:06:55	3118831001	FIJO-MOVIL	0002:00	$95,00	$190,00
20-Abr-22	18:43:56	3204102447	FIJO-MOVIL	0001:00	$95,00	$95,00
		SUBTOTAL				$ 3.325,00

Recuerde que en su servicio de telefonía local cuenta con 30 min incluidos de LD nacional o internacional a 18 países, para lo cual debe usar el indicativo 0456 o el 00456 para internacional, minuto adicional $300. Mayor información Claro.com.co

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Chia La Libertad
Calle 10 N° 11 - 36 C.Ccial La Libertad

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA

Fecha y Hora de Emisión: May 03/22 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: May 05/22 00:21

Descarga aquí tu factura electrónica

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.twitter.com/ClaroTeAyuda

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
***611**

¡HABLEMOS!

SI TIENES DUDAS ESCRÍBENOS AL SIGUIENTE WHATSAPP

311 200 0000

Encuentra más información en:

Escanea y paga con tu billetera
Claro pay

Conoce tus consumos en app Mi claro
Mi Claro

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 9061 del 10 de diciembre 2020. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El Cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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 facturacion electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

MARIA DEL MEZA

DIRECCIÓN: CR 48 46-16 PI 2 CALI VA
CIUDAD: CAL VALLE
ESTRATO: 2
B1-M1
Micro: nCiv351490 RVA - CAL - nCiv351490

SERVICIOS FIJOS

FECHA LÍMITE DE PAGO: Ago 16/22

REFERENCIA DE PAGO: 48433169

TOTAL A PAGAR: $ 156.814

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:

ERES LO MÁS IMPORTANTE PARA NOSOTROS, POR ESO RECIBES:

20% CAMPAÑA DESCUENTO EN TU CARGO MENSUAL INT30+30M TC

TELEVISIÓN + INTERNET + TELEFONÍA

BENEFICIOS SIN PAGAR MÁS

Claro video · Claro club

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR

Descripción		Valor
Total factura mes anterior	$ 42.361	
Pagos efectuados	$ -42.361	**$ 0**

TELEVISIÓN

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
TV DIGITAL	01-Ago-22	31-Ago-22	31	$ 12.861	**$15.305**
IVA				$2.444	

INTERNET

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
INTERNET 30+30MB TODO CLARO	01-Ago-22	31-Ago-22	31	$ 15.260	**$ 15.260**
IVA				$ 0	

TELEFONÍA

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
TELEFONIA*	01-Ago-22	31-Ago-22	31	$ 11.036	**$11.796**
IVA				$760	

OTROS SERVICIOS

Descripción		Valor
CLARO VIDEO	Incluido sin costo adicional	

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764028747113 del 10 de Mayo de 2022. Prefijo R. HABILITA desde 977535774 al 989785799. Vigencia de 6 meses.
Código único factura electrónica: 57543e17701bad0251d78eabc32202df850a17b9431 8ad6a638ef91add4f9b358ecbbb881ffeda4730b1434da6f55c0121 4ac6f 95

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.

Claro
COMCEL S.A.
NIT: 800.153.993-7

SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.

☐ Marca esta casilla y usa este código de barras para pagar el total de tu factura (Servicio + Servicios Suplementarios + Equipos)

(415)7709998002319(8020)098576964660004843316 9(3900)00156814(96)20220816

Valor a pagar por Servicio + Suplementarios + Equipo $ 156.814

FORMA DE PAGO Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐

Cód. del Banco _____ Cheque No. _____

Escanea el código QR para pagar tu factura

MARIA DEL MEZA

REFERENCIA DE PAGO:	48433169
N° DE IDENTIFICACIÓN:	CC 31388159
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:	R 985769646
FECHA DE FACTURA:	Ago 02/22
PERIODO DE FACTURACIÓN:	Ago 01/22 - Ago 31/22
PAGAR ANTES DE:	**Ago 16/22**
TOTAL A PAGAR:	**$ 156.814**

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. El costo de reconexión aplica únicamente para servicios fijos.

*Servicios Suplementarios se refiere a llamadas a 01901 o 01910, SMS Y MMS Premium. El valor de estas llamadas corresponden solamente a los consumos efectuados durante el presente periodo de facturación.

COMCEL S.A. - NIT: 800.153.993-7

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

OTROS SERVICIOS

Descripción		Valor
CLARO CLUB	Incluido sin costo adicional	**$ 0**

EQUIPOS FINANCIADOS

Descripción	Cuota	Valor
EQUIPOS FINANCIADOS	$ 114.453	**$114.453**

Con MiClaro App 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 **$ 156.814**

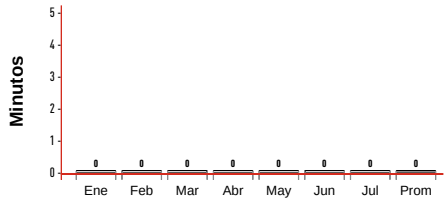
DETALLES DE EQUIPO A CRÉDITO

DETALLE DEL MES PARA EQUIPOS A CRÉDITO: **XIA RDMNOTE10S128 BL HL**

No. Crédito	Valor Crédito	Capital Fin Período	Tasa de Interés E.A	Pago a Capital	Interés Corriente	Interés Mora	IVA Interés	Cuota	Vr. Cuota Mes
9876500001619544	$ 1.187.601,00	$ 715.870,94	27,57%	$ 94.036,70	$ 17.156,55	$ 0,00	$ 3.259,74	5 de 12	$ 114.452,99

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

20% Campaña Descuento en tu cargo mensual TV DIGITAL B

20% Campaña Descuento en tu cargo mensual TELEFONIA

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Cali Chipichape
Calle 38 Norte 6N-35 Lc 1230-1231 CC chipichape

Cav Cali Norte
Cr. 3 No. 49-120 Etapa 2 Lc.334 C. Ccial Único

Cav Cali Gran Comercio
Calle 15#6-28 Local 001

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA

Fecha y Hora de Emisión: Ago 02/22 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Ago 02/22 23:52

Descarga aquí tu factura electrónica

SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.

COMCEL S.A.S
NIT: 800.153.993-7

☐ MARCA ESTA CASILLA Y USA ESTE CÓDIGO DE BARRAS PARA PAGAR SERVICIO + SUPLEMENTARIOS

(415)7709998002319(8020)098576964680004843316 9(3900)00042361(96)20220816

Valor a pagar por Servicio + Suplementarios $ 42.361

FORMA DE PAGO: Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐

Cód. del Banco ____ Cheque Nº ____

☐ MARCA ESTA CASILLA Y USA ESTE CÓDIGO DE BARRAS PARA PAGAR TUS EQUIPOS A CRÉDITO

(415)7709998002319(8020)098576964670004843316 9(3900)00114453(96)20220816

Valor a pagar por Equipo $ 114.453

FORMA DE PAGO: Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐

Cód. del Banco ____ Cheque Nº ____

*Servicios Suplementarios se refiere a llamadas a 01901 o 01910, SMS Y MMS Premium. El valor de estas llamadas corresponden solamente a los consumos efectuados durante el presente período de facturación.

Claro
COMCEL S.A. - NIT: 800.153.993-7

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.twitter.com/ClaroTeAyuda

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
*611

¡HABLEMOS!

SI TIENES DUDAS ESCRÍBENOS AL SIGUIENTE WHATSAPP

311 200 0000

Más información:

Conoce tus consumos en app Mi claro

Mi Claro

Escanea y paga con tu billetera

Claro PAY

Tienes muchas opciones para hacer el pago de tu factura

App Mi Claro

miclaroapp.com.co

Bancolombia

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 9061 del 10 de diciembre 2020. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El Cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $5000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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 facturacion electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

ANA LUCIA SARRIA

DIRECCIÓN: BOLIVAR VALLE 183 CENTR CLL 5 CRA 2 - 24
BOLIVARVALLE VA
CIUDAD: UBO VALLE
ESTRATO: 2
U-M1
Micro: nCiv1194 CPE - UBO - nCiv1194

SERVICIOS FIJOS

FECHA LÍMITE DE PAGO: Ene 18/23

REFERENCIA DE PAGO: 21340161

TOTAL A PAGAR:
$ 37.901

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:

Mi Claro

DESCÁRGALA Y REGÍSTRATE

App Store · Google Play · AppGallery

TV
TELEVISIÓN

BENEFICIOS SIN PAGAR MÁS

Claro video · Claro club

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR

Descripción		Valor
Total factura mes anterior	$ 37.901	**$ 0**
Pagos efectuados	$ -37.901	

TELEVISIÓN

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
TV DIGITAL	01-Ene-23	31-Ene-23	31	$ 31.849	**$37.901**
IVA				$6.052	

OTROS SERVICIOS

Descripción		Valor
CLARO VIDEO	Incluido sin costo adicional	**$ 0**
CLARO CLUB	Incluido sin costo adicional	

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764014972277 del 30 de agosto de 2022 Prefijo R. AUTORIZA desde 9897858000 al 10057910000 Vigencia de 18 meses.
Código único factura electrónica: 294db0c358fbc47f6b72c639ee99208fcc1b0051 2a30088ad3a4c9f23c379a2ef84cd8b681270dc7d65593b321 1b174abdae

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

Te informamos que a partir del 1 de febrero de 2023 y de acuerdo a las condiciones pactadas, la tarifa mensual de tu plan contratado se incrementará en $6.999 IVA incluido. Si necesitas recibir información adicional llama a nivel nacional al 01 8003 200 200.

TOTAL A PAGAR **$ 37.901**

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

Claro
COMCEL S.A.
NIT: 800.153.993-7

SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.

ANA LUCIA SARRIA

(415)7709998002319(8020)100396964800002134016 1(3900)00037901(96)20230118

FORMA DE PAGO Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐
Cód. del Banco ☐ Cheque No. ☐

Escanea el código QR para pagar tu factura

REFERENCIA DE PAGO:	21340161
N° DE IDENTIFICACIÓN:	CC 183000422
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:	R 1003969648
FECHA DE FACTURA:	Ene 01/23
PERIODO DE FACTURACIÓN:	Ene 01/23 - Ene 31/23
PAGAR ANTES DE:	**Ene 18/23**
TOTAL A PAGAR:	**$ 37.901**

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.

COMCEL S.A. - NIT: 800.153.993-7

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Tulua Salesiano
Cr 26 N 30 - 36 Barrio Salesiano

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA

Fecha y Hora de Emisión: Ene 01/23 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Ene 03/23 01:19

Descarga aquí tu factura electrónica

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.twitter.com/ClaroTeAyuda

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
***611**

¡HABLEMOS!

SI TIENES DUDAS ESCRÍBENOS AL SIGUIENTE WHATSAPP

311 200 0000

Más información:

Conoce tus consumos en app Mi 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

Bancolombia | SuperGIROS

Realiza un diagnóstico de tus equipos

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 9061 del 10 de diciembre 2020. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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 facturacion electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

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.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

YISSELA MOSQUERA MOSQUERA

DIRECCIÓN: CR 12C 10A-27 PI 1 MOSQUERA CU
CIUDAD: MOS CUNDINAMARCA
ESTRATO: 2
B1-M2
Micro: nCiv332912 TVC - MOS - nCiv332912

SERVICIOS FIJOS

FECHA LÍMITE DE PAGO: Mar 15/23

REFERENCIA DE PAGO: 89084936

TOTAL A PAGAR: $ 78.900

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:

ERES TODO CLARO, POR ESO HOY ESTAS RECIBIENDO:

80 MEGAS ADICIONALES EN TU INTERNET SIN PAGAR MÁS

TELEVISIÓN + INTERNET + TELEFONÍA

BENEFICIOS SIN PAGAR MÁS

Claro video · Claro club

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR

Descripción		Valor
Total factura mes anterior	$ 90.580	$ 0
Pagos efectuados	$ -90.580	

TELEVISIÓN

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
ERROR EN FACTURACION DE TELEVISION	21-Feb-23	01-Mar-23	9	$ -4.587	$41.308
RECLAMO POR SERVICIO EQUIPOS	21-Feb-23	01-Mar-23	9	$ -556	
DECODIFICADOR	02-Mar-23	01-Abr-23	31	$ 4.310	
TV DIGI PLUS	02-Mar-23	01-Abr-23	31	$ 35.546	
IVA				$6.595	

INTERNET

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
AJUSTE ERROR FACTURACION INTERNET SIN IVA	21-Feb-23	01-Mar-23	9	$ -4.658	$ 31.442
INTERNET 80+80MB TODO CLARO	02-Mar-23	01-Abr-23	31	$ 36.100	
IVA				$ 0	

TELEFONÍA

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
ERROR EN FACTURACION DE TELEFONIA*	21-Feb-23	01-Mar-23	9	$ -766	
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	02-Mar-23	01-Abr-23	31	$ 388	
TELEFONIA*	02-Mar-23	01-Abr-23	31	$ 6.280	

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764047183944 del 22 de diciembre de 2022 Prefijo R, AUTORIZA desde 1006790001 al 1830790000 Vigencia de 18 meses.
Código único factura electrónica: 9bfc59225b0f0b5f0582ac47ee88668df7a6f90b5fdc3c4c1fd11adb074735311784a4327c1ffa631ba9768420f11fc5a
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

SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.

YISSELA MOSQUERA MOSQUERA

(415)7709998002319(8020)10139696530000890849 36(3900)00078900(96)20230315

FORMA DE PAGO Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐
Cód. del Banco ☐ Cheque No. ☐

Escanea el código QR para pagar tu factura

REFERENCIA DE PAGO:	89084936
N° DE IDENTIFICACIÓN:	CC 1004052022
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:	R 1013969653
FECHA DE FACTURA:	Mar 03/23
PERIODO DE FACTURACIÓN:	Mar 02/23 - Abr 01/23
PAGAR ANTES DE:	**Mar 15/23**
TOTAL A PAGAR:	**$ 78.900**

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.

COMCEL S.A. - NIT: 800.153.993-7

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

TELEFONÍA

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
IVA				$248	**$6.150**

OTROS SERVICIOS

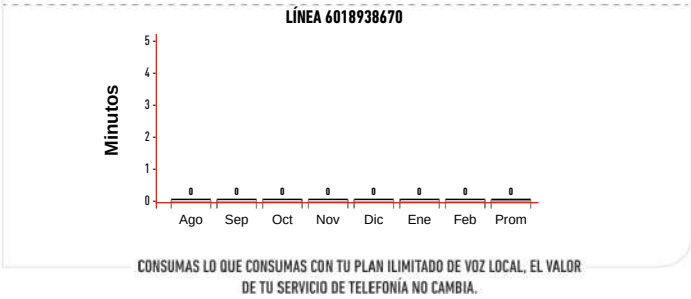
Descripción		Valor
CLARO VIDEO	Incluido sin costo adicional	**$ 0**
CLARO CLUB	Incluido sin costo adicional	

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 **$ 78.900**

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.

Recuerde que en su servicio de telefonía local cuenta con 30 min incluidos de LD nacional o internacional a 18 países, para lo cual debe usar el indicativo 0456 o el 00456 para internacional, minuto adicional $300. Mayor información Claro.com.co

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Mosquera
Cra 3 # 15A - 57 Lc 222-225 CC Ecoplaza

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA

Fecha y Hora de Emisión: Mar 03/23 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Mar 04/23 07:49

Descarga aquí tu factura electrónica

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.twitter.com/ClaroTeAyuda

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
***611**

¡HABLEMOS!

SI TIENES DUDAS ESCRÍBENOS AL SIGUIENTE WHATSAPP **311 200 0000**

COMCEL S.A. - NIT: 800.153.993-7

Más información:

Conoce tus consumos en app Mi claro

Escanea y paga con tu billetera

Tienes muchas opciones para hacer el pago de tu factura

App Mi Claro | micaroapp.com.co | Portal Pagos

Realiza un diagnóstico de tus equipos

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 012220 del 26 de diciembre 2022. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El Cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $1680 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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 facturacion electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

Brayan David Reyes
DIRECCIÓN: CL 130CBIS 104-44 PI 1 BOGOTA DC
CIUDAD: BOG BOGOTA D.C
ESTRATO: 2
B-M2
Micro: nCiv529046TVC - BOG - nCiv529046

SERVICIOS FIJOS

FECHA LÍMITE DE PAGO: Jun 15/23

REFERENCIA DE PAGO: 00640868

TOTAL A PAGAR: $ 79.400

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:

Mi Claro

DESCÁRGALA Y REGÍSTRATE
App Store · Google Play · AppGallery

TELEVISIÓN + INTERNET + TELEFONÍA

BENEFICIOS SIN PAGAR MÁS

Claro video · Claro club

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR

Descripción		Valor
Total factura mes anterior	$ 79.400	
Pagos efectuados	$ -79.400	**$ 0**

TELEVISIÓN

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
TV DIGITAL AVANZADA	02-Jun-23	01-Jul-23	30	$ 25.000	**$29.750**
IVA				$4.750	

INTERNET

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
INTER 100 MB	02-Jun-23	01-Jul-23	30	$ 20.290	**$ 20.290**
IVA				$ 0	

TELEFONÍA

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	02-Jun-23	01-Jul-23	30	$ 2.155	**$21.360**
TELEFONIA*	02-Jun-23	01-Jul-23	30	$ 17.845	
IVA				$1.360	

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764047839944 del 22 de diciembre de 2022 Prefijo R. AUTORIZA desde 1005790001 al 1030790000 Vigencia de 18 meses.
Código único factura electrónica: 8ccb38137aefcfc5b11a711a031bdd113bb30cd0832305bd32f6897696f0c7fd1f6848864f5b09ee8d2e3d1a3c7ffc5d7e

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

SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.

Brayan David Reyes

(415)7709998002319(8020)102396966800000640868(3900)00079400(96)20230615

FORMA DE PAGO Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐
Cód. del Banco ____ Cheque No. ____

Escanea el código QR para pagar tu factura

REFERENCIA DE PAGO:	00640868
N° DE IDENTIFICACIÓN:	CC 1031642480
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:	R 1023969668
FECHA DE FACTURA:	Jun 03/23
PERIODO DE FACTURACIÓN:	Jun 02/23 - Jul 01/23
PAGAR ANTES DE:	**Jun 15/23**
TOTAL A PAGAR:	**$ 79.400**

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.

COMCEL S.A. - NIT: 800.153.993-7

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

OTROS SERVICIOS

Descripción		Valor
CLARO VIDEO	Incluido sin costo adicional	$ 0
CLARO CLUB	Incluido sin costo adicional	

EQUIPOS FINANCIADOS

Descripción	Cuota		Valor
ULTRAWIFI	8/36	$ 8.000	$8.000

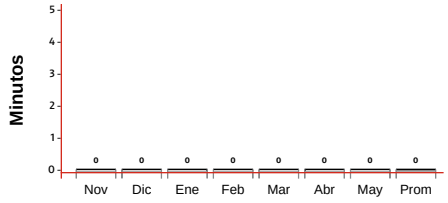
Recuerda que con tu Ultra Wifi puedes ampliar la señal de tu internet en casa y mejorar la experiencia de navegación en rincones de difícil acceso. Conoce más en claro.com.co

TOTAL A PAGAR **$ 79.400**

ASÍ DISFRUTASTE TUS LLAMADAS LOS ÚLTIMOS MESES

HISTÓRICO DE CONSUMO LOCAL

LÍNEA 6014695026



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

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Bogota Santafe
Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022

Cav Bogota Unicentro
Carrera 15 # 124-30 Local 2-054 CC Unicentro

Cav Bogota Calle 140
Cll 140 N 18-40

Cav Bogota Toberin
Av Carrera 45 (Auto Norte) No. 166-68

Cav Bogota Centro Mayor
Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200

Cav Bogota Plaza Claro
Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1 CC Plaza Claro

CAV Bogota Lago
Calle 72 No. 13-71

CAV Bogota Mall Plaza NQS
Carrera 30 con Avenida 19- Local B1 al B19 Centro Comercial Mall Plaza NQS

Cav Bogota Fontibon
Carrera 100 No. 19-57/65

Cav Bogota Calle 94
Cra. 15 No. 94-38

CAV Bogota CRA 8
Cra.8 No 19 - 41

Cav Bogota La Felicidad
Av. Boyaca # 17a-23 local C-118 C.C. Multiplaza

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA

Fecha y Hora de Emisión: Jun 03/23 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Jun 04/23 09:05

Descarga aquí tu factura electrónica

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.twitter.com/ClaroTeAyuda

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
***611**

¡HABLEMOS!

SI TIENES DUDAS ESCRÍBENOS AL SIGUIENTE WHATSAPP **311 200 0000**

COMCEL S.A. - NIT: 800.153.993-7

Más información:

Conoce tus consumos en app Mi claro

Escanea y paga con tu billetera

Tienes muchas opciones para hacer el pago de tu factura

App Mi Claro | mictaroapp.com.co | Portal Pagos

Realiza un diagnóstico de tus equipos

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 012220 del 26 de diciembre 2022. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El Cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $5000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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 facturacion electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

JOSE TOMAS MOLIN GUERRA

DIRECCIÓN: CR 3 1-55 CASA VALLEDUPAR CABLECENTRO CE
CIUDAD: ZVA CESAR
ESTRATO: 1
U-M3
Micro: nCiv212297 SAT - ZVA - nCiv212297

SERVICIOS FIJOS

FECHA LÍMITE DE PAGO: Jun 20/23

REFERENCIA DE PAGO: 70531526

TOTAL A PAGAR: $ 53.900

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:

Mi Claro

DESCÁRGALA Y REGÍSTRATE

App Store | Google Play | AppGallery

TELEVISIÓN

BENEFICIOS SIN PAGAR MÁS

Claro video | Claro club

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR

Descripción		Valor
Total factura mes anterior	$ 53.900	$ 0
Pagos efectuados	$ -53.900	

TELEVISIÓN

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días		Valor
TV SATELITAL AVANZADA	03-Jun-23	02-Jul-23	30	$ 39.411	$53.900
DECODIFICADOR	03-Jun-23	02-Jul-23	30	$ 5.882	
IVA				$8.607	

OTROS SERVICIOS

Descripción		Valor
CLARO VIDEO	Incluido sin costo adicional	$ 0
CLARO CLUB	Incluido sin costo adicional	

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764041783944 del 22 de diciembre de 2022 Prefijo R. AUTORIZA desde 1005790001 al 1030790000 Vigencia de 18 meses.
Código único factura electrónica: d5aabd0030554b3037257a69e85088e67884a065ac3ef29da89583b1b1593e6107508b09a781a4ed7a024aab2f41a6ec

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

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 $ 53.900

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

Claro
COMCEL S.A.
NIT: 800.153.993-7

SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.

JOSE TOMAS MOLIN GUERRA

(415)7709998002319(8020)102496967660007053152 6(3900)00053900(96)20230620

FORMA DE PAGO Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐

Cód. del Banco _____ Cheque No. _____

Escanea el código QR para pagar tu factura

REFERENCIA DE PAGO:	70531526
N° DE IDENTIFICACIÓN:	CC 1018343669
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:	R 1024969676
FECHA DE FACTURA:	Jun 04/23
PERIODO DE FACTURACIÓN:	Jun 03/23 - Jul 02/23
PAGAR ANTES DE:	**Jun 20/23**
TOTAL A PAGAR:	**$ 53.900**

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.

COMCEL S.A. - NIT: 800.153.993-7

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Valledupar Orbe Plaza
Cl 12 Cra 9 C.C. Orbe Plaza Lc 128

Cav Valledupar Guatapuri
Av. Hurtado Diag al Parque de la Leyenda CCcial Guatapuri L 225 al 234

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA

Fecha y Hora de Emisión: Jun 04/23 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Jun 04/23 20:01

Descarga aquí tu factura electrónica

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
www.twitter.com/ClaroTeAyuda

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
***611**

¡HABLEMOS!

SI TIENES DUDAS ESCRÍBENOS AL SIGUIENTE WHATSAPP **311 200 0000**

Más información:

Conoce tus consumos en app Mi 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

Realiza un diagnóstico de tus equipos

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 012220 del 26 de diciembre 2022. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de 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 facturacion electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

TELMEX COLOMBIA S.A.
NIT. 830.053.800-4

Cuenta Al Día

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

Cuenta o Ref. de Pago:	**41238023**
Factura de Venta:	**364858033**
Periodo:	Jun 01/14 - Jun 30/14
Pagar Antes de:	**Jun 19/14**

DIEGO ARNO ALCIBAR
CR 24 22A-49 TO B 205 CONDOMINIO PUERTA REAL B/LOS DOS PUENTE
PAS VALLE ***1
ESTRATO 2 B3 - C1

RVA-PAS **Segmento: 12**

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucioneshogar@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroHogarColombia
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda
Llama Gratis al #456 de Claro Móvil
Nacional 01800 3200 200
Pasto 736 0000

OFICINAS DE ATENCION MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN	TELEFONO
L-V 8:00 - 12:30 Y 2:00 - 5:30 S 8:30 - 1:00	CAV PASTO Cra 32 # 16 A 35	7360000

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 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 310000077384 del 9 de Abril de 2014 Autoriza y Habilita desde 362019841 hasta 450000000. Segmento Residencial, Actividad Económica CIIU 4960. Comercio al por mayor de productos diversos. Tarifa 11.04 por 1000. Actividad Económica Secundaria CIIU 6110 Servicio de transmisión por cable Tarifa 9.66 por 1000. Esta factura presta merito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos **vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 - 00 de Bogotá, teléfono 6513240, info@sic.gov.co.**El servicio de telefonía es facturado por TELMEX COLOMBIA S.A. a nombre de TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. NIT. 830.140.108-8, empresa que 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura también incluirá el valor proporcional a los días que disfruto del servicio.

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 41238023

Factura de Venta: 364858033

TELMEX COLOMBIA S.A.
NIT. 830.053.800-4

ESTADO DE CUENTA

Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 186.812
Pagos Realizados en el Periodo	-$ 87.400
Saldo	$ 99.412

Movimientos del Mes	Vlr Total
Consumos Plan Básico	-$ 8.125

Relación Consumos Adicionales	Valor	Impuestos	Vlr Total
OTROS CONCEPTOS	$ 738	$ 0	$ 738
CONSUMO LD Y MOVIL IVA	$ 57.765	$ 9.245	
IPTO NAL CONSUMO MOVIL		$ 2.187	$ 69.197
Subtotal Mes	**$ 58.503**	**$11.432**	**$ 69.935**

Total a Pagar **$ 160.483**

"En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación."(Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Los planes subisidiados corresponden a planes de Internet de Banda Ancha Social

DETALLE ESTADO DE CUENTA

MES ANTERIOR

PAGOS EN EL PERIODO

Descripción	Medio de Pago	Fecha	Valor
PAGO FIJO CAV		09-May-14	-$ 87.400
		TOTAL PAGOS	**-$ 87.400**

MOVIMIENTOS DEL MES

Consumos Plan Básico

Descripción	Subtotal	IVA	Subsidio	Total
TELEVISION	-$ 6.328	-$ 1.013	$ 0	-$ 7.341
INTERNET	$ 9.900	$ 0	-$ 9.900	$ 0
TELEFONIA	$ 0	-$ 784	$ 0	-$ 784
TOTAL CONSUMOS PLAN BASICO	**$ 3.572**	**-$ 1.797**	**-$ 9.900**	**-$ 8.125**

RESUMEN MOVIMIENTOS DEL MES

Con Mi Claro Hogar, usa el tiempo que te ahorras para hacer lo que más te gusta. Gestiona tus servicios en línea en www.claro.com.co/miclarohogar

IMPORTANTE: Pague a tiempo su factura y continúe disfrutando nuestros servicios. Cuide su historia de crédito. Recuerde que el no pago oportuno podrá ocasionar el reporte negativo de su obligación en mora a las centrales de riesgo.

Pague su factura antes de la fecha límite de pago. Evite la suspensión de los servicios y un cargo por reconexión de $20.000 pesos más IVA por cada servicio reconectado.

TELMEX COLOMBIA S.A.
NIT. 830.053.800-4

Cuenta Al Día

REALIZA TU PAGO AQUÍ

DIEGO ARNO ALCIBAR CC 87944332

No de Cuenta o Ref. de Pago:	41238023	**Factura de Venta**	364858033	**Total a Pagar:**	**$ 160.483**
Fecha de la Factura:	Jun 02/14	**Periodo:**	Jun 01/14 - Jun 30/14	**Pagar Antes de:**	**Jun 19/14**

Saldo Renta Mensual

(415)7709998002319(8020)036485803300004123802 3(3900)00160483(96)20140619

Forma de Pago		Cod. Bco.	No. Cheque
Efectivo	Cheque		

TELMEX COLOMBIA S.A.
NIT. 830.053.800-4

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 41238023

Factura de Venta: 364858033

TELEVISION

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO TV DIGITAL BASICO	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 20.000
CARGO FIJO HD 40 CANALES	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 15.086
ERROR EN FACTURACION DE TELEVISION	08-May-14	31-May-14	24	-$ 41.414
	SUBTOTAL TELEVISION			**-$ 6.328**

INTERNET

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO 5 MEGAS	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 34.800
AJUSTE SUBSIDIO INTERNET	08-May-14	31-May-14	24	$ 9.900
AJUSTE ERROR FACTURACION INTERNET SIN IVA	08-May-14	31-May-14	24	-$ 34.800
	SUBTOTAL INTERNET			**$ 9.900**

TELEFONIA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO TELEFONIA*	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 21.345
ERROR EN FACTURACION DE TELEFONIA*	08-May-14	31-May-14	24	-$ 21.345
	SUBTOTAL TELEFONIA			**$ 0**

HISTORICO CONSUMO LOCAL (Minutos)

Línea	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Prom.
27372837	0	0	0	0	19	7	364	13

Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

RELACION CONSUMOS ADICIONALES

Descripción	Subtotal	Impuestos	Valor
OTROS CONCEPTOS	$ 738	$ 0	$ 738
CONSUMO LD Y MOVIL IVA	$ 57.765	$ 9.245	
IPTO NAL CONSUMO MOVIL		$ 2.187	$ 69.197
TOTAL CONSUMOS ADICIONALES	**$ 58.503**	**$11.432**	**$ 69.935**

RESUMEN CONSUMOS ADICIONALES

OTROS CONCEPTOS

Descripción	Fecha	Subtotal	IVA	Total
AJUSTE SUBSIDIO ESTRATO 2	08-May-14	$ 738	$ 0	$ 738
TOTAL OTROS CONCEPTOS		**$ 738**	**$ 0**	**$ 738**

CONSUMOS LD Y MÓVILES

Descripción	Subtotal	Impuestos	Valor
CARGO FIJO LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	$ 2.155,00	$ 345,00	$ 2.500,00
CLARO - LOCAL EXTENDIDA TELMEX	$ 3.104,00	$ 497,00	$ 3.601,00
CLARO - COMCEL	$ 9.148,00	$ 1.830,00	$ 10.978,00
CLARO - RECLAMO DEFINITIVO TELMEX LDI	-$ 2.155,00	-$ 345,00	-$ 2.500,00
MOVISTAR	$ 33.019,00	$ 6.605,00	$ 39.624,00
TIGO	$ 12.494,00	$ 2.500,00	$ 14.994,00
TOTAL LD Y MOVILES	**$ 57.765**	**$11.432**	**$ 69.197**

RESUMEN CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS (CLOUD)

Claro - Telmex Telecomunicaciones S.A. E.S.P NIT 830.140.108-8 TELMEX LLE

Tel. Origen: 27372837

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
30-abr.-14	12:59:32	27798028	CUMBAL	0001:00	$ 206,90	$ 206,90
07-may.-14	16:45:22	27272475	TUMACO	0002:00	$ 206,90	$ 413,80
07-may.-14	16:46:43	27272475	TUMACO	0001:00	$ 206,90	$ 206,90
07-may.-14	16:47:06	27272475	TUMACO	0003:00	$ 206,90	$ 620,70
09-may.-14	18:31:19	27277246	TUMACO	0001:00	$ 206,90	$ 206,90
14-may.-14	11:06:59	27277246	TUMACO	0001:00	$ 206,90	$ 206,90
14-may.-14	11:36:28	27277246	TUMACO	0003:00	$ 206,90	$ 620,70
14-may.-14	11:56:08	27277246	TUMACO	0001:00	$ 206,90	$ 206,90
14-may.-14	12:00:17	27277246	TUMACO	0002:00	$ 206,90	$ 413,80

¿Necesitas ayuda con tus servicios Claro?
Ahora contáctanos en:
@claroteayuda
y te resolvemos tus inquietudes los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

TELMEX COLOMBIA S.A.
NIT. 830.053.800-4

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 41238023

Factura de Venta: 364858033

Claro - Telmex Telecomunicaciones S.A. E.S.P NIT 830.140.108-8 TELMEX LLE

SUBTOTAL TELMEX	$ 3.103,50

Colombia Móvil S.A. E.S.P. NIT 803.114.921-0 TIGO FMC

Tel. Origen: 27372837

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
22-abr.-14	20:26:44	3004360674	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
24-abr.-14	17:55:31	3004360674	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
25-abr.-14	14:17:01	3006582504	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
28-abr.-14	20:01:51	3004360674	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
29-abr.-14	17:36:46	3004360674	MOVIL	0006:00	$ 111,55	$ 669,30
30-abr.-14	09:26:25	3006582504	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
30-abr.-14	10:00:51	3006582504	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
30-abr.-14	15:56:27	3004360674	MOVIL	0007:00	$ 111,55	$ 780,85
01-may.-14	13:19:02	3004360674	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
01-may.-14	19:07:05	3004360674	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
01-may.-14	20:08:42	3004360674	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
02-may.-14	09:10:10	3004360674	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
02-may.-14	13:06:31	3004360674	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
02-may.-14	20:22:26	3004360674	MOVIL	0005:00	$ 111,55	$ 557,75
02-may.-14	20:26:54	3004360674	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
03-may.-14	11:07:34	3004360674	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
05-may.-14	16:17:56	3008960682	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
05-may.-14	16:18:35	3008960682	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
09-may.-14	13:12:14	3004360674	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
09-may.-14	13:34:19	3004360674	MOVIL	0006:00	$ 111,55	$ 669,30
09-may.-14	15:25:23	3004360674	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
10-may.-14	08:42:06	3004360674	MOVIL	0015:00	$ 111,55	$ 1.673,25
10-may.-14	09:22:27	3004360674	MOVIL	0009:00	$ 111,55	$ 1.003,95
10-may.-14	12:30:57	3004360674	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
13-may.-14	17:54:15	3004360674	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
14-may.-14	09:01:29	3004360674	MOVIL	0004:00	$ 111,55	$ 446,20
14-may.-14	10:39:56	3004360674	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
14-may.-14	15:49:20	3004360674	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
14-may.-14	17:43:32	3004360674	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
14-may.-14	17:44:05	3004360674	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
15-may.-14	09:04:39	3004360674	MOVIL	0005:00	$ 111,55	$ 557,75
15-may.-14	10:15:16	3004360674	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
15-may.-14	18:02:05	3004360674	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
16-may.-14	11:01:46	3014608243	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
16-may.-14	14:35:19	3004360674	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
16-may.-14	17:11:53	3004360674	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
16-may.-14	19:25:55	3004360674	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
17-may.-14	14:56:45	3004360674	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10

SUBTOTAL COLOMBIA MOVIL	$ 12.493,60

Claro - Comunicación Celular S.A NIT 800.153.993-7 COMCEL FMC

Tel. Origen: 27372837

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
23-abr.-14	11:09:36	3218854444	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
23-abr.-14	11:11:13	3218855555	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
23-abr.-14	14:35:45	3134885151	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
23-abr.-14	14:39:51	3136928767	MOVIL	0005:00	$ 111,55	$ 557,75
23-abr.-14	14:50:13	3136130729	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
23-abr.-14	16:26:16	3136130729	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
23-abr.-14	17:16:59	3134885151	MOVIL	0004:00	$ 111,55	$ 446,20

Claro - Comunicación Celular S.A NIT 800.153.993-7 COMCEL FMC

Tel. Origen: 27372837

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
23-abr.-14	17:26:59	3113628493	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
23-abr.-14	20:41:11	3136928767	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
24-abr.-14	07:46:03	3136928767	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
24-abr.-14	08:32:47	3136928767	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
24-abr.-14	08:44:33	3136928767	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
24-abr.-14	08:46:23	3136928767	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
24-abr.-14	09:19:40	3136928767	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
24-abr.-14	09:48:12	3136928767	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
24-abr.-14	13:30:41	3136928767	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
24-abr.-14	16:37:45	3122588882	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
24-abr.-14	16:44:31	3116255440	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
24-abr.-14	18:10:43	3136928767	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
25-abr.-14	09:40:46	3217512520	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
28-abr.-14	17:17:50	3218854444	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
28-abr.-14	17:25:19	3218854444	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
29-abr.-14	10:45:20	3218854444	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
29-abr.-14	10:49:56	3218854444	MOVIL	0004:00	$ 111,55	$ 446,20
05-may.-14	10:22:21	3136928767	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
06-may.-14	09:54:09	3133947162	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
07-may.-14	09:41:25	3133947162	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
08-may.-14	08:21:20	3133947162	MOVIL	0006:00	$ 111,55	$ 669,30
09-may.-14	14:11:39	3136928767	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
09-may.-14	21:11:04	3115212865	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
12-may.-14	17:22:28	3136130729	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
13-may.-14	14:45:07	3133947162	MOVIL	0004:00	$ 111,55	$ 446,20
16-may.-14	19:56:29	3115212865	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
16-may.-14	19:58:46	3115212865	MOVIL	0004:00	$ 111,55	$ 446,20
17-may.-14	17:12:01	3147581505	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10

SUBTOTAL COMCEL	$ 9.147,10

Telefonica Móviles Colombia S.A. NIT 830.037.330-7 MOVISTAR FMC

Tel. Origen: 27372837

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
21-abr.-14	17:25:50	3168048492	MOVIL	0014:00	$ 111,55	$ 1.561,70
23-abr.-14	09:46:17	3154933424	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
24-abr.-14	09:21:25	3154680755	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
24-abr.-14	09:42:40	3167557336	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
24-abr.-14	13:05:20	3167557336	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
25-abr.-14	10:32:48	3167502867	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
25-abr.-14	13:45:19	3167557336	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
25-abr.-14	14:04:32	3167502867	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
25-abr.-14	23:19:05	3167557336	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
26-abr.-14	19:35:00	3167557336	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
27-abr.-14	08:08:21	3154680755	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
29-abr.-14	08:39:09	3184286650	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
29-abr.-14	10:39:48	3177789437	MOVIL	0005:00	$ 111,55	$ 557,75
29-abr.-14	10:53:18	3177789437	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
30-abr.-14	09:05:45	3167502867	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
30-abr.-14	13:22:17	3155033825	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
30-abr.-14	13:59:39	3176751224	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
30-abr.-14	20:13:51	3154680755	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
02-may.-14	14:58:40	3185968754	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
02-may.-14	16:25:19	3173163337	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
03-may.-14	10:44:59	3155401901	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
03-may.-14	17:53:33	3185227874	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
03-may.-14	21:30:57	3167557336	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
04-may.-14	19:53:18	3176751224	MOVIL	0007:00	$ 111,55	$ 780,85
04-may.-14	20:07:17	3168734909	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
05-may.-14	10:55:11	3186037367	MOVIL	0006:00	$ 111,55	$ 669,30

TELMEX COLOMBIA S.A.
NIT. 830.053.800-4

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 41238023

Factura de Venta: 364858033

Telefonica Móviles Colombia S.A. NIT 830.037.330-7 MOVISTAR FMC

Tel. Origen: 27372837

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
05-may.-14	16:19:27	3156969355	MOVIL	0004:00	$ 111,55	$ 446,20
07-may.-14	09:38:06	3154680755	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
07-may.-14	09:59:59	3176751224	MOVIL	0004:00	$ 111,55	$ 446,20
07-may.-14	21:41:50	3174574560	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
07-may.-14	21:43:44	3154479436	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
07-may.-14	21:46:00	3167557336	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
08-may.-14	07:23:04	3167557336	MOVIL	0009:00	$ 111,55	$ 1.003,95
08-may.-14	07:35:53	3185227874	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
09-may.-14	16:17:01	3184286650	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
09-may.-14	17:30:03	3155033825	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
09-may.-14	20:30:29	3154680755	MOVIL	0006:00	$ 111,55	$ 669,30
09-may.-14	20:41:02	3168048492	MOVIL	0004:00	$ 111,55	$ 446,20
09-may.-14	20:51:49	3154680755	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
09-may.-14	20:55:02	3168048492	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
09-may.-14	21:14:30	3167557336	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
09-may.-14	22:53:04	3168048492	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
09-may.-14	23:32:30	3167557336	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
10-may.-14	00:07:52	3176830196	MOVIL	0004:00	$ 111,55	$ 446,20
10-may.-14	09:07:54	3168048492	MOVIL	0014:00	$ 111,55	$ 1.561,70
10-may.-14	11:41:22	3168048492	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
10-may.-14	11:43:13	3174574560	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
10-may.-14	13:38:16	3168048492	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
10-may.-14	13:57:00	3168048492	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
10-may.-14	14:01:21	3154680755	MOVIL	0005:00	$ 111,55	$ 557,75
10-may.-14	22:31:00	3168048492	MOVIL	0005:00	$ 111,55	$ 557,75
11-may.-14	16:52:00	3167557336	MOVIL	0012:00	$ 111,55	$ 1.338,60
11-may.-14	17:04:32	3167557336	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
12-may.-14	07:05:55	3154680755	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
12-may.-14	07:08:27	3168048492	MOVIL	0012:00	$ 111,55	$ 1.338,60
12-may.-14	07:43:55	3154680755	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
12-may.-14	07:47:16	3168048492	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
12-may.-14	07:48:46	3156323583	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
12-may.-14	13:58:42	3154680755	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
12-may.-14	17:14:21	3154680755	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
12-may.-14	17:24:25	3154680755	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
12-may.-14	20:56:26	3167557336	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
13-may.-14	11:09:00	3154680755	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
13-may.-14	14:41:17	3154680755	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
13-may.-14	18:43:15	3154680755	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
13-may.-14	21:49:08	3167557336	MOVIL	0004:00	$ 111,55	$ 446,20
13-may.-14	22:07:01	3167557336	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
14-may.-14	08:23:14	3155401901	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
14-may.-14	08:25:24	3154680755	MOVIL	0019:00	$ 111,55	$ 2.119,45
14-may.-14	08:53:06	3154680755	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
14-may.-14	09:32:50	3173163337	MOVIL	0004:00	$ 111,55	$ 446,20
14-may.-14	15:47:10	3155033825	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
14-may.-14	21:44:59	3154994973	MOVIL	0005:00	$ 111,55	$ 557,75
14-may.-14	21:54:47	3154994973	MOVIL	0008:00	$ 111,55	$ 892,40
15-may.-14	09:03:44	3155401901	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
15-may.-14	12:39:48	3162760657	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
15-may.-14	16:17:01	3185968754	MOVIL	0006:00	$ 111,55	$ 669,30
16-may.-14	13:01:12	3174574560	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
17-may.-14	10:59:07	3167557336	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
17-may.-14	11:07:36	3168048492	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
17-may.-14	11:34:47	3156315953	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
17-may.-14	14:47:17	3156315953	MOVIL	0006:00	$ 111,55	$ 669,30
17-may.-14	14:53:41	3156315953	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
17-may.-14	15:02:18	3156315953	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
17-may.-14	15:37:35	3156315953	MOVIL	0003:00	$ 111,55	$ 334,65
17-may.-14	16:38:58	3156315953	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
17-may.-14	17:06:28	3156315953	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
17-may.-14	17:13:44	3154680755	MOVIL	0005:00	$ 111,55	$ 557,75
17-may.-14	17:57:51	3154994973	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
17-may.-14	20:58:15	3154680755	MOVIL	0002:00	$ 111,55	$ 223,10
17-may.-14	21:27:55	3167557336	MOVIL	0004:00	$ 111,55	$ 446,20

Telefonica Móviles Colombia S.A. NIT 830.037.330-7 MOVISTAR FMC

Tel. Origen: 27372837

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
18-may.-14	12:48:07	3185227874	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55
18-may.-14	15:48:19	3158331191	MOVIL	0008:00	$ 111,55	$ 892,40
18-may.-14	16:45:09	3154680755	MOVIL	0001:00	$ 111,55	$ 111,55

SUBTOTAL MOVISTAR	**$ 33.018,80**

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta al Día

Cuenta o Ref. de Pago:	**71835664**
Factura de Venta:	**364858134**
Periodo:	Jun 01/14 - Jun 30/14
Fecha de Pago Oportuno:	**Jun 18/14**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

MAURICIO AMARILE

CL 78 41-05 CASA BARRIO:MANRRIQUE CENTRAL MEDELLIN AN

MED ANTIOQUIA ****1

ESTRATO 2 B-C1-RE

RAN-MED **Segmento: 21**

Telmex Colombia S.A. es prestador del servicio de televisión por suscripción. El servicio HD tiene un costo adicional y está disponible únicamente en TV Digital. Decodificador DVB HD: hasta 40 canales HD. Decodificador Motorola HD y HD/PVR: hasta 40 canales HD en Bogotá y 25 canales HD en el resto del país. Los canales pueden ser modificados sin previo aviso por no tratarse de una oferta caracterizada. Los canales HBO HD y/o Moviecity HD se entregan si el cliente adquiere el paquete HBO y/o Moviecity y el paquete HD. Consulta en la página web los canales disponibles en tu ciudad. Aplican condiciones y restricciones de cobertura. Mayor información en www.claro.com.co

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucioneshogar@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroHogarColombia
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda
Llama Gratis al #456 de Claro Móvil
Nacional 01800 3200 200
Medellín 580 0200

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-V 8:00 - 5:30 S 8:00 - 1:00 L-V 8:30 - 18:30 S 8:30 - 6:00 D 12:00 - 6:00 L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 6:00 D 12:00 - 6:00 L-V 9:30 - 7:00 S 10:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV MEDELLIN CENTRO CAV MEDELLIN MOLINOS CAV MEDELLIN MAYORCA CAV MEDELLIN OVIEDO	Cl 51 # 42 - 29 Av La Playa Con Girardot Piso 1 Cl 30A # 82A - 26 Lc 1041 Cc Los Molinos Cl 51 Sur # 48 - 57 Lc 140 Cc Mayorca Sabaneta Cr 43A N.6Sur-15 C.C Oviedo Lc 1375	5800200 5800200 018003200200 5800200

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 10520 del 18 de Diciembre de 2003. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No.310000060741 del 17 de Abril de 2012 Autoriza desde 310000001 hasta 410000000. Segmento Residencial, Actividad Económica CIIU 4960. Comercio al por mayor de productos diversos. Tarifa 11.04 por 1000. Actividad Económica Secundaria CIIU 6110 Servicio de transmisión por cable Tarifa 9.66 por 1000. Esta factura presta merito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 - 00 de Bogotá, teléfono 6513240, info@sic.gov.co.El servicio de telefonía es facturado por TELMEX COLOMBIA S.A. a nombre de TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. NIT. 830.140.108-8, empresa que 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura también incluirá el valor proporcional a los días que disfruto del servicio.

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 71835664
Factura de Venta: 364858134

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

ESTADO DE CUENTA

Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 67.920
Pagos Realizados en el periodo	-$ 67.920
Saldo	$ 0

Movimientos del Mes	Vlr Total
Consumos Plan Básico	$ 64.838

Relación Consumos Adicionales	Valor	Impuestos	Vlr Total
CONSUMO LD Y MOVIL IVA	$ 4.184	$ 671	
IPTO NAL CONSUMO MOVIL		$ 104	$ 4.959
Subtotal Mes	**$ 4.184**	**$775**	**$ 4.959**

Total a Pagar **$ 69.797**

"En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación." (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Con Mi Claro Hogar, usa el tiempo que te ahorras para hacer lo que más te gusta. Gestiona tus servicios en línea en www.claro.com.co/miclarohogar

DETALLE ESTADO DE CUENTA

MES ANTERIOR

PAGOS EN EL PERIODO

Descripción	Medio de Pago	Fecha	Valor
PAGO BANCO DAVIVIENDA		16-May-14	-$ 67.920
	TOTAL PAGOS		**-$ 67.920**

MOVIMIENTOS DEL MES

CONSUMOS PLAN BÁSICO

Descripción	Subtotal	IVA	Subsidio	Total
TELEVISION	$ 14.289	$ 2.287	$ 0	$ 16.576
INTERNET	$ 18.600	$ 0	$ 0	$ 18.600
TELEFONIA	$ 27.424	$ 2.976	-$ 738	$ 29.662
TOTAL CONSUMOS PLAN BASICO	**$ 60.313**	**$ 5.263**	**-$ 738**	**$ 64.838**

RESUMEN MOVIMIENTOS DEL MES

TELEVISION ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO TV DIGITAL BASICO	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 14.289
	SUBTOTAL TELEVISION			**$ 14.289**

INTERNET ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO 5 MEGAS	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 18.600
	SUBTOTAL INTERNET			**$ 18.600**

TELEFONIA ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO TELEFONIA*	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 27.024
IMP MUN TELEFONIA EST 2	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 400
	SUBTOTAL TELEFONIA			**$ 27.424**

IMPORTANTE: Pague a tiempo su factura y continúe disfrutando nuestros servicios. Cuide su historia de crédito. Recuerde que el no pago oportuno podrá ocasionar el reporte negativo de su obligación en mora a las centrales de riesgo.

Pague su factura antes de la fecha límite de pago. Evite la suspensión de los servicios y un cargo por reconexión de $20.000 pesos más IVA por cada servicio reconectado.
Para Amazonas el valor de la reconexión es de $20.000 pesos.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta al Día

REALIZA TU PAGO AQUÍ

MAURICIO AMARILE CC 71753667

No de Cuenta o Ref. de Pago:	71835664	**Factura de Venta:**	364858134	**Total a Pagar:**	**$ 69.797**
Fecha de la Factura:	Jun 02/14	**Periodo:**	Jun 01/14 - Jun 30/14	**Fecha de Pago Oportuno:**	**Jun 18/14**

Saldo Renta Mensual

(415)7709998002319(8020)036485813400007183566 4(3900)00069797(96)20140618

Forma de Pago		Cod.Bco	No.Cheque
Efectivo	Cheque		

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 71835664
Factura de Venta: 364858134

HISTORICO CONSUMO LOCAL (Minutos)

Línea	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Prom.
45806226	295	651	468	480	477	642	715	502

Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

RELACION CONSUMOS ADICIONALES

Descripción	Subtotal	Impuestos	Valor
CONSUMO LD Y MOVIL IVA	$ 4.184	$ 671	
IPTO NAL CONSUMO MOVIL		$ 104	$ 4.959
TOTAL CONSUMOS ADICIONALES	**$ 4.184**	**$775**	**$ 4.959**

RESUMEN CONSUMOS ADICIONALES

CONSUMOS LD Y MÓVILES

Descripción	Subtotal	Impuestos	Valor
CARGO FIJO LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	$ 1.617,00	$ 259,00	$ 1.876,00
CLARO - COMCEL	$ 1.228,00	$247,00	$ 1.475,00
TIGO	$ 1.339,00	$269,00	$ 1.608,00
TOTAL LD Y MOVILES	**$ 4.184**	**$775**	**$ 4.959**

RESUMEN CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS (CLOUD)

Colombia Móvil S.A. E.S.P. NIT 803.114.921-0 TIGO FMC

Tel. Origen: **45806226**

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
23-Mar-14	12:44:25	3043361655	MOVIL	0001:00	$111,55	$111,55
24-Mar-14	12:09:25	3043361655	MOVIL	0002:00	$111,55	$223,10
25-Abr-14	21:09:31	3005476206	MOVIL	0003:00	$111,55	$334,65
10-May-14	13:49:47	3003015981	MOVIL	0006:00	$111,55	$669,30
			SUBTOTAL COLOMBIA MOVIL FMC			**$1.338,60**

Claro - Comunicación Celular S.A NIT 800.153.993-7 COMCEL FMC

Tel. Origen: **45806226**

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
25-Abr-14	20:39:47	3128120760	MOVIL	0007:00	$111,55	$780,85
10-May-14	15:24:38	3113763407	MOVIL	0002:00	$111,55	$223,10
11-May-14	16:46:00	3207049768	MOVIL	0001:00	$111,55	$111,55
19-May-14	05:13:30	3122715811	MOVIL	0001:00	$111,55	$111,55
			SUBTOTAL COMCEL FMC			**$1.227,05**

¿Necesitas ayuda con tus servicios Claro?
Ahora contáctanos en:
@claroteayuda
y te resolvemos tus inquietudes los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta al Día

Cuenta o Ref. de Pago:	**58726753**
Factura de Venta:	**364858236**
Periodo:	Jun 01/14 - Jun 30/14
Fecha de Pago Oportuno:	**Jun 18/14**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

FRANCY ELE GUTIERREZ

CR 11 62-71 TO 1 62-71 APT 2002 barrio la nueva basa/brisas de la base

CAL VALLE ****1
****4

ESTRATO 3 B3-C1-RE

RVA-CAL **Segmento: 21**

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucioneshogar@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroHogarColombia
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda
Llama Gratis al #456 de Claro Móvil
Nacional 01800 3200 200
Cali 370 0000

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-V 8:30 - 6:00 S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV CALI CHIPICHAPE	C.C. Chipichape Loes 230 - 231	3700000
L-V 8:30 - 6:00 S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV CALI SANTIAGO PLAZA	Cr 15 # 50-29 Lc 35 P 2	3700000
L-V 8:30 - 6:00 S 9:00 - 1:00	CAV CALI ROOSEVELT	Av. Roosevelt # 25-32	3700000

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 10520 del 18 de Diciembre de 2003. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No.310000060741 del 17 de Abril de 2012 Autoriza desde 310000001 hasta 410000000. Segmento Residencial, Actividad Económica CIIU 4960. Comercio al por mayor de productos diversos. Tarifa 11.04 por 1000. Actividad Económica Secundaria CIIU 6110 Servicio de transmisión por cable Tarifa 9.66 por 1000. Esta factura presta merito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 - 00 de Bogotá, teléfono 6513240, info@sic.gov.co.El servicio de telefonía es facturado por TELMEX COLOMBIA S.A. a nombre de TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. NIT. 830.140.108-8, empresa que 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura también incluirá el valor proporcional a los días que disfruto del servicio.

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 58726753
Factura de Venta: 364858236

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

ESTADO DE CUENTA

Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 88.501
Pagos Realizados en el periodo	-$ 88.501
Saldo	$ 0

Movimientos del Mes	Vlr Total
Consumos Plan Básico	$ 88.501
Total a Pagar	**$ 88.501**

"En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación." (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Con Mi Claro Hogar, usa el tiempo que te ahorras para hacer lo que más te gusta. Gestiona tus servicios en línea en www.claro.com.co/miclarohogar

DETALLE ESTADO DE CUENTA

MES ANTERIOR

PAGOS EN EL PERIODO

Descripción	Medio de Pago	Fecha	Valor
PAGO RED CAJEROS ATH		17-May-14	-$ 88.501
	TOTAL PAGOS		-$ 88.501

MOVIMIENTOS DEL MES

CONSUMOS PLAN BÁSICO

Descripción	Subtotal	IVA	Subsidio	Total
TELEVISION	$ 19.052	$ 3.049	$ 0	$ 22.101
INTERNET	$ 24.600	$ 0	$ 0	$ 24.600
TELEFONIA	$ 36.034	$ 5.766	$ 0	$ 41.800
TOTAL CONSUMOS PLAN BASICO	$ 79.686	$ 8.815	$ 0	$ 88.501

RESUMEN MOVIMIENTOS DEL MES

TELEVISION ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO TV DIGITAL BASICO	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 19.052
	SUBTOTAL TELEVISION			$ 19.052

INTERNET ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO 5 MEGAS	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 24.600
	SUBTOTAL INTERNET			$ 24.600

TELEFONIA ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO TELEFONIA*	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 36.034
	SUBTOTAL TELEFONIA			$ 36.034

IMPORTANTE: Pague a tiempo su factura y continúe disfrutando nuestros servicios. Cuide su historia de crédito. Recuerde que el no pago oportuno podrá ocasionar el reporte negativo de su obligación en mora a las centrales de riesgo.

Pague su factura antes de la fecha límite de pago. Evite la suspensión de los servicios y un cargo por reconexión de $20.000 pesos más IVA por cada servicio reconectado.
Para Amazonas el valor de la reconexión es de $20.000 pesos.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta al Día

REALIZA TU PAGO AQUÍ

FRANCY ELE GUTIERREZ CC 38901798

No de Cuenta o Ref. de Pago:	58726753	**Factura de Venta:**	364858236	**Total a Pagar:**	**$ 88.501**
Fecha de la Factura:	Jun 02/14	**Periodo:**	Jun 01/14 - Jun 30/14	**Fecha de Pago Oportuno:**	**Jun 18/14**

Saldo Renta Mensual

(415)7709998002319(8020)036485823600005872675 3(3900)00088501(96)20140618

Forma de Pago		Cod.Bco	No.Cheque
Efectivo	Cheque		

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 58726753
Factura de Venta: 364858236

HISTORICO CONSUMO LOCAL (Minutos)

Línea	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Prom.
23741185	18	85	71	234	0	0	0	102
24887770	0	0	0	0	252	100	107	176

Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

¿Necesitas ayuda con tus servicios Claro?
Ahora contáctanos en:
@claroteayuda
y te resolvemos tus inquietudes los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta al Día

Cuenta o Ref. de Pago:	**58891110**
Factura de Venta:	**364858237**
Periodo:	Jun 01/14 - Jun 30/14
Fecha de Pago Oportuno:	**Jun 18/14**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

URIEL LOAIZA

CR 6 2-31 CASA BELALCASAR YUMBO VA

YUM VALLE ****1

ESTRATO 3 B-C1-RE

RVA-YUM **Segmento: 22**

Telmex Colombia S.A. es prestador del servicio de televisión por suscripción. El servicio HD tiene un costo adicional y está disponible únicamente en TV Digital. Decodificador DVB HD: hasta 40 canales HD. Decodificador Motorola HD y HD/PVR: hasta 40 canales HD en Bogotá y 25 canales HD en el resto del país. Los canales pueden ser modificados sin previo aviso por no tratarse de una oferta caracterizada. Los canales HBO HD y/o Moviecity HD se entregan si el cliente adquiere el paquete HBO y/o Moviecity y el paquete HD. Consulta en la página web los canales disponibles en tu ciudad. Aplican condiciones y restricciones de cobertura. Mayor información en www.claro.com.co

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucioneshogar@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroHogarColombia
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda
Llama Gratis al #456 de Claro Móvil
Nacional 01800 3200 200

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
L-V 8:00 - 12:30 Y 1:30 - 5:30 S 9:00 - 1:00	CAV YUMBO Cl 4 # 7 - 09	018003200200

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 10520 del 18 de Diciembre de 2003. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No.310000060741 del 17 de Abril de 2012 Autoriza desde 310000001 hasta 410000000. Segmento Residencial, Actividad Económica CIIU 4960. Comercio al por mayor de productos diversos. Tarifa 11.04 por 1000. Actividad Económica Secundaria CIIU 6110 Servicio de transmisión por cable Tarifa 9.66 por 1000. Esta factura presta merito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 - 00 de Bogotá, teléfono 6513240, info@sic.gov.co.El servicio de telefonía es facturado por TELMEX COLOMBIA S.A. a nombre de TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. NIT. 830.140.108-8, empresa que 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura también incluirá el valor proporcional a los días que disfruto del servicio.

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 58891110
Factura de Venta: 364858237

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

ESTADO DE CUENTA

Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 65.976
Pagos Realizados en el periodo	-$ 65.976
Saldo	$ 0

Movimientos del Mes	Vlr Total
Consumos Plan Básico	$ 81.601

Relación Consumos Adicionales	Valor	Impuestos	Vlr Total
REVISTAS	$ 2.900	$ 0	$ 2.900
CONSUMO LD Y MOVIL IVA	$ 1.116	$ 179	
IPTO NAL CONSUMO MOVIL		$ 45	$ 1.340
Subtotal Mes	**$ 4.016**	**$224**	**$ 4.240**

Total a Pagar **$ 85.841**

"En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación." (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Con Mi Claro Hogar, usa el tiempo que te ahorras para hacer lo que más te gusta. Gestiona tus servicios en línea en www.claro.com.co/miclarohogar

DETALLE ESTADO DE CUENTA

MES ANTERIOR

PAGOS EN EL PERIODO

Descripción	Medio de Pago	Fecha	Valor
PAGO BANCO AV VILLAS		19-May-14	-$ 65.976
	TOTAL PAGOS		-$ 65.976

MOVIMIENTOS DEL MES

CONSUMOS PLAN BÁSICO

Descripción	Subtotal	IVA	Subsidio	Total
TELEVISION	$ 20.000	$ 3.200	$ 0	$ 23.200
INTERNET	$ 20.300	$ 0	$ 0	$ 20.300
TELEFONIA	$ 32.845	$ 5.256	$ 0	$ 38.101
TOTAL CONSUMOS PLAN BASICO	$ 73.145	$ 8.456	$ 0	$ 81.601

RESUMEN MOVIMIENTOS DEL MES

TELEVISION ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO TV DIGITAL BASICO	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 20.000
	SUBTOTAL TELEVISION			$ 20.000

INTERNET ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO 1 MEGA	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 20.300
	SUBTOTAL INTERNET			$ 20.300

TELEFONIA ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO TELEFONIA*	01-Jun-14	30-Jun-14	30	$ 32.845
	SUBTOTAL TELEFONIA			$ 32.845

IMPORTANTE: Pague a tiempo su factura y continúe disfrutando nuestros servicios. Cuide su historia de crédito. Recuerde que el no pago oportuno podrá ocasionar el reporte negativo de su obligación en mora a las centrales de riesgo.

Pague su factura antes de la fecha límite de pago. Evite la suspensión de los servicios y un cargo por reconexión de $20.000 pesos más IVA por cada servicio reconectado.
Para Amazonas el valor de la reconexión es de $20.000 pesos.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta al Día

URIEL LOAIZA CC 16445668

REALIZA TU PAGO AQUÍ

No de Cuenta o Ref. de Pago:	58891110	**Factura de Venta:**	364858237	**Total a Pagar:**	**$ 85.841**
Fecha de la Factura:	Jun 02/14	**Periodo:**	Jun 01/14 - Jun 30/14	**Fecha de Pago Oportuno:**	**Jun 18/14**

Saldo Renta Mensual

(415)7709998002319(8020)036485823700005889111O(3900)00085841(96)20140618

Forma de Pago		Cod.Bco	No.Cheque
Efectivo	Cheque		

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 58891110
Factura de Venta: 364858237

HISTORICO CONSUMO LOCAL (Minutos)

Línea	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Prom.
26955354	487	500	666	372	312	223	277	427

Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

RELACION CONSUMOS ADICIONALES

Descripción	Subtotal	Impuestos	Valor
REVISTAS	$ 2.900	$ 0	$ 2.900
CONSUMO LD Y MOVIL IVA	$ 1.116	$ 179	
IPTO NAL CONSUMO MOVIL		$ 45	$ 1.340
TOTAL CONSUMOS ADICIONALES	**$ 4.016**	**$224**	**$ 4.240**

RESUMEN CONSUMOS ADICIONALES

REVISTA

Descripción	Fecha	Valor
CARGO FIJO REVISTA 15 MINUTOS	01-Jun-14	$ 2.900
	SUBTOTAL REVISTA	**$ 2.900**

CONSUMOS LD Y MÓVILES

Descripción	Subtotal	Impuestos	Valor
CLARO - COMCEL	$ 1.116,00	$224,00	$ 1.340,00
TOTAL LD Y MOVILES	**$ 1.116**	**$224**	**$ 1.340**

RESUMEN CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS (CLOUD)

Claro - Comunicación Celular S.A NIT 800.153.993-7 COMCEL FMC

Tel. Origen: **26955354**

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
23-Abr-14	14:58:47	3148271939	MOVIL	0002:00	$111,55	$223,10
28-Abr-14	19:44:52	3148271939	MOVIL	0001:00	$111,55	$111,55
28-Abr-14	19:48:10	3148271939	MOVIL	0001:00	$111,55	$111,55
04-May-14	17:09:39	3148271939	MOVIL	0002:00	$111,55	$223,10
06-May-14	11:03:20	3148271939	MOVIL	0001:00	$111,55	$111,55
18-May-14	11:50:09	3122868121	MOVIL	0001:00	$111,55	$111,55
19-May-14	12:33:18	3148271939	MOVIL	0002:00	$111,55	$223,10
			SUBTOTAL COMCEL FMC			**$1.115,50**

¿Necesitas ayuda con tus servicios Claro?
Ahora contáctanos en:
@claroteayuda
y te resolvemos tus inquietudes los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Vencida

Cuenta o Ref. de Pago:	**76782895**
Factura de Venta:	**384958237**
Periodo:	Feb 03/15 - Mar 02/15
Fecha de Pago Oportuno:	**INMEDIATA**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

JENNY PAOL CORREA

CR 31ASUR 18D-06 CASA BARRIO MANZANAREZ NEIVA HU

NEI HUILA ****1
****4

ESTRATO 2 B-C3-RE

RCE-NEI **Segmento: 21**

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucioneshogar@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroHogarColombia
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda
Llama Gratis al #456 de Claro Móvil
Nacional 01800 3200 200
Neiva 865 0000

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 1:00	CAV NEIVA Cl 7 # 5 - 98 Centro	018003200200

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 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 310000077384 del 9 de Abril de 2014 Autoriza y Habilita desde 362019841 hasta 450000000. Segmento Residencial, Actividad Económica CIIU 4690. Comercio al por mayor de productos diversos. Tarifa 11.04 por 1000. Actividad Económica Secundaria CIIU 6110 Servicio de transmisión por cable Tarifa 9.66 por 1000. Esta factura presta merito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono 6513240, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 76782895
Factura de Venta: 384958237

ESTADO DE CUENTA

Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 68.540
Pagos Realizados en el periodo	$ 0
Saldo	$ 68.540

Movimientos del Mes	Vlr Total
Consumos Plan Básico	$ 65.638

Relación Consumos Adicionales	Valor	Impuestos	Vlr Total
CONSUMO LD Y MOVIL IVA	$ 33.207	$ 5.315	
IPTO NAL CONSUMO MOVIL		$ 269	$ 38.791
Subtotal Mes	**$ 33.207**	**$5.584**	**$ 38.791**

Total a Pagar **$ 172.969**

"En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación." (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Recuerda que los clientes de Internet Claro Soluciones Fijas pueden acceder a internet sin costo adicional, desde ubicaciones públicas denominadas Zonas Wifi Claro. Más información www.claro.com.co, pestaña Internet, opción Zonas Wifi Claro.

DETALLE ESTADO DE CUENTA

MES ANTERIOR

PAGOS EN EL PERIODO

Descripción	Medio de Pago	Fecha	Valor
	TOTAL PAGOS		**$ 0**

MOVIMIENTOS DEL MES

CONSUMOS PLAN BÁSICO

Descripción	Subtotal	IVA	Subsidio	Total
TELEVISION	$ 19.320	$ 3.092	$ 0	$ 22.412
INTERNET	$ 22.237	$ 0	$ 0	$ 22.237
TELEFONIA	$ 18.606	$ 2.383	$ 0	$ 20.989
TOTAL CONSUMOS PLAN BASICO	**$ 60.163**	**$ 5.475**	**$ 0**	**$ 65.638**

RESUMEN MOVIMIENTOS DEL MES

TELEVISION ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO TV DIGITAL BASICO	03-Feb-15	02-Mar-15	28	$ 19.320
	SUBTOTAL TELEVISION			**$ 19.320**

INTERNET ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO 5 MEGAS	03-Feb-15	02-Mar-15	28	$ 22.237
	SUBTOTAL INTERNET			**$ 22.237**

TELEFONIA ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO TELEFONIA*	03-Feb-15	02-Mar-15	28	$ 18.606
	SUBTOTAL TELEFONIA			**$ 18.606**

URGENTE: Su cuenta presenta 1 mes de mora. Si no realiza el pago, sus servicios serán suspendidos. Recuerde que su mora podrá ser reportada a centrales de riesgo.

Pague su factura antes de la fecha límite de pago. Evite la suspensión de los servicios y un cargo por reconexión de $20.000 pesos más IVA por cada servicio reconectado.
Para Amazonas el valor de la reconexión es de $20.000 pesos.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Vencida

JENNY PAOL CORREA CC 36309302

REALIZA TU PAGO AQUÍ

No de Cuenta o Ref. de Pago:	76782895	**Factura de Venta:**	384958237	**Total a Pagar:**	**$ 172.969**
Fecha de la Factura:	Feb 03/15	**Periodo:**	Feb 03/15 - Mar 02/15	**Fecha de Pago Oportuno:**	**INMEDIATA**

Saldo Renta Mensual

(415)7709998002319(8020)038495823700007678289 5(3900)00172969(96)20150223

Forma de Pago		Cod.Bco	No.Cheque
Efectivo	Cheque		

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 76782895
Factura de Venta: 384958237

HISTORICO CONSUMO LOCAL (Minutos)

Línea	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Prom.
88639205	165	240	309	179	532	306	135	289

Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

RELACION CONSUMOS ADICIONALES

Descripción	Subtotal	Impuestos	Valor
CONSUMO LD Y MOVIL IVA	$ 33.207	$ 5.315	
IPTO NAL CONSUMO MOVIL		$ 269	$ 38.791
TOTAL CONSUMOS ADICIONALES	**$ 33.207**	**$5.584**	**$ 38.791**

RESUMEN CONSUMOS ADICIONALES

CONSUMOS LD Y MÓVILES

Descripción	Subtotal	Impuestos	Valor
CARGO FIJO LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	$ 2.155,00	$ 345,00	$ 2.500,00
CLARO - COMCEL	$ 6.166,00	$1.234,00	$ 7.400,00
MOVISTAR	$ 534,00	$108,00	$ 642,00
LDN TELECOM	$ 24.352,00	$3.897,00	$ 28.249,00
TOTAL LD Y MOVILES	**$ 33.207**	**$5.584**	**$ 38.791**

RESUMEN CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS (CLOUD)

Claro - Comunicación Celular S.A NIT 800.153.993-7 COMCEL FMC

Tel. Origen: 88639205

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
27-Dic-14	16:04:47	3214875831	MOVIL	0002:00	$111,55	$223,10
27-Dic-14	17:14:32	3214875831	MOVIL	0004:00	$111,55	$446,20
27-Dic-14	17:57:30	3214875883	MOVIL	0001:00	$111,55	$111,55
27-Dic-14	17:59:28	3214845831	MOVIL	0001:00	$111,55	$111,55
27-Dic-14	18:35:57	3214875831	MOVIL	0003:00	$111,55	$334,65
27-Dic-14	19:28:51	3115367693	MOVIL	0002:00	$111,55	$223,10
28-Dic-14	17:34:30	3212942443	MOVIL	0001:00	$111,55	$111,55
28-Dic-14	17:38:07	3212942443	MOVIL	0002:00	$111,55	$223,10
30-Dic-14	10:42:48	3214875831	MOVIL	0002:00	$111,55	$223,10
30-Dic-14	11:28:03	3118544241	MOVIL	0001:00	$111,55	$111,55
30-Dic-14	11:38:22	3114516944	MOVIL	0001:00	$111,55	$111,55
30-Dic-14	11:58:22	3118544241	MOVIL	0001:00	$111,55	$111,55
08-Ene-15	15:32:11	3208453262	MOVIL	0001:00	$88,91	$88,91
08-Ene-15	16:07:49	3114589314	MOVIL	0001:00	$88,91	$88,91
09-Ene-15	11:57:41	3107314089	MOVIL	0001:00	$88,91	$88,91
09-Ene-15	20:56:14	3123068455	MOVIL	0002:00	$88,91	$177,82
09-Ene-15	21:05:39	3219336576	MOVIL	0001:00	$88,91	$88,91
10-Ene-15	08:10:21	3114589314	MOVIL	0005:00	$88,91	$444,55
10-Ene-15	16:06:08	3208453262	MOVIL	0001:00	$88,91	$88,91
10-Ene-15	20:57:37	3112355961	MOVIL	0001:00	$88,91	$88,91
10-Ene-15	21:18:37	3112355961	MOVIL	0001:00	$88,91	$88,91
11-Ene-15	09:00:48	3114589314	MOVIL	0004:00	$88,91	$355,64
11-Ene-15	12:35:33	3103452753	MOVIL	0002:00	$88,91	$177,82
12-Ene-15	10:55:35	3214875831	MOVIL	0003:00	$88,91	$266,73
12-Ene-15	10:59:02	3107314089	MOVIL	0003:00	$88,91	$266,73
12-Ene-15	20:44:40	3112355961	MOVIL	0002:00	$88,91	$177,82
14-Ene-15	09:48:53	3107314089	MOVIL	0002:00	$88,91	$177,82
14-Ene-15	19:38:33	3115084745	MOVIL	0003:00	$88,91	$266,73
15-Ene-15	11:28:27	3202051797	MOVIL	0003:00	$88,91	$266,73
15-Ene-15	17:36:42	3204774751	MOVIL	0002:00	$88,91	$177,82
17-Ene-15	18:00:41	3202051797	MOVIL	0004:00	$88,91	$355,64

Claro - Comunicación Celular S.A NIT 800.153.993-7 COMCEL FMC

Tel. Origen: 88639205

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
21-Ene-15	21:24:45	3202051797	MOVIL	0001:00	$88,91	$88,91
			SUBTOTAL COMCEL FMC			**$6.165,68**

Telefonica Móviles Colombia S.A. NIT 830.037.330-7 MOVISTAR FMC

Tel. Origen: 88639205

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
09-Ene-15	12:00:08	3168702651	MOVIL	0001:00	$88,91	$88,91
10-Ene-15	23:39:34	3178273006	MOVIL	0003:00	$88,91	$266,73
12-Ene-15	20:42:18	3178273006	MOVIL	0001:00	$88,91	$88,91
12-Ene-15	20:43:12	3178273006	MOVIL	0001:00	$88,91	$88,91
			SUBTOTAL MOVISTAR FMC			**$533,46**

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. NIT 830.122.566-1 TELECOM LDN

Tel. Origen: 88639205

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
29-Dic-14	10:53:26	86460680	PTO GAITAN	0011:00	$761,00	$8.371,00
29-Dic-14	11:06:43	86460680	PTO GAITAN	0001:00	$761,00	$761,00
29-Dic-14	11:09:23	86460680	PTO GAITAN	0001:00	$761,00	$761,00
14-Ene-15	15:23:42	15939900	BOGOTA D.C.	0002:00	$761,00	$1.522,00
14-Ene-15	15:26:04	15939900	BOGOTA D.C.	0002:00	$761,00	$1.522,00
14-Ene-15	15:59:29	15939900	BOGOTA D.C.	0002:00	$761,00	$1.522,00
14-Ene-15	16:00:59	15939900	BOGOTA D.C.	0006:00	$761,00	$4.566,00
14-Ene-15	16:09:29	15939900	BOGOTA D.C.	0004:00	$761,00	$3.044,00
14-Ene-15	16:13:22	15939900	BOGOTA D.C.	0003:00	$761,00	$2.283,00
			SUBTOTAL TELECOM LDN			**$24.352,00**

¿Necesitas ayuda con tus servicios Claro?
Ahora contáctanos en:
@claroteayuda
y te resolvemos tus inquietudes los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta al Día

Cuenta o Ref. de Pago:	**35414952**
Factura de Venta:	**385958237**
Periodo:	Mar 01/15 - Mar 31/15
Fecha de Pago Oportuno:	**Mar 13/15**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

FRANCISCO ANTONIO DEL VECCHIO DOMINGEZ

CL 58 54-197 LC 5 BARRIO EL PRADO BAR AT

BAR ATLANTICO ****1
****3

ESTRATO 5 B-C1-RE

RAT-BAR **Segmento: 12**

Oferta válida hasta el 31 de marzo de 2015. Para acceder al servicio, el cliente deberá ser usuario de algún servicio de Claro Soluciones Fijas. Es necesario contar con una conexión a internet y se recomienda que sea de al menos 1 mega de velocidad de descarga. El valor de la suscripción es de $10.900 IVA incluido. Para acceder al servicio de Clarovideo, el cliente debe suscribirse en www.clarovideo.com.co. Una vez suscrito tendrá acceso al contenido de la biblioteca. La oferta no incluye contenido de los "Pagos por Evento". Si el cliente desea visualizar este contenido, deberá asumir el costo de alquiler a la tarifa vigente que corresponda. Estos eventos se pueden visualizar durante 24 horas a partir de la compra. Primer mes gratis en la suscripción mensual, si es cliente de Internet Fijo y/o TV Digital de Claro. Telmex Colombia S.A. es el prestador del servicio de televisión por suscripción y de internet. Servicios sujetos a disponibilidad de cobertura. Más información en www.claro.com.co

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucioneshogar@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroHogarColombia
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda
Llama Gratis al #456 de Claro Móvil
Nacional 01800 3200 200
Barranquilla 300 3030

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-V 8:00 - 5:30 S 8:30 - 1:00	CAV BARRANQUILLA NORTE	Cra 51 B # 84 - 94 Lc 15 Torcoroma Plaza	3003030
L-V 8:00 - 5:30 S 8:30 - 1:00	CAV BARRANQUILLA SUR	Cl 47 # 18-89 Piso 2	3003030

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 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 310000077384 del 9 de Abril de 2014 Autoriza y Habilita desde 362019841 hasta 450000000. Segmento Residencial, Actividad Económica CIIU 4690. Comercio al por mayor de productos diversos. Tarifa 11.04 por 1000. Actividad Económica Secundaria CIIU 6110 Servicio de transmisión por cable Tarifa 9.66 por 1000. Esta factura presta merito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono 6513240, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 35414952
Factura de Venta: 385958237

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

ESTADO DE CUENTA

Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 108.001
Pagos Realizados en el periodo	-$ 108.001
Saldo	$ 0

Movimientos del Mes	Vlr Total
Consumos Plan Básico	$ 85.001

Relación Consumos Adicionales	Valor	Impuestos	Vlr Total
SERVICIOS EQUIPOS	$ 13.793	$ 2.207	$ 16.000
ALIANZAS	$ 4.310	$ 690	$ 5.000
CONSUMO LD Y MOVIL IVA	$ 3.246	$ 520	
IPTO NAL CONSUMO MOVIL		$ 0	$ 3.766
Subtotal Mes	**$ 21.349**	**$3.417**	**$ 24.766**

Total a Pagar **$ 109.767**

"En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación." (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

De acuerdo con las condiciones pactadas, a partir del 1 de Abril de 2015 la tarifa mensual de tu plan contratado se incrementará en $3000 IVA incluido. Más información en la línea Nacional 018003-200200. En el 2015 seguiremos trabajando para darte el mejor servicio.

DETALLE ESTADO DE CUENTA

MES ANTERIOR

PAGOS EN EL PERIODO

Descripción	Medio de Pago	Fecha	Valor
PAGO RED DE SERVICIOS EFECTY		19-Feb-15	-$ 108.001
	TOTAL PAGOS		**-$ 108.001**

MOVIMIENTOS DEL MES

CONSUMOS PLAN BÁSICO

Descripción	Subtotal	IVA	Subsidio	Total
TELEVISION	$ 28.931	$ 4.629	$ 0	$ 33.560
INTERNET	$ 26.997	$ 4.320	$ 0	$ 31.317
TELEFONIA	$ 17.348	$ 2.776	$ 0	$ 20.124
TOTAL CONSUMOS PLAN BASICO	**$ 73.276**	**$ 11.725**	**$ 0**	**$ 85.001**

RESUMEN MOVIMIENTOS DEL MES

TELEVISION ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO MINIPACK HBO	01-Mar-15	31-Mar-15	31	$ 12.931
CARGO FIJO TV DIGITAL BASICO	01-Mar-15	31-Mar-15	31	$ 16.000
SUBTOTAL TELEVISION				**$ 28.931**

INTERNET ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO 5 MEGAS	01-Mar-15	31-Mar-15	31	$ 26.997
SUBTOTAL INTERNET				**$ 26.997**

TELEFONIA ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO TELEFONIA*	01-Mar-15	31-Mar-15	31	$ 17.348
SUBTOTAL TELEFONIA				**$ 17.348**

IMPORTANTE: Pague a tiempo su factura y continúe disfrutando nuestros servicios. Cuide su historia de crédito. Recuerde que el no pago oportuno podrá ocasionar el reporte negativo de su obligación en mora a las centrales de riesgo.

Pague su factura antes de la fecha límite de pago. Evite la suspensión de los servicios y un cargo por reconexión de $20.000 pesos más IVA por cada servicio reconectado.
Para Amazonas el valor de la reconexión es de $20.000 pesos.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta al Día

REALIZA TU PAGO AQUÍ

FRANCISCO ANTONIO DEL VECCHIO DOMINGEZ CC 19613345

No de Cuenta o Ref. de Pago:	35414952	**Factura de Venta:**	385958237	**Total a Pagar:**	**$ 109.767**
Fecha de la Factura:	Mar 02/15	**Periodo:**	Mar 01/15 - Mar 31/15	**Fecha de Pago Oportuno:**	**Mar 13/15**

Saldo Renta Mensual

(415)7709998002319(8020)038595823700003541495 2(3900)00109767(96)20150313

Forma de Pago		Cod.Bco	No.Cheque
Efectivo	Cheque		

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 35414952
Factura de Venta: 385958237

HISTORICO CONSUMO LOCAL (Minutos)

Línea	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Prom.
53020034	361	314	288	367	141	176	194	275

Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

RELACION CONSUMOS ADICIONALES

Descripción	Subtotal	Impuestos	Valor
SERVICIOS EQUIPOS	$ 13.793	$ 2.207	$ 16.000
ALIANZAS	$ 4.310	$ 690	$ 5.000
CONSUMO LD Y MOVIL IVA	$ 3.246	$ 520	
IPTO NAL CONSUMO MOVIL		$ 0	$ 3.766
TOTAL CONSUMOS ADICIONALES	**$ 21.349**	**$3.417**	**$ 24.766**

RESUMEN CONSUMOS ADICIONALES

SERVICIO EQUIPOS

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO PVR	01-Mar-15	31-Mar-15	31	$ 13.793
	SUBTOTAL SERVICIOS			**$ 13.793**

ALIANZAS

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
SOPORTE PC DIENS	01-Mar-15	31-Mar-15	31	$ 4.310
	SUBTOTAL ALIANZAS			**$ 4.310**

CONSUMOS LD Y MÓVILES

Descripción	Subtotal	Impuestos	Valor
CARGO FIJO LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	$ 1.724,00	$ 276,00	$ 2.000,00
LDN TELECOM	$ 1.522,00	$244,00	$ 1.766,00
TOTAL LD Y MOVILES	**$ 3.246**	**$520**	**$ 3.766**

RESUMEN CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS (CLOUD)

Claro - Telmex Colombia S.A. NIT 830.053.800-4 TELMEX LDI

Tel. Origen: **53020034**

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
12-Feb-15	10:24:10	582128726468	VENEZUELA CARACAS	0008:00	$72,00	$0,00
			SUBTOTAL TELMEX LDI			**$0,00**

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. NIT 830.122.566-1 TELECOM LDN

Tel. Origen: **53020034**

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
10-Feb-15	10:08:33	13150111	BOGOTA D.C.	0001:00	$761,00	$761,00
10-Feb-15	10:10:56	13150111	BOGOTA D.C.	0001:00	$761,00	$761,00
			SUBTOTAL TELECOM LDN			**$1.522,00**

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta al Día

Cuenta o Ref. de Pago:	**85398691**
Factura de Venta:	**405958238**
Periodo:	Nov 02/15 - Dic 01/15
Fecha de Pago Oportuno:	**Nov 18/15**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

BLANCA MORENO

TR 86BSUR 60-40 PI 1 BOSA LINDA BOGOTA DC

BOG BOGOTA D.C ****1

ESTRATO 2 B1-C2-C3

TVC-BOG **Segmento: 31**

Estimado cliente, su próxima factura llegará entre 11-14 /Diciembre-15

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucioneshogar@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroHogarColombia
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda

Nacional 01800 3200 200
Bogotá 750 0500

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV BOGOTA PORTAL 80	Trv 100A # 80A - 20 C.C. Portal 80 Lc 3-002	7500500
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV BOGOTA GALERIAS	Cra 30 # 48-30 Locs 14-15-16	7500500
L-J 10:00-8:00 V-S 10:00-9:00 D Y F 11:00-8:00	CAV BOGOTA SANTAFE	Cl 185 # 45 - 03 Lc N1-022	7500500
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV BOGOTA CALLE 76	Cra 7 # 76 - 35	7500500
L-V 8:30 - 6:00 S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV BOGOTA CENTRO MAYOR	Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	7500500
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV BOGOTA CRA 30	Cra 30 # 3B - 35/41	7500500
L-V 9:00 - 6:00 S 9:00 - 3:00	CAV BTA. HAC. STA. BARBARA	Cra 7 # 115 - 60 Locs 214 215 Y 216	7500500
L-S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV BOGOTA HAYUELOS	Cl 20 # 82-52 Lc 2-86/87	7500500
L-S 8:30 - 5:30 D 12:00 - 5:30	CAV BOGOTA MILENIO	Av Ciudad De Cali # 42B - 51 Sur Lc 2 - 173	7500500
L-S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV BOGOTA PLAZA IMPERIAL	Cra 104 # 148 - 07 C.C Plaza Imperial Lc 1 - 47	7500500
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV BOGOTA CEDRITOS	Av 19 # 150 - 62	7500500
L-V 8:00 - 5:30 S 8:00 - 1:00	CAV BOGOTA OLAYA	Cl 22 Sur # 19C - 15	7500500

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 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 310000077384 del 9 de Abril de 2014 Autoriza y Habilita desde 362019841 hasta 450000000. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono 6513240, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 85398691
Factura de Venta: 405958238

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

ESTADO DE CUENTA

Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 43.099
Pagos Realizados en el periodo	-$ 43.099
Saldo	$ 0

Movimientos del Mes	Vlr Total
Consumos Plan Básico	$ 37.100

Relación Consumos Adicionales	Valor	Impuestos	Vlr Total
SERVICIOS EQUIPOS	$ 8.620	$ 1.380	$ 10.000
Subtotal Mes	**$ 8.620**	**$1.380**	**$ 10.000**

Total a Pagar **$ 47.100**

"En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación." (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

RESUMEN ESTADO DE CUENTA

MES ANTERIOR

PAGOS EN EL PERIODO

Descripción	Medio de Pago	Fecha	Valor
PAGO RED DE SERVICIOS EFECTY		21-Oct-15	-$ 43.099
	TOTAL PAGOS		**-$ 43.099**

MOVIMIENTOS DEL MES

CONSUMOS PLAN BÁSICO

Descripción	Subtotal	IVA	Subsidio	Total
TELEVISION	$ 31.983	$ 5.117	$ 0	$ 37.100
TOTAL CONSUMOS PLAN BASICO	**$ 31.983**	**$ 5.117**	**$ 0**	**$ 37.100**

DETALLE MOVIMIENTOS DEL MES

TELEVISION ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO TV DIGITAL BASICO	02-Nov-15	01-Dic-15	30	$ 31.983
	SUBTOTAL TELEVISION			**$ 31.983**

IMPORTANTE: Pague a tiempo su factura y continúe disfrutando nuestros servicios. Cuide su historia de crédito. Recuerde que el no pago oportuno podrá ocasionar el reporte negativo de su obligación en mora a las centrales de riesgo.

Pague su factura antes de la fecha de pago oportuno. Evite la suspensión de los servicios y un cargo por reconexión de $20.000 más IVA por cada servicio reconectado.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta al Día

REALIZA TU PAGO AQUÍ

BLANCA MORENO CC 41443243

No de Cuenta o Ref. de Pago:	85398691	**Factura de Venta:**	405958238	**Total a Pagar:**	**$ 47.100**
Fecha de la Factura:	Nov 02/15	**Periodo:**	Nov 02/15 - Dic 01/15	**Fecha de Pago Oportuno:**	**Nov 18/15**

Saldo Renta Mensual

(415)7709998002319(8020)040595823800008539869l(3900)00047100(96)20151118

Forma de Pago		Cod.Bco	No.Cheque
Efectivo	Cheque		

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 85398691
Factura de Venta: 405958238

RELACION CONSUMOS ADICIONALES

Descripción	Subtotal	Impuestos	Valor
SERVICIOS EQUIPOS	$ 8.620	$ 1.380	$ 10.000
TOTAL CONSUMOS ADICIONALES	**$ 8.620**	**$1.380**	**$ 10.000**

RESUMEN CONSUMOS ADICIONALES

SERVICIO EQUIPOS

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO SERVICIO DECO	02-Nov-15	01-Dic-15	30	$ 8.620
	SUBTOTAL SERVICIOS			**$ 8.620**

¿Necesitas ayuda
con tus servicios Claro?
Ahora contáctanos en:
@claroteayuda
y te resolveremos tus inquietudes
los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta al Día

Cuenta o Ref. de Pago:	**13029376**
Factura de Venta:	**405958245**
Periodo:	Nov 02/15 - Dic 01/15
Fecha de Pago Oportuno:	**Nov 18/15**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

MARCELA GOMEZ

CL 58ASUR 74I-01 CASA la estancia BTA-ESTANCIA CU

BOG CUNDINAMARCA ****1

ESTRATO 2 B-C2-C3

TVC-BOG **Segmento: 31**

Estimado cliente, su próxima factura llegará entre 11-14 /Diciembre-15

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucioneshogar@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroHogarColombia
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda

Nacional 01800 3200 200
Bogotá 750 0500

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV BOGOTA PORTAL 80	Trv 100A # 80A - 20 C.C. Portal 80 Lc 3-002	7500500
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV BOGOTA GALERIAS	Cra 30 # 48-30 Loes 14-15-16	7500500
L-J 10:00-8:00 V-S 10:00-9:00 D Y F 11:00-8:00	CAV BOGOTA SANTAFE	Cll 185 # 45 - 03 Lc N1-022	7500500
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV BOGOTA CALLE 76	Cra 7 # 76 - 35	7500500
L-V 8:30 - 6:00 S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV BOGOTA CENTRO MAYOR	Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	7500500
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV BOGOTA CRA 30	Cra 30 # 3B - 35/41	7500500
L-V 9:00 - 6:00 S 9:00 - 3:00	CAV BTA. HAC. STA. BARBARA	Cra 7 # 115 - 60 Lces 214 215 Y 216	7500500
L-S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV BOGOTA HAYUELOS	Cll 20 # 82-52 Lc 2-86/87	7500500
L-S 8:30 - 5:30 D 12:00 - 5:30	CAV BOGOTA MILENIO	Av Ciudad De Cali # 42B - 51 Sur Lc 2 - 173	7500500
L-S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV BOGOTA PLAZA IMPERIAL	Cra 104 # 148 - 07 C.C Plaza Imperial Lc 1 - 47	7500500
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV BOGOTA CEDRITOS	Av 19 # 150 - 62	7500500
L-V 8:00 - 5:30 S 8:00 - 1:00	CAV BOGOTA OLAYA	Cl 22 Sur # 19C - 15	7500500

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 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 310000077384 del 9 de Abril de 2014 Autoriza y Habilita desde 362019841 hasta 450000000. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono 6513240, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 13029376
Factura de Venta: 405958245

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

ESTADO DE CUENTA

Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 36.601
Pagos Realizados en el periodo	-$ 36.601
Saldo	$ 0

Movimientos del Mes	Vlr Total
Consumos Plan Básico	$ 40.600
Total a Pagar	**$ 40.600**

"En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación." (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

RESUMEN ESTADO DE CUENTA

MES ANTERIOR

PAGOS EN EL PERIODO

Descripción	Medio de Pago	Fecha	Valor
PAGO RED DE SERVICIOS EFECTY		15-Oct-15	-$ 36.601
	TOTAL PAGOS		-$ 36.601

MOVIMIENTOS DEL MES

CONSUMOS PLAN BÁSICO

Descripción	Subtotal	IVA	Subsidio	Total
TELEVISION	$ 35.000	$ 5.600	$ 0	$ 40.600
TOTAL CONSUMOS PLAN BASICO	$ 35.000	$ 5.600	$ 0	$ 40.600

DETALLE MOVIMIENTOS DEL MES

TELEVISION ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO TV DIGITAL BASICO	02-Nov-15	01-Dic-15	30	$ 35.000
	SUBTOTAL TELEVISION			$ 35.000

Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

IMPORTANTE: Pague a tiempo su factura y continúe disfrutando nuestros servicios. Cuide su historia de crédito. Recuerde que el no pago oportuno podrá ocasionar el reporte negativo de su obligación en mora a las centrales de riesgo.

Pague su factura antes de la fecha de pago oportuno. Evite la suspensión de los servicios y un cargo por reconexión de $20.000 más IVA por cada servicio reconectado.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta al Día

VISA · Banco de Occidente Credencial · MasterCard · pse

REALIZA TU PAGO AQUÍ

MARCELA GOMEZ CC 39652984

No de Cuenta o Ref. de Pago:	13029376	**Factura de Venta:**	405958245	**Total a Pagar:**	**$ 40.600**
Fecha de la Factura:	Nov 02/15	**Periodo:**	Nov 02/15 - Dic 01/15	**Fecha de Pago Oportuno:**	**Nov 18/15**

Saldo Renta Mensual

(415)7709998002319(8020)040595824500001302937 6(3900)00040600(96)20151118

Forma de Pago		Cod.Bco	No.Cheque
Efectivo	Cheque		

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta al Día

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

Cuenta o Ref. de Pago:	**72901382**
Factura de Venta:	**419961245**
Periodo:	May 01/16 - May 31/16
Fecha de Pago Oportuno:	**May 16/16**

LUIS GUILLERMO AGUDELO

CR 22 47-97 1407 BARRIO:MIRAFLORES BUENOS AIRES MEDELLIN AN

MED ANTIOQUIA ****1

ESTRATO 4 B-C1-RE

RAN-MED **Segmento: 21**

Estimado cliente, su próxima factura llegará entre 6-11 /Junio-16

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucioneshogar@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroHogarColombia
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda

Nacional 01800 3200 200
Medellín 580 0200

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-V 8:00 - 5:30 S 8:00 - 1:00 L-V 8:30 - 18:00 S 8:30 - 6:00 D 12:00 - 6:00 L-J 10:00-8:00 V-S 10:00-9:00 D Y F 11:00-7:00	CAV MEDELLIN CENTRO CAV MEDELLIN MOLINOS CAV MEDELLIN MAYORCA	Cl 51 # 42 - 29 Av La Playa Con Girardot Piso 1 Cl 30A # 82A - 26 Lc 1041 Cc Los Molinos Cr 48 # 40 Sur - 128 Local 1055-1057-1059 CC Mayorca Sabaneta	5800200 5800200 018003200200

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 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 310000092472 del 8 de Abril de 2016 Autoriza y Habilita desde 419723421 hasta 650000000. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono 6513240, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 72901382
Factura de Venta: 419961245

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

ESTADO DE CUENTA

Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 80.614
Pagos Realizados en el periodo	-$ 42.166
Saldo	$ 38.448

Movimientos del Mes	Vlr Total
Consumos Plan Básico	-$ 2.400

Relación Consumos Adicionales	Valor	Impuestos	Vlr Total
CONSUMO LD Y MOVIL IVA	$ 477	$ 78	
IPTO NAL CONSUMO MOVIL		$ 6	$ 561
Subtotal Mes	**$ 477**	**$84**	**$ 561**

Total a Pagar **$ 39.915**

"En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación." (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

RESUMEN ESTADO DE CUENTA

MES ANTERIOR

PAGOS EN EL PERIODO

Descripción	Medio de Pago	Fecha	Valor
PAGO FIJO CAV		06-Abr-16	-$ 42.166
	TOTAL PAGOS		**-$ 42.166**

MOVIMIENTOS DEL MES

CONSUMOS PLAN BÁSICO

Descripción	Subtotal	IVA	Subsidio	Total
INTERNET	$ 0	-$ 3.303	$ 0	-$ 3.303
TELEFONIA	$ 902	$ 1	$ 0	$ 903
TOTAL CONSUMOS PLAN BASICO	**$ 902**	**-$ 3.302**	**$ 0**	**-$ 2.400**

DETALLE MOVIMIENTOS DEL MES

INTERNET ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO 5 MEGAS	01-Abr-16	30-Abr-16	30	-$ 41.292
CARGO FIJO 5 MEGAS	01-Abr-16	30-Abr-16	30	$ 20.646
CARGO FIJO 5 MEGAS	01-May-16	31-May-16	31	$ 20.646
	SUBTOTAL INTERNET			**$ 0**

TELEFONIA ANTES DE IVA

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Valor
CARGO FIJO LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	01-Abr-16	30-Abr-16	30	-$ 2.155
CARGO FIJO LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	01-Abr-16	30-Abr-16	30	$ 1.078
CARGO FIJO LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	01-May-16	31-May-16	31	$ 1.078
CARGO FIJO TELEFONIA*	01-Abr-16	30-Abr-16	30	-$ 11.422
CARGO FIJO TELEFONIA*	01-May-16	31-May-16	31	$ 11.423
IMPUESTO TELEFONIA	01-May-16	31-May-16	31	$ 900
	SUBTOTAL TELEFONIA			**$ 902**

IMPORTANTE: Pague a tiempo su factura y continúe disfrutando nuestros servicios. Cuide su historia de crédito. Recuerde que el no pago oportuno podrá ocasionar el reporte negativo de su obligación en mora a las centrales de riesgo.

Pague su factura antes de la fecha de pago oportuno. Evite la suspensión de los servicios y un cargo por reconexión de $20.000 más IVA por cada servicio reconectado.

Cuenta al Día

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

VISA · Banco de Occidente Credencial · MasterCard · pse

REALIZA TU PAGO AQUÍ

LUIS GUILLERMO AGUDELO CC 71619889

No de Cuenta o Ref. de Pago:	72901382	**Factura de Venta:**	419961245	**Total a Pagar:**	**$ 39.915**
Fecha de la Factura:	May 02/16	**Periodo:**	May 01/16 - May 31/16	**Fecha de Pago Oportuno:**	**May 16/16**

Saldo Renta Mensual

(415)7709998002319(8020)041996124500007290138 2(3900)00039915(96)20160516

Forma de Pago		Cod.Bco	No.Cheque
Efectivo	Cheque		

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 72901382
Factura de Venta: 419961245

HISTORICO CONSUMO LOCAL (Minutos)

Línea	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	Prom.
45870374	1806	2319	2078	2209	1363	1891	1053	1944

Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

RELACION CONSUMOS ADICIONALES

Descripción	Subtotal	Impuestos	Valor
CONSUMO LD Y MOVIL IVA	$ 477	$ 78	
IPTO NAL CONSUMO MOVIL		$ 6	$ 561
TOTAL CONSUMOS ADICIONALES	**$ 477**	**$84**	**$ 561**

RESUMEN CONSUMOS ADICIONALES

CONSUMOS LD Y MÓVILES

Descripción	Subtotal	Impuestos	Valor
CLARO - COMCEL	$ 168,00	$34,00	$ 202,00
CLARO - TELMEX MOVIL	$ 309,00	$50,00	$ 359,00
TOTAL LD Y MOVILES	**$ 477**	**$84**	**$ 561**

RESUMEN CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS (CLOUD)

Claro - Telmex Colombia S.A. NIT 830.053.800-4 TELMEX-FIJO-MOVIL

Tel. Origen: 45870374

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
15-Abr-16	19:13:26	3012630554	TMX MOVIL	0001:00	$77,04	$77,04
19-Abr-16	19:11:10	3012630554	TMX MOVIL	0001:00	$77,04	$77,04
20-Abr-16	09:52:37	3136314915	TMX MOVIL	0002:00	$77,04	$154,08
			SUBTOTAL TELMEX MOVIL			**$308,16**

Claro - Comunicación Celular S.A NIT 800.153.993-7 COMCEL FMC

Tel. Origen: 45870374

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
08-Abr-16	23:23:15	3012630554	MOVIL	0001:00	$83,71	$83,71
28-Mar-16	21:35:10	3012630554	MOVIL	0001:00	$83,71	$83,71
			SUBTOTAL COMCEL FMC			**$167,42**

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Al Día

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

Cuenta o Ref. de Pago:	**80491772**
Factura de Venta:	**429871245**
Periodo:	**Ago 03/16 - Sep 02/16**
Fecha de Pago Oportuno:	**Ago 22/16**

ENRIQUE MUNIVE

CR 6 COJUNTO RESIDENCIAL BUENOS AIRES 26-32
CASA39 BARRIO BUENOS AIRES RIO
RIO LA GUAJIRA ***1
B-C3
ESTRATO 1
RAT - RIO - nCiv54722 Micro: 81_13034

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co **solucioneshogar@claro.com.co** **www.facebook.com/ClaroHogarColombia** **www.twitter.com/ClaroTeAyuda** **@ClaroTeAyuda** **Nacional 01800 3200 200**

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-V 8:30 - 12:30 Y 1:30 - 5:30 S 8:30 - 1:00	CAV RIOHACHA	Cra 9 Cl 6 Y 7 Esq. Edificio Mary Mar Lc 101	018003200200

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 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 310000092472 del 8 de Abril de 2016 Autoriza y Habilita desde 419723421 hasta 650000000. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono 6513240, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

“En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación.” (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Estado de Cuenta

1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 0	$46.200	$ 33.507	$28.113	$ 0	$0	$ 107.820

Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 107.820
PAGOS EFECTUADOS	$ -107.820
1 Deuda Anterior	$ 0

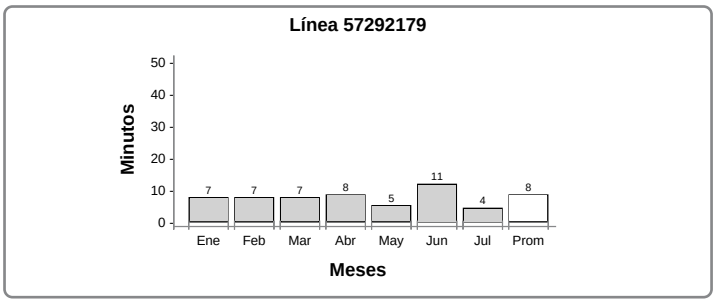
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO DECODIFICADOR	03-Ago-16	02-Sep-16	31	$ 4.310
CARGO FIJO TV DIGITAL AVANZADA	03-Ago-16	02-Sep-16	31	$ 35.517
IVA				$6.373
2 Total Televisión				$46.200

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO 5 MEGAS	03-Ago-16	02-Sep-16	31	$ 33.507
IVA				$ 0
3 Total Internet				$ 33.507

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO TELEFONIA*	03-Ago-16	02-Sep-16	31	$ 22.845
CARGO FIJO LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	03-Ago-16	02-Sep-16	31	$ 2.155
IVA				$3.113
4 Total Telefonía				$28.113

5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

Valor a Pagar $ 107.820

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que por cada servicio que reconectemos deberás cancelar en la próxima factura $20.000 más IVA.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No existe imagen:
BT_pagueAqui.png

Forma de Pago: ☐ Efectivo ☐ Cheque
Cod. Bco. _____ **No. Cheque** _____

(415)7709998002319(8020)042987124500008049177 2(3900)00107820(96)20160822

ENRIQUE MUNIVE	CC 84037293
Cuenta o Ref. de Pago:	80491772
Factura de Venta:	429871245
Fecha de Factura:	Ago 03/16
Periodo:	Ago 03/16 - Sep 02/16
Fecha de Pago Oportuno:	Ago 22/16
Valor a Pagar	$ 107.820

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

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Al Día

Cuenta o Ref. de Pago:	**98117476**
Factura de Venta:	**431871245**
Periodo:	**Sep 02/16 - Oct 01/16**
Fecha de Pago Oportuno:	**Sep 16/16**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

RAQUEL PAO RUIZ MICAN

CR 53CSUR 52-06 301

BOG BOGOTA D.C ***1
B6-C2-C2
ESTRATO 3
TVC - BOG - nCiv5347 Micro: 3014

Estimado cliente, su próxima factura llegará entre 9-12 /Octubre-16

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co solucioneshogar@claro.com.co www.facebook.com/ClaroHogarColombia www.twitter.com/ClaroTeAyuda @ClaroTeAyuda Nacional 01800 3200 200 Bogotá 750 0500

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV BOGOTA PORTAL 80	Trv 100A # 80A - 20 C.C. Portal 80 Lc 3-002	7500500
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV BOGOTA GALERIAS	Cra 30 # 48-30 Lces 14-15-16	7500500
L-J 10:00-8:00 V-S 10:00-9:00 D Y F 11:00-8:00	CAV BOGOTA SANTAFE	Cll 185 # 45 - 03 Lc N1-022	7500500
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV BOGOTA CALLE 76	Cra 7 # 76 - 35	7500500
L-V 8:30 - 6:00 S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV BOGOTA CENTRO MAYOR	Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	7500500
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV BOGOTA CRA 30	Cra 30 # 3B - 35/41	7500500
L-V 9:00 - 6:00 S 9:00 - 3:00	CAV BTA. HAC. STA. BARBARA	Cra 7 # 115 - 60 Lces 214 215 Y 216	7500500
L-S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV BOGOTA HAYUELOS	Cll 20 # 82-52 Lc 2-86/87	7500500
L-S 8:30 - 5:30 D 12:00 - 5:30	CAV BOGOTA MILENIO	Av Ciudad De Cali # 42B - 51 Sur Lc 2 - 173	7500500
L-S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00	CAV BOGOTA PLAZA IMPERIAL	Cra 104 # 148 - 07 C.C Plaza Imperial Lc 1 - 47	7500500
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV BOGOTA CEDRITOS	Av 19 # 150 - 62	7500500
L-V 8:00 - 5:30 S 8:00 - 1:00	CAV BOGOTA OLAYA	Cl 22 Sur # 19C - 15	7500500

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 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 310000092472 del 8 de Abril de 2016 Autoriza y Habilita desde 419723421 hasta 650000000. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono 6513240, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

“En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación.” (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Estado de Cuenta

1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 0	$40.960	$ 34.039	$34.431	$ 0	$0	$ 109.430

Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 109.786
PAGOS EFECTUADOS	$ -109.786
1 Deuda Anterior	$ 0

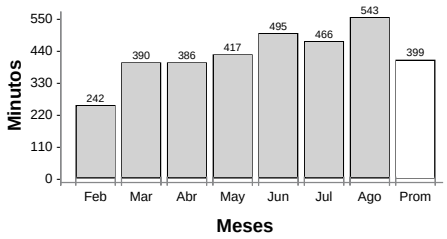
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO DECODIFICADOR	02-Sep-16	01-Oct-16	30	$ 4.310
CARGO FIJO TV DIGITAL	02-Sep-16	01-Oct-16	30	$ 31.000
IVA				$5.650
2 Total Televisión				$40.960

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO 5 MEGAS	02-Sep-16	01-Oct-16	30	$ 34.039
IVA				$ 0
3 Total Internet				$ 34.039

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO TELEFONIA*	02-Sep-16	01-Oct-16	30	$ 22.845
CARGO FIJO LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	02-Sep-16	01-Oct-16	30	$ 2.155
FIJO MOVIL				$4.681
IMP. NAL. CONSUMO MÓVIL				$ 0
IVA				$4.750
4 Total Telefonía				$34.431

5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

DETALLE CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS (CLOUD)

Claro - Telmex Colombia S.A. NIT 830.053.800-4 FIJO-MOVIL

Tel. Origen 13941749

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
25-Jul-16	13:01:09	3123595650	FIJO-MOVIL	0001:00	$76,73	$76,73
02-Ago-16	11:05:46	3106492093	FIJO-MOVIL	0007:00	$76,73	$537,11
02-Ago-16	11:44:19	3224847765	FIJO-MOVIL	0015:00	$76,73	$1.150,95
04-Ago-16	17:36:53	3133464764	FIJO-MOVIL	0014:00	$76,73	$1.074,22
07-Ago-16	04:03:29	3106492093	FIJO-MOVIL	0001:00	$76,73	$76,73
09-Ago-16	17:06:51	3106492093	FIJO-MOVIL	0001:00	$76,73	$76,73
09-Ago-16	17:58:48	3106492093	FIJO-MOVIL	0005:00	$76,73	$383,65
12-Ago-16	13:44:21	3203719315	FIJO-MOVIL	0006:00	$76,73	$460,38
16-Ago-16	12:51:36	3138352799	FIJO-MOVIL	0002:00	$76,73	$153,46
16-Ago-16	12:53:47	3123595650	FIJO-MOVIL	0002:00	$76,73	$153,46
16-Ago-16	12:56:39	3106492093	FIJO-MOVIL	0002:00	$76,73	$153,46
16-Ago-16	15:01:00	3106492093	FIJO-MOVIL	0001:00	$76,73	$76,73
20-Ago-16	19:57:18	3106492093	FIJO-MOVIL	0001:00	$76,73	$76,73
20-Ago-16	19:58:11	3106492093	FIJO-MOVIL	0001:00	$76,73	$76,73
24-Ago-16	14:32:01	3106492093	FIJO-MOVIL	0002:00	$76,73	$153,46
			SUBTOTAL FIJO MOVIL			$4.680,53

Valor a Pagar $ 109.430

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que por cada servicio que reconectemos deberás cancelar en la próxima factura $20.000 más IVA.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No existe imagen: BT_pagueAqui.png

Forma de Pago: ☐ Efectivo ☐ Cheque
Cod. Bco. _____ **No. Cheque** _____

(415)7709998002319(8020)043187124500009811747 6(3900)00109430(96)20160916

RAQUEL PAO RUIZ MICAN **CC 53009771**

Cuenta o Ref. de Pago:	98117476
Factura de Venta:	431871245
Fecha de Factura:	Sep 03/16
Periodo:	Sep 02/16 - Oct 01/16
Fecha de Pago Oportuno:	Sep 16/16
Valor a Pagar	$ 109.430

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

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Al Día

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

Cuenta o Ref. de Pago:	**59467670**
Factura de Venta:	**438871247**
Periodo:	**Dic 02/16 - Ene 01/17**
Fecha de Pago Oportuno:	**Dic 15/16**

TERESA DE JESUS LOPEZ

CL 18 MZ E 15-25 CASA 168 PORTALES DE FUNZA FUNZA CU
FUZ CUNDINAMARCA ***1
B-C2-C1
ESTRATO 2
TVC - FUZ - nCiv106794 Micro: 2814
Estimado cliente, su próxima factura llegará entre 7-10 /Enero-17

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co **solucioneshogar@claro.com.co** **www.facebook.com/ClaroHogarColombia** **www.twitter.com/ClaroTeAyuda** **@ClaroTeAyuda** **Nacional 01800 3200 200**

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-V 8:30 - 12:30 Y 1:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV MOSQUERA	Cra 3 # 19-05 C.C Hacienda Villa Nueva Lc 102	018003200200

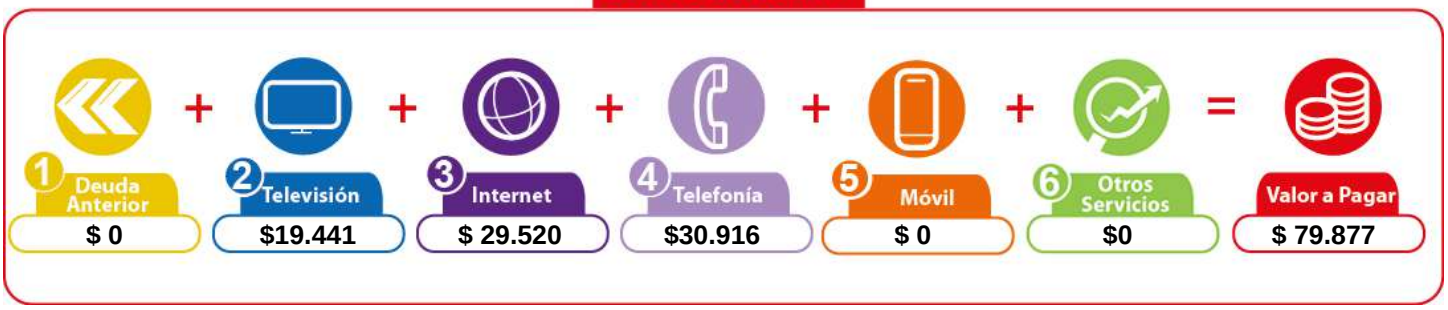
Información Tributaria: No practicar Retención en la Fuente a título de renta, somos Autorretenedores según Resolución N°. 008339 del 24 de Agosto de 2010. Servicio de televisión exento de retención según Decreto 2775/83, somos Grandes Contribuyentes según Resolución 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 310000092472 del 8 de Abril de 2016 Autoriza y Habilita desde 419723421 hasta 650000000. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono (57) 01 8000 910165, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación." (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Estado de Cuenta



Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 76.418
PAGOS EFECTUADOS	$ -76.418
1 Deuda Anterior	$ 0

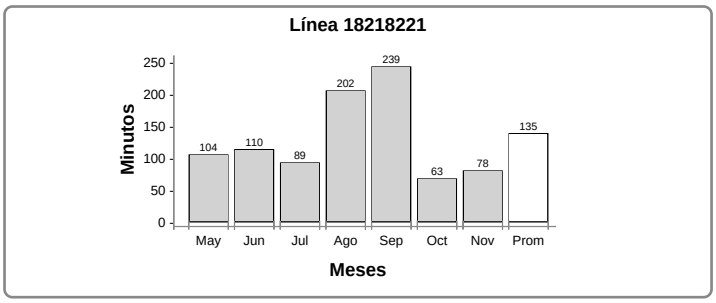
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO TV DIGITAL	02-Dic-16	01-Ene-17	31	$ 16.759
IVA				$2.682
2 Total Televisión				$19.441

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO 1 MEGA	02-Dic-16	01-Ene-17	31	$ 29.520
IVA				$ 0
3 Total Internet				$ 29.520

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO TELEFONIA*	02-Dic-16	01-Ene-17	31	$ 20.876
CARGO FIJO LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	02-Dic-16	01-Ene-17	31	$ 1.940
TIGO				$1.084
FIJO MOVIL				$3.414
IMP. NAL. CONSUMO MÓVIL				$ 44
IVA				$3.558
4 Total Telefonía				$30.916

5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

DETALLE CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS (CLOUD)

Colombia Móvil S.A. E.S.P. NIT 803.114.921-0 TIGO FMC

Tel. Origen 18218221

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
08-Oct-16	15:03:09	3108641482	MOVIL	0001:00	$77,40	$77,40
01-Nov-16	20:46:57	3005442421	MOVIL	0013:00	$77,40	$1.006,20
			SUBTOTAL COLOMBIA MOVIL FMC			$1.083,60

Claro - Telmex Colombia S.A. NIT 830.053.800-4 FIJO-MOVIL

Tel. Origen 18218221

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
27-Oct-16	14:32:24	3124085192	FIJO-MOVIL	0002:00	$85,34	$170,68
28-Oct-16	20:47:51	3115007488	FIJO-MOVIL	0001:00	$85,34	$85,34
29-Oct-16	11:34:11	3123611914	FIJO-MOVIL	0002:00	$85,34	$170,68
29-Oct-16	11:36:26	3219861730	FIJO-MOVIL	0002:00	$85,34	$170,68
29-Oct-16	11:42:23	3219861730	FIJO-MOVIL	0003:00	$85,34	$256,02
29-Oct-16	16:13:07	3124085192	FIJO-MOVIL	0001:00	$85,34	$85,34
01-Nov-16	18:04:55	3124085192	FIJO-MOVIL	0003:00	$85,34	$256,02
03-Nov-16	14:23:47	3115007488	FIJO-MOVIL	0005:00	$85,34	$426,70
03-Nov-16	16:47:06	3124085192	FIJO-MOVIL	0002:00	$85,34	$170,68
04-Nov-16	16:45:29	3142267687	FIJO-MOVIL	0005:00	$85,34	$426,70
04-Nov-16	17:34:58	3124085192	FIJO-MOVIL	0002:00	$85,34	$170,68
05-Nov-16	17:52:10	3124085192	FIJO-MOVIL	0001:00	$85,34	$85,34
10-Nov-16	18:01:51	3124085192	FIJO-MOVIL	0003:00	$85,34	$256,02
11-Nov-16	18:58:10	3228953900	FIJO-MOVIL	0003:00	$85,34	$256,02
12-Nov-16	11:08:06	3213488080	FIJO-MOVIL	0001:00	$85,34	$85,34
16-Nov-16	19:07:07	3124085192	FIJO-MOVIL	0001:00	$85,34	$85,34
18-Nov-16	18:53:12	3124085192	FIJO-MOVIL	0001:00	$85,34	$85,34

Valor a Pagar $ 79.877

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que por cada servicio que reconectemos deberás cancelar en la próxima factura $20.000 más IVA.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No existe imagen: BT_pagueAqui.png

Forma de Pago: ☐ Efectivo ☐ Cheque
Cod. Bco. _____ **No. Cheque** _____

(415)7709998002319(8020)043887124700005946767O(3900)00079877(96)20161215

TERESA DE JESUS LOPEZ **CC 51735487**

Cuenta o Ref. de Pago:	59467670
Factura de Venta:	438871247
Fecha de Factura:	Dic 02/16
Periodo:	Dic 02/16 - Ene 01/17
Fecha de Pago Oportuno:	Dic 15/16
Valor a Pagar	$ 79.877

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

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No. de Cuenta o Ref. de Pago: 59467670
Factura de Venta: 438871247

DETALLE CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS (CLOUD)

Claro - Telmex Colombia S.A. NIT 830.053.800-4 FIJO-MOVIL

Tel. Origen 18218221

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
22-Nov-16	18:21:25	3124085192	FIJO-MOVIL	0001:00	$85,34	$85,34
24-Nov-16	13:57:22	3124085192	FIJO-MOVIL	0001:00	$85,34	$85,34
			SUBTOTAL FIJO MOVIL			**$3.413,60**

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Vencida

Cuenta o Ref. de Pago:	**86979259**
Factura de Venta:	**440971247**
Periodo:	**Ene 01/17 - Ene 31/17**
Fecha de Pago Oportuno:	**INMEDIATA**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

AURA VARGAS

CR 14 14-73 BARRIO SUCRE BUGA VA

BUG VALLE ***1
B-C1
ESTRATO 2
RVA - BUG - nCiv138181 Micro: 111-Z01

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que por cada servicio que reconectemos deberás cancelar en la próxima factura $20.000 más IVA.

Desde champeta hasta electrónica.

Escucha música **gratis sin consumir datos** en dos pasos:

1. Descarga la App Claro-música
2. Da clic en **Escucha Gratis**

claromusica.com

Descárgalo en el App Store

DISPONIBLE EN Google play

Con la versión gratuita de Claro música podrás tener acceso a 40 listas de manera ilimitada. El streaming de música dentro de la aplicación no consume datos, salvo en las secciones de radios, identifica a tu canción y live, los cuales se descuentan de la capacidad de navegación del Plan Postpago o del saldo de las líneas Prepago. Para escuchar canciones que no están en la versión gratuita, activa la suscripción semanal o mensual de Claro música. Conoce condiciones y restricciones en www.claromusica.com

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co **solucioneshogar@claro.com.co** **www.facebook.com/ClaroHogarColombia** **www.twitter.com/ClaroTeAyuda** **@ClaroTeAyuda** **Nacional 01800 3200 200** **Buga 239 2000**

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

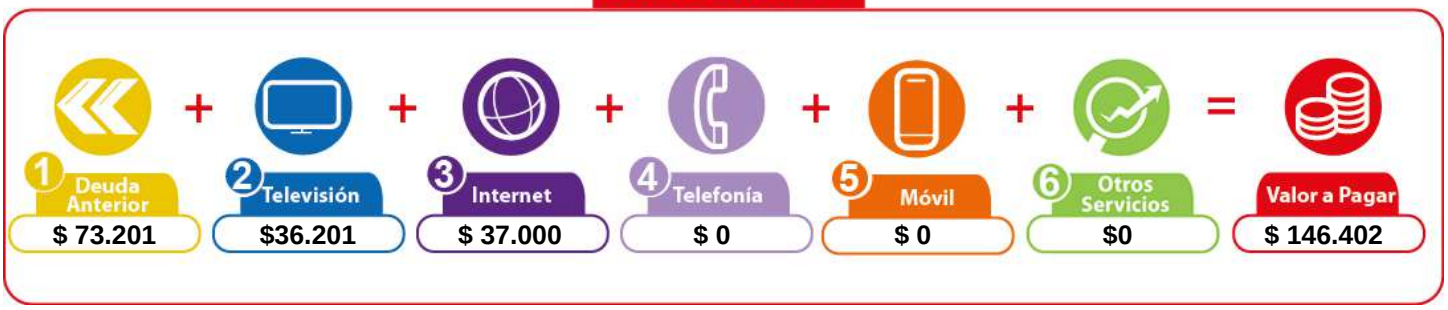
HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-V 8:00 - 12:30 Y 2:00 - 5:30 S 8:30 - 1:00	CAV TULUA	Cl 28 # 26-66	018003200200

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 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 310000092472 del 8 de Abril de 2016 Autoriza y Habilita desde 419723421 hasta 650000000. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono (57) 01 8000 910165, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

“En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación.” (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Estado de Cuenta



Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 73.201
PAGOS EFECTUADOS	$ 0
1 Deuda Anterior	**$ 73.201**

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO DECODIFICADOR	01-Ene-17	31-Ene-17	31	$ 4.310
CARGO FIJO TV DIGITAL	01-Ene-17	31-Ene-17	31	$ 26.897
IVA				$4.994
2 Total Televisión				**$36.201**

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO 5 MEGAS	01-Ene-17	31-Ene-17	31	$ 37.000
IVA				$ 0
3 Total Internet				**$ 37.000**

4 Total Telefonía	**$ 0**
5 Total Servicios Moviles	**$ 0**
6 Total Otros Servicios	**$ 0**

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 7500500, empresas 018000 180 456, en Bogotá al 748 88 88.

Valor a Pagar **$ 146.402**

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No existe imagen:
BT_pagueAqui.png

Forma de Pago: ☐ **Efectivo** ☐ **Cheque**
Cod. Bco. ☐ **No. Cheque** ☐

(415)7709998002319(8020)044097124700008697925 9(3900)00146402(96)20170118

AURA VARGAS	**CC 24664406**
Cuenta o Ref. de Pago:	**86979259**
Factura de Venta:	**440971247**
Fecha de Factura:	**Ene 02/17**
Periodo:	Ene 01/17 - Ene 31/17
Fecha de Pago Oportuno:	**INMEDIATA**
Valor a Pagar	**$ 146.402**

URGENTE: Su cuenta presenta 1 mes de mora. Si no realiza el pago, sus servicios serán suspendidos. Recuerde que su mora podrá ser reportada a centrales de riesgo.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Al Día

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

Cuenta o Ref. de Pago:	**33917808**
Factura de Venta:	**442971247**
Periodo:	**Feb 01/17 - Feb 28/17**
Fecha de Pago Oportuno:	**Feb 20/17**

BRIGITH ASTRID AMAYA GARZON

CL 41 15-17 PI 1 BARRIO-MADRIGAL VILLAVICENCIO ME

VIL META ***1
B-C3
ESTRATO 3
RCE - VIL - nCiv54884 Micro:

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que por cada servicio que reconectemos deberás cancelar en la próxima factura $20.000 más IVA.

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co **solucioneshogar@claro.com.co** **www.facebook.com/ClaroHogarColombia** **www.twitter.com/ClaroTeAyuda** **@ClaroTeAyuda** **Nacional 01800 3200 200**

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00	CAV VILLAVICENCIO	CL 26c # 37-23/15	018003200200

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 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 310000092472 del 8 de Abril de 2016 Autoriza y Habilita desde 419723421 hasta 650000000. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono (57) 01 8000 910165, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

“En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación.” (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Estado de Cuenta

1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 0	$28.109	$ 34.900	$44.789	$ 0	$0	$ 107.798

Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 89.702
PAGOS EFECTUADOS	$ -89.702
1 Deuda Anterior	$ 0

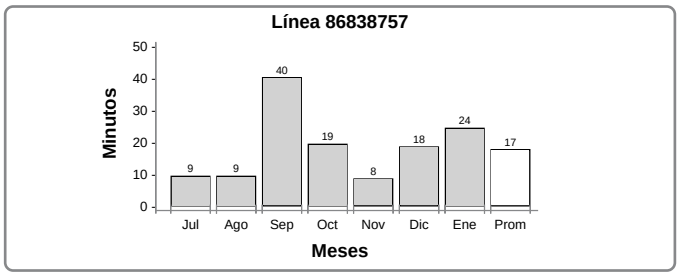
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO TV DIGITAL	01-Feb-17	28-Feb-17	28	$ 23.621
IVA				$4.488
2 Total Televisión				$28.109

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO 5 MEGAS	01-Feb-17	28-Feb-17	28	$ 34.900
IVA				$ 0
3 Total Internet				$ 34.900

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO TELEFONIA*	01-Feb-17	28-Feb-17	28	$ 23.621
CLARO - LDN TELMEX				$14.016
IMP. NAL. CONSUMO MÓVIL				$ 0
IVA				$7.152
4 Total Telefonía				$44.789

5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

DETALLE CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS (CLOUD)

Claro - Telmex Colombia S.A. NIT 830.053.800-4 TELMEX LDN

Tel. Origen 86838757

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
12-Ene-17	16:33:33	14139887	BOGOTA	0002:00	$292,00	$584,00
12-Ene-17	16:37:34	15557077	BOGOTA	0009:00	$292,00	$2.628,00
12-Ene-17	16:53:09	15557077	BOGOTA	0006:00	$292,00	$1.752,00
12-Ene-17	17:02:23	15557077	BOGOTA	0001:00	$292,00	$292,00
12-Ene-17	17:05:44	15557077	BOGOTA	0004:00	$292,00	$1.168,00
13-Ene-17	08:00:08	15557077	BOGOTA	0002:00	$292,00	$584,00
13-Ene-17	08:01:58	15557077	BOGOTA	0002:00	$292,00	$584,00
13-Ene-17	08:03:50	15557077	BOGOTA	0004:00	$292,00	$1.168,00
13-Ene-17	08:07:52	15557077	BOGOTA	0002:00	$292,00	$584,00
13-Ene-17	08:36:34	15557077	BOGOTA	0001:00	$292,00	$292,00
13-Ene-17	08:37:01	15557077	BOGOTA	0004:00	$292,00	$1.168,00
13-Ene-17	17:46:32	15190000	BOGOTA	0001:00	$292,00	$292,00
16-Ene-17	13:10:09	14841460	BOGOTA	0002:00	$292,00	$584,00
16-Ene-17	13:14:30	15190000	BOGOTA	0001:00	$292,00	$292,00
16-Ene-17	13:15:09	15190000	BOGOTA	0007:00	$292,00	$2.044,00
			SUBTOTAL TELMEX LDN			**$14.016,00**

Valor a Pagar $ 107.798

La presente factura refleja el incremento de IVA al 19%, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1819 de 2016.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

No existe imagen:
BT_pagueAqui.png

Forma de Pago: ☐ Efectivo ☐ Cheque
Cod. Bco. _____ **No. Cheque** _____

(415)7709998002319(8020)044297124700003391780 8(3900)00107798(96)20170220

BRIGITH ASTRID AMAYA GAR. **CC 35261876**

Cuenta o Ref. de Pago:	**33917808**
Factura de Venta:	**442971247**
Fecha de Factura:	**Feb 02/17**
Periodo:	Feb 01/17 - Feb 28/17
Fecha de Pago Oportuno:	**Feb 20/17**
Valor a Pagar	**$ 107.798**

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

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Al Día

Cuenta o Ref. de Pago:	**97480099**
Factura de Venta:	**445971247**
Periodo:	**Mar 01/17 - Mar 31/17**
Fecha de Pago Oportuno:	**Mar 15/17**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

FRANCISCO FABIAN CANO ZAPATA

CL 94A 63A-80 BL12 428 BARRIO: TRICENTENARIO MEDELLIN AN
MED ANTIOQUIA ***1
B10-C1
ESTRATO 3
RAN - MED - nCiv5151 Micro: NORT 147

Estimado cliente, su próxima factura llegará entre 6-11 /Abril-17

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co **solucioneshogar@claro.com.co** **www.facebook.com/ClaroHogarColombia** **www.twitter.com/ClaroTeAyuda** **@ClaroTeAyuda** **Nacional 01800 3200 200** **Medellín 580 0200**

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-V 8:00 - 5:30 S 8:00 - 1:00 L-V 8:30 - 18:00 S 8:30 - 6:00 D 12:00 - 6:00 L-J 10:00-8:00 V-S 10:00-9:00 D Y F 11:00-7:00	CAV MEDELLIN CENTRO CAV MEDELLIN MOLINOS CAV MEDELLIN MAYORCA	Cl 51 # 42 - 29 Av La Playa Con Girardot Piso 1 Cl 30A # 82A - 26 Lc 1041 Cc Los Molinos Cr 48 # 40 Sur - 128 Local 1055-1057-1059 CC Mayorca Sabaneta	5800200 5800200 018003200200

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 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 310000092472 del 8 de Abril de 2016 Autoriza y Habilita desde 419723421 hasta 650000000. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono (57) 01 8000 910165, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

“En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación.” (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Estado de Cuenta

1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 0	$36.009	$ 0	$36.097	$ 0	$0	$ 72.105

Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 69.656
PAGOS EFECTUADOS	$ -69.656
1 Deuda Anterior	**$ 0**

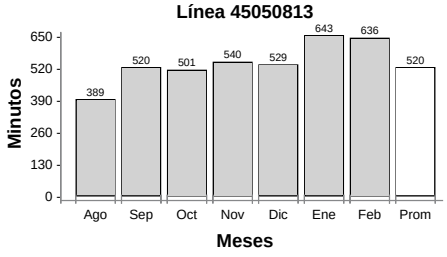
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO TV DIGITAL	01-Mar-17	31-Mar-17	31	$ 30.259
IVA				$5.750
2 Total Televisión				**$36.009**

3 Total Internet	**$ 0**

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO TELEFONIA*	01-Mar-17	31-Mar-17	31	$ 25.914
IMPUESTO TELEFONIA	01-Mar-17	31-Mar-17	31	$ 500
CARGO FIJO LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	01-Mar-17	31-Mar-17	31	$ 1.940
LLE EDATEL				$1.800
FIJO MOVIL				$258
IMP. NAL. CONSUMO MÓVIL				$ 0
IVA				$5.685
4 Total Telefonía				**$36.097**

5 Total Servicios Moviles	**$ 0**
6 Total Otros Servicios	**$ 0**

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

DETALLE CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS (CLOUD)

Edatel S.A. E.S.P. NIT 890.905.065-2 EDATEL LLE

Tel. Origen 45050813

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
25-Ene-17	17:20:46	48602570	SAN JERONIM	0007:00	$200,00	$1.400,00
25-Ene-17	18:22:08	48602570	SAN JERONIM	0002:00	$200,00	$400,00
			SUBTOTAL EDATEL LLE			**$1.800,00**

Claro - Telmex Colombia S.A. NIT 830.053.800-4 FIJO-MOVIL

Tel. Origen 45050813

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
12-Feb-17	13:07:08	3015948778	FIJO-MOVIL	0001:00	$85,72	$85,72
12-Feb-17	13:16:23	3015948778	FIJO-MOVIL	0001:00	$85,72	$85,72
12-Feb-17	13:17:09	3015948778	FIJO-MOVIL	0001:00	$85,72	$85,72
			SUBTOTAL FIJO MOVIL			**$257,16**

Valor a Pagar **$ 72.105**

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que por cada servicio que reconectemos deberás cancelar en la próxima factura $20.000 más IVA.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Clic y Pague aquí

Forma de Pago: ☐ Efectivo ☐ Cheque
Cod. Bco. _____ No. Cheque _____

(415)7709998002319(8020)044597124700009748099(3900)00072105(96)20170315

FRANCISCO FABIAN CANO ZA. **CC 70036422**

Cuenta o Ref. de Pago:	**97480099**
Factura de Venta:	**445971247**
Fecha de Factura:	**Mar 02/17**
Periodo:	Mar 01/17 - Mar 31/17
Fecha de Pago Oportuno:	**Mar 15/17**
Valor a Pagar	**$ 72.105**

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

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Vencida

Cuenta o Ref. de Pago:	**50718469**
Factura de Venta:	**450971247**
Periodo:	**May 01/17 - May 31/17**
Fecha de Pago Oportuno:	**INMEDIATA**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

CARLOS ADR VARGAS

B/LA FLORESTA SONSO VA

USO VALLE
U-C1
ESTRATO 3
CPV - USO - nCiv162012 Micro:

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co **solucioneshogar@claro.com.co** **www.facebook.com/ClaroHogarColombia** **www.twitter.com/ClaroTeAyuda** **@ClaroTeAyuda** **Nacional 01800 3200 200**

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

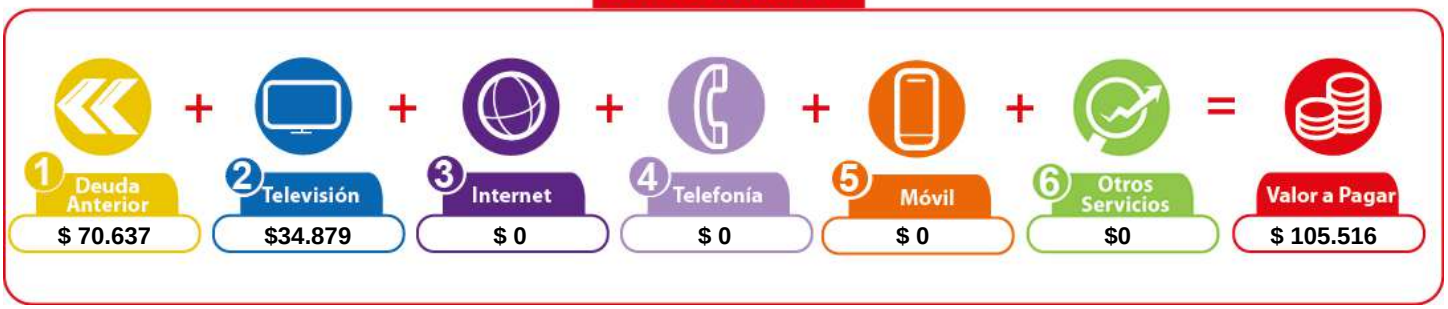
HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-V 8:00 - 5:00 S 9:00 - 1:00	CAV PALMIRA	Cra 29 # 29-22	018003200200

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 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación electrónica No. 310000092472 del 8 de Abril de 2016 Autoriza y Habilita desde 419723421 hasta 650000000. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 7 No. 63-44 Sede Administrativa. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono (57) 01 8000 910165, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

"En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación." (Res. 3066 de 2011 Art. 55).

Estado de Cuenta



Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 70.637
PAGOS EFECTUADOS	$ 0
1 Deuda Anterior	$ 70.637

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO TV BASICA	01-May-17	31-May-17	31	$ 29.310
IVA				$5.569
2 Total Televisión				$34.879

3 Total Internet	$ 0
4 Total Telefonía	$ 0
5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Valor a Pagar **$ 105.516**

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que por cada servicio que reconectemos deberás cancelar en la próxima factura $20.000 más IVA.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Banco de Occidente Credencial

Clic y Pague aquí

Forma de Pago: ☐ **Efectivo** ☐ **Cheque**
Cod. Bco. _____ **No. Cheque** _____

(415)7709998002319(8020)045097124700005071846 9(3900)00105516(96)20170515

CARLOS ADR VARGAS	**CC 94511750**
Cuenta o Ref. de Pago:	**50718469**
Factura de Venta:	**450971247**
Fecha de Factura:	**May 02/17**
Periodo:	May 01/17 - May 31/17
Fecha de Pago Oportuno:	**INMEDIATA**
Valor a Pagar	**$ 105.516**

URGENTE: Su cuenta presenta más de 2 meses de mora. Sus servicios están en proceso de desconexión o desconectados hasta que realice el pago. Recuerde que su mora podrá ser reportada a centrales de riesgo.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Al Día

Cuenta o Ref. de Pago:	**50641133**
Factura de Venta:	**650971247**
Periodo:	**Feb 01/18 - Feb 28/18**
Fecha de Pago Oportuno:	**Feb 16/18**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

YAMILETH RAMIREZ

CL 69C 26A-127 APT CASA BARRIO: URBANISACION ALAMEDA PALMIRA VA
PAL VALLE ***1
B-C1
ESTRATO 2
RVA - PAL - nCiv75659 Micro: 188-ZN3

Estimado cliente, su próxima factura llegará entre 8-14 /Marzo-18

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co **solucioneshogar@claro.com.co** **www.facebook.com/ClaroHogarColombia** **www.twitter.com/ClaroTeAyuda** **@ClaroTeAyuda** **Nacional 01800 3200 200** **Palmira 286 9000**

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-V 8:00 - 5:00 S 9:00 - 1:00	CAV PALMIRA	Cra 29 # 29-22	2869000

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 000041 del 30 de Enero de 2014. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación por computador No. 18762006337741 del 4 de Enero de 2018 Autoriza desde 650000001 hasta 836046510. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 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, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono (57) 01 8000 910165, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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)"

Estado de Cuenta

1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 0	$34.601	$ 27.300	$42.401	$ 0	$0	$ 104.302

Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 104.302
PAGOS EFECTUADOS	$ -104.302
1 Deuda Anterior	$ 0

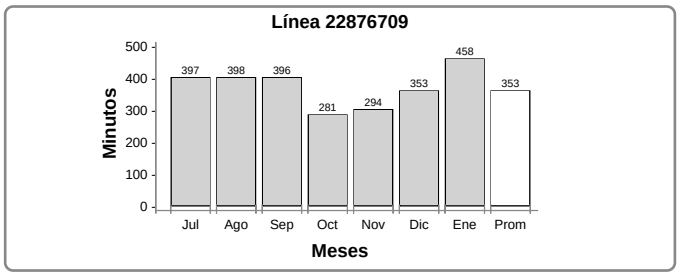
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO TV DIGITAL	01-Feb-18	28-Feb-18	28	$ 29.076
IVA				$5.525
2 Total Televisión				$34.601

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO 5 MEGAS	01-Feb-18	28-Feb-18	28	$ 27.300
IVA				$ 0
3 Total Internet				$ 27.300

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
CARGO FIJO TELEFONIA*	01-Feb-18	28-Feb-18	28	$ 37.510
IVA				$4.891
4 Total Telefonía				$42.401

5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

Valor a Pagar $ 104.302

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.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Clic y Pague aquí

Forma de Pago: ☐ Efectivo ☐ Cheque
Cod. Bco. _____ No. Cheque _____

(415)7709998002319(8020)065097124700005064113 3(3900)00104302(96)20180216

YAMILETH RAMIREZ	CC 66768786
Cuenta o Ref. de Pago:	50641133
Factura de Venta:	650971247
Fecha de Factura:	Feb 01/18
Periodo:	Feb 01/18 - Feb 28/18
Fecha de Pago Oportuno:	Feb 16/18
Valor a Pagar	$ 104.302

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

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Al Día

Cuenta o Ref. de Pago:	**95441960**
Factura de Venta:	**660971247**
Periodo:	**Jun 01/18 - Jun 30/18**
Fecha de Pago Oportuno:	**Jun 15/18**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

YIRLEY JOH MOSQUERA

CL 64EE 91B-44 PI 2 ROBLEDO CADIS MEDELLIN AN

MED ANTIOQUIA ***1
B9-C1 ***4
ESTRATO 2
RAN - MED - nCiv30249 Micro: OCCI 185

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co **solucioneshogar@claro.com.co** **www.facebook.com/ClaroHogarColombia** **www.twitter.com/ClaroTeAyuda** **@ClaroTeAyuda** ***611** **Nacional 01800 3200 200** **Medellin 5800200**

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L-J 9:00 - 8:00 V-S 10:00 - 9:00 D Y F 11:00 - 7:00 L-S 10:00 - 8:00 D 10:00 - 6:00 L-V 8:30 - 6:00 S 8:30 - 2:00	CAV MEDELLIN MAYORCA CAV MEDELLIN MOLINOS CAV MEDELLIN CENTRO	Cl 51 Sur # 48-57 Lc 1055-61 Cl 30 A 82 a-26 L 3031 C.C Los Molinos Cl 51 # 42 - 29	5800200 5800200 5800200

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 000076 del 01 de diciembre de 2016. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación por computador No. 18762006337741 del 4 de Enero de 2018 Autoriza desde 650000001 hasta 836046510. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 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, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono (57) 01 8000 910165, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de $10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"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)"

Estado de Cuenta

1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 0	$40.130	$ 34.600	$24.866	$ 0	$0	$ 99.596

Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 99.596
PAGOS EFECTUADOS	$ -99.596
1 Deuda Anterior	$ 0

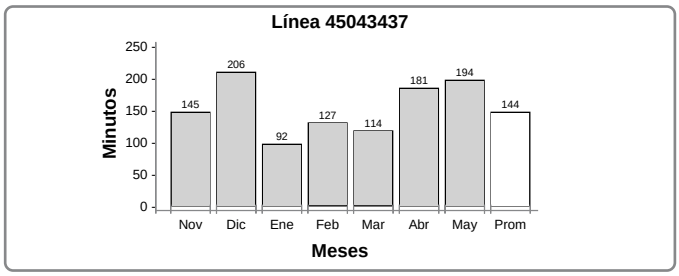
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
DECODIFICADOR	01-Jun-18	30-Jun-18	30	$ 4.310
TV DIGITAL	01-Jun-18	30-Jun-18	30	$ 29.412
IVA				$6.408
2 Total Televisión				$40.130

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
5 MEGAS	01-Jun-18	30-Jun-18	30	$ 34.600
IVA				$ 0
3 Total Internet				$ 34.600

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TELEFONIA*	01-Jun-18	30-Jun-18	30	$ 19.452
IMPUESTO TELEFONIA	01-Jun-18	30-Jun-18	30	$ 500
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	01-Jun-18	30-Jun-18	30	$ 2.155
IVA				$2.759
4 Total Telefonía				$24.866

5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

Valor a Pagar $ 99.596

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.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Clic y Pague aquí

Forma de Pago: ☐ Efectivo ☐ Cheque
Cod. Bco. _____ No. Cheque _____

(415)7709998002319(8020)0660971247000095441960(3900)00099596(96)20180615

YIRLEY JOH MOSQUERA	CC 43864727
Cuenta o Ref. de Pago:	95441960
Factura de Venta:	660971247
Fecha de Factura:	Jun 01/18
Periodo:	Jun 01/18 - Jun 30/18
Fecha de Pago Oportuno:	Jun 15/18
Valor a Pagar	$ 99.596

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

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Al Día

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

Cuenta o Ref. de Pago:	**17834493**
Factura de Venta:	**670971247**
Periodo:	**Sep 02/18 - Oct 01/18**
Fecha de Pago Oportuno:	**Sep 14/18**

JEAN BRANC CAMACHO SOLORZA

CR 6B 190A-12 PI1-101 BOGOTA DC

BOG BOGOTA D.C ***1
B6-C2-C1 ***3
ESTRATO 2
TVC - BOG - nCiv21490 Micro: 80_043_4062

Estimado cliente, su próxima factura llegará entre 7-10 /Oct-18

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucioneshogar@claro.com.co
www.facebook.com/ClaroHogarColombia
www.twitter.com/ClaroTeAyuda
@ClaroTeAyuda
***611**
Nacional 01800 3200 200
Bogotá 7500500

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L a V: 9:00 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 10:00 a 6:00	Cav Bogota Portal 80	Trv 100A # 80A - 20 C C Portal 80 Lc 3-002	7500500
L a J: 9:00 a 8:00 V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 11:00 a 8:00	Cav Bogota Santafe	Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 8:30 a 2:00	Cav Bogota Calle 76	Cra 7 # 76 - 35	7500500
L a J: 9:00 a 8:00 V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 12:00 a 8:00	Cav Bogota Centro Mayor	Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 8:30 a 2:00	Cav Bogota Cra 30	Cra 30 # 3B - 35/41	7500500
L a V: 8:30 a 7:00 S: 8:30 a 5:00	Cav Bogota Hacienda Santa Barbara	Cra 7 # 115 - 60 Lces 214 215 Y 216	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 9:00 a 5:00	Cav Bogota Milenio	Av Ciudad De Cali # 42B - 51 Sur Lc 2 - 173	7500500
L a J: 9:00 a 8:00 V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 10:00 a 8:00	Cav Bogota Plaza Imperial	Cra 104 # 148 - 07 C C Plaza Imperial Lc 1 - 47	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 8:30 a 2:00	Cav Bogota Cedritos	Av 19 # 150 - 62	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 8:30 a 2:00	Cav Bogota Olaya	Cl 22 Sur # 19C - 15	7500500
L a V: 8:30 a 7:00 S: 8:30 a 5:00	Cav Bogota Plaza Claro	Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1	7500500
L a V: 9:00 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 12:00 a 6:00	Cav Bogota Hayuelos	Call 20 # 82-52 Lc 2-86/87	7500500

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 000076 del 01 de diciembre de 2016. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación por computador No. 18762006337741 del 4 de Enero de 2018 Autoriza desde 650000001 hasta 836046510. 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.

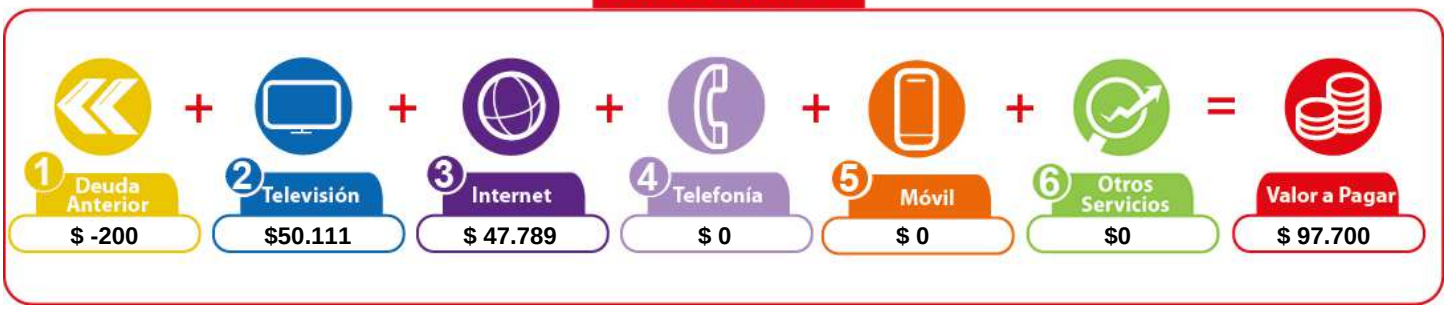
TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 Dirección Cr 68A No. 24B-10 Sede Administrativa Bogotá. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono (57) 01 8000 910165, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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)"

SERVICIO	FECHA INICIO	FECHA FIN	MES	CARGO CONEXIÓN	DIFERIDO CONEXIÓN	TERMINACIÓN ANTICIPADA
TELEVISION	16-May-18	15-May-19	4/12	$149.000	$12.417	$99.333
EN CASO DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO EL VALOR A PAGAR ES:						$99.333

Los valores incluyen IVA.

Estado de Cuenta



Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 97.800
PAGOS EFECTUADOS	$ -98.000
1 Deuda Anterior	**$ -200**

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TV DIGITAL PLUS	02-Sep-18	01-Oct-18	30	$ 42.110
IVA				$8.001
2 Total Televisión				**$50.111**

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
10 MEGAS	02-Sep-18	01-Oct-18	30	$ 47.789
IVA				$ 0
3 Total Internet				**$ 47.789**

4 Total Telefonía	$ 0
5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Valor a Pagar **$ 97.700**

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.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Banco de Occidente Credencial

Clic y Pague aquí

Forma de Pago: ☐ **Efectivo** ☐ **Cheque**
Cod. Bco. _____ **No. Cheque** _____

(415)7709998002319(8020)0670971247000017834493(3900)00097700(96)20180914

JEAN BRANC CAMACHO SOLOR.CC 1070014457

Cuenta o Ref. de Pago:	**17834493**
Factura de Venta:	**670971247**
Fecha de Factura:	**Sep 02/18**
Periodo:	Sep 02/18 - Oct 01/18
Fecha de Pago Oportuno:	**Sep 14/18**
Valor a Pagar	**$ 97.700**

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

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Cuenta Al Día

Cuenta o Ref. de Pago:	**82433806**
Factura de Venta:	**670998599**
Periodo:	**Sep 02/18 - Oct 01/18**
Fecha de Pago Oportuno:	**Sep 14/18**

FORMAS Y PUNTOS DE PAGO

AURA MARIA MORENO PINEDA

CR 78SUR IN7 6-61 401 AGRUPACION TECHO 8 BOGOTA DC
BOG BOGOTA D.C ***1
B1-C2
ESTRATO 3
TVC - BOG - nCiv641662 Micro:

SERVICIO AL CLIENTE
www.claro.com.co **solucioneshogar@claro.com.co** **www.facebook.com/ClaroHogarColombia** **www.twitter.com/ClaroTeAyuda** **@ClaroTeAyuda** ***611** **Nacional 01800 3200 200** **Bogotá 7500500**

OFICINAS DE ATENCIÓN MAS CERCANAS

HORARIO DE OFICINA	DIRECCIÓN		TELÉFONO
L a V: 9:00 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 10:00 a 6:00	Cav Bogota Portal 80	Trv 100A # 80A - 20 C C Portal 80 Lc 3-002	7500500
L a J: 9:00 a 8:00 V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 11:00 a 8:00	Cav Bogota Santafe	Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 8:30 a 2:00	Cav Bogota Calle 76	Cra 7 # 76 - 35	7500500
L a J: 9:00 a 8:00 V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 12:00 a 8:00	Cav Bogota Centro Mayor	Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 8:30 a 2:00	Cav Bogota Cra 30	Cra 30 # 3B - 35/41	7500500
L a V: 8:30 a 7:00 S: 8:30 a 5:00	Cav Bogota Hacienda Santa Barbara	Cra 7 # 115 - 60 Lces 214 215 Y 216	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 9:00 a 5:00	Cav Bogota Milenio	Av Ciudad De Cali # 42B - 51 Sur Lc 2 - 173	7500500
L a J: 9:00 a 8:00 V: 9:00 a 9:00 S: 10:00 a 9:00 D y F: 10:00 a 8:00	Cav Bogota Plaza Imperial	Cra 104 # 148 - 07 C C Plaza Imperial Lc 1 - 47	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 8:30 a 2:00	Cav Bogota Cedritos	Av 19 # 150 - 62	7500500
L a V: 8:30 a 6:00 S: 8:30 a 2:00	Cav Bogota Olaya	Cl 22 Sur # 19C - 15	7500500
L a V: 8:30 a 7:00 S: 8:30 a 5:00	Cav Bogota Plaza Claro	Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1	7500500
L a V: 9:00 a 8:00 S: 9:00 a 8:00 D y F: 12:00 a 6:00	Cav Bogota Hayuelos	Call 20 # 82-52 Lc 2-86/87	7500500

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 000076 del 01 de diciembre de 2016. IVA Régimen Común, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Resolución DIAN para facturación por computador No. 18762006337741 del 4 de Enero de 2018 Autoriza desde 650000001 hasta 836046510. 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.

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4 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, vigilado y regulado por la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, Calle 59 A Bis No 5-53 de Bogotá, prestador de los servicios de valor agregado y respecto de éstos vigilado y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio, CR 13 No 27 – 00 de Bogotá, teléfono (57) 01 8000 910165, info@sic.gov.co. 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 Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal TELMEX COLOMBIA S.A. Al A.A. 092638 de 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)"

Estado de Cuenta

1 Deuda Anterior	2 Televisión	3 Internet	4 Telefonía	5 Móvil	6 Otros Servicios	Valor a Pagar
$ 0	$39.701	$ 40.535	$27.432	$ 0	$0	$ 107.668

Te invitamos a ingresar a www.claro.com.co opción Mi Claro/Hogar, e inscribirte al convenio electrónico para el envío digital de tu factura. Esto te permitirá recibir tu factura más rápido, ahorrar tiempo y ayudar a que nuestro planeta sea cada vez un lugar mejor.

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	$ 107.232
PAGOS EFECTUADOS	$ -107.232
1 Deuda Anterior	$ 0

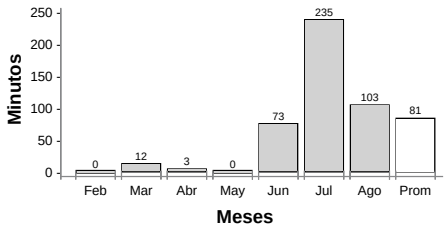
Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TV DIGITAL	02-Sep-18	01-Oct-18	30	$ 33.362
IVA				$6.339
2 Total Televisión				$39.701

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
10 MEGAS	02-Sep-18	01-Oct-18	30	$ 40.535
IVA				$ 0
3 Total Internet				$ 40.535

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TELEFONIA*	02-Sep-18	01-Oct-18	30	$ 20.561
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	02-Sep-18	01-Oct-18	30	$ 1.940
FIJO MOVIL				$550
IVA				$4.381
4 Total Telefonía				$27.432

5 Total Servicios Moviles	$ 0
6 Total Otros Servicios	$ 0

Histórico Consumo Local (Minutos)



Consumas lo que consumas con tu plan ilimitado de voz local, el valor de tu servicio de telefonía no cambia.

DETALLE CONSUMOS LD, MÓVILES Y ALIANZAS

Claro - Telmex Colombia S.A. NIT 830.053.800-4 FIJO-MOVIL

Tel. Origen 18077552

Fecha	Hora	No. Marcado	Descripción	Duración	Tarifa	Valor
08-Jul-18	09:21:34	3124956510	FIJO-MOVIL	0001:00	$91,60	$91,60
08-Jul-18	19:31:05	3124956510	FIJO-MOVIL	0001:00	$91,60	$91,60
09-Ago-18	18:01:10	3102734983	FIJO-MOVIL	0004:00	$91,60	$366,40
			SUBTOTAL FIJO MOVIL			$549,60

Valor a Pagar $ 107.668

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.

Telmex Colombia S.A.
NIT 830.053.800-4

Clic y Pague aquí

Forma de Pago: ☐ Efectivo ☐ Cheque
Cod. Bco. _____ No. Cheque _____

AURA MARIA MORENO PINEDA CC 1013627535

Cuenta o Ref. de Pago:	82433806
Factura de Venta:	670998599
Fecha de Factura:	Sep 02/18
Periodo:	Sep 02/18 - Oct 01/18
Fecha de Pago Oportuno:	Sep 14/18
Valor a Pagar	$ 107.668

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

(415)7709998002319(8020)0670998599000082433806(3900)00107668(96)20180914

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2022

Claro

PUEDES TODO

CONTENIDO

1. NUESTRO INFORME DE SOSTENIBILIDAD 4

- **1.1.** Acerca de este informe 5
- **1.2.** Carta del Presidente 7
- **1.3.** Cifras relevantes del 2022 9
- **1.4.** Premios, certificaciones y reconocimientos recibidos en el 2022 11

2. LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA 13

- **2.1.** El máximo órgano de gobierno 15
- **2.2.** Gobierno corporativo 23
  - 2.2.1. Ética, Integridad y transparencia 27
  - 2.2.2. Anticorrupción 28
  - 2.2.3. Nuestros estándares de conducta y valores empresariales 30
  - 2.2.4. Controles e integridad 32
  - 2.2.5. Canales de denuncia 35
  - 2.2.6. Prevención y gestión de riesgo 36

3. DESEMPEÑO ECONÓMICO, CRECIMIENTO RENTABLE Y COMPETITIVIDAD 37

- **3.1.** Gestión financiera 41

4. FORTALECIENDO NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE 44

- **4.1.** Estrategia de sostenibilidad Claro por Colombia 45
- **4.2.** Grupos de interés 46
- **4.3.** Modelo y canales de relacionamiento 47
- **4.4.** Asuntos materiales 49
- **4.5.** Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y otras iniciativas 53
- **4.6.** Contribución a la estrategia Sustentabilidad Inteligente y a los objetivos de sustentabilidad de América Móvil 59

5. FORTALECIENDO EL TALENTO 64

- **5.1.** Nuestro equipo humano 65
  - 5.1.1. Desarrollo y formación 75
  - 5.1.2. Evaluación de desempeño 78
- **5.2.** Salud y bienestar 80
  - 5.2.1. Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente (SSTA) 80
  - 5.2.2. Formación Seguridad y Salud en el Trabajo 85
  - 5.2.3. Servicios de salud 87
  - 5.2.4. Beneficios 90
- **5.3.** Equidad, inclusión y diversidad 92

CONTENIDO

6. DESARROLLANDO NUESTRA CADENA DE VALOR 97
- **6.1.** Principales logros en nuestra cadena de valor 102
- **6.2.** Selección de proveedores 104

7. CONECTANDO A COLOMBIA CON UNA MEJOR EXPERIENCIA 106
- **7.1.** Tecnología, conectividad y cobertura 107
  - 7.1.1. Indicadores de cobertura, infraestructura y conectividad 108
- **7.2.** Un modelo de negocio digital 112
- **7.3.** Oferta para conectar a Colombia 114
  - 7.3.1. Productos y servicios Claro 114
  - 7.3.2. Resultados productos y servicios 120
  - 7.3.3. Unidad de Mercado Masivo 122
  - 7.3.4. Resultados Unidad de Mercado Masivo 124
- **7.4.** Acciones a realizar en el 2023 126
- **7.5.** Experiencias únicas y confiables 127
  - 7.5.1. Unidad de Mercado Masivo 130
  - 7.5.2. Unidad de Mercado Corporativo 132
- **7.6.** Innovación y transformación digital 133
  - 7.6.1. Acciones de innovación y transformación digital desde la Unidad de Mercado Corporativo 137
- **7.7.** Seguridad digital y confidencialidad de la información 138
  - 7.7.1. Solicitudes de información 142
  - 7.7.2. Cumplimiento 146
  - 7.7.3. Informe de transparencia 149
  - 7.7.4. Protección a menores y accesibilidad 150
- **7.8.** Tecnología que transforma vidas 151
  - 7.8.1. *Claro por Colombia* es ¡Tecnología que transforma vidas! 152

8. ENFOCADOS EN EL MEDIO AMBIENTE 162
- **8.1.** Camino a la descarbonización 166
  - 8.1.1. Eficiencia energética 166
  - 8.1.2. Gestión y reducción de emisiones 168
  - 8.1.3. Uso eficiente del agua 174
  - 8.1.4. Economía circular, logística inversa y gestión integral de residuos 174

9. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 177

1 NUESTRO INFORME DE SOSTENIBILIDAD

1.1 ACERCA DE ESTE INFORME

GRI 1, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5, GRI 2-14, ODS 1, PG 1

Fieles al compromiso de Claro Colombia de ser una empresa cada vez más sostenible e incluyente, nos llena de satisfacción en esta oportunidad poner a disposición de nuestros grupos de interés la décima edición del Informe Anual de Sostenibilidad, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, que es el mismo tiempo de reporte de los estados financieros. **(GRI 2-3)**

El informe comprende el análisis de los impactos, el detalle de los aportes y de las iniciativas de generación de valor compartido en materia económica, social y ambiental que resultan de la operación institucional. Además, describe las acciones que hemos realizado para contribuir al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), al Objetivo Global de Cambio Climático de las Naciones Unidas y a los Diez Principios del Pacto Global. Estas actividades fueron lideradas por la estrategia de sostenibilidad Claro por Colombia, que se articula a los lineamientos de América Móvil (AMX), integrante del Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index (DJSI MILA) desde el 2019. **(ODS 1) (PG 1)**

El contenido de este informe, que no contó con verificación externa **(GRI 2-5)**, ha sido desarrollado por Deloitte Asesores y Consultores S.A.S. de acuerdo con los estándares de Global Reporting Initiative y sus ocho principios para la elaboración de este tipo de reportes (precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, puntualidad y verificabilidad). **(GRI 1)**

La revisión de la información presentada estuvo a cargo del máximo órgano de gobierno, que está conformado por el presidente de la compañía y los directores. **(GRI 2-14)**

Se registran reexpresiones en las cifras financieras, ya que en el 2022 cambió la consolidación de sus estados. Este año se considera el estado financiero de COMCEL S.A. por separado. Se han considerado las actualizaciones en los estándares universales del GRI. **(GRI 2-4)**

Sus comentarios son muy importantes para que podamos seguir optimizando las futuras entregas de este reporte. Les invitamos a enviar sus opiniones e inquietudes a nuestro canal de contacto definido a continuación.

SANTIAGO PARDO FAJARDO

Director Corporativo de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales

Santiago.Pardo@claro.com.co

Carrera 68 A # 24 B – 10, Centro Comercial Plaza Claro

(Bogotá - Colombia).

(GRI 2-3)

1.2 CARTA DEL PRESIDENTE

GRI 2-22

Tengo el agrado de presentar a ustedes, por décimo año consecutivo, el Informe de Sostenibilidad de Claro Colombia. En este documento compartimos los principales logros y retos de la operación, mediante los cuales hemos generado valor a los grupos de interés.

Este año, nuestro propósito fue seguir llevando los beneficios de la conectividad y la tecnología a las comunidades de las zonas más apartadas del país y seguir dedicando esfuerzos para ser una empresa que aporta a la transformación social y digital de Colombia. Para lograrlo, trabajamos incansablemente bajo los cuatro pilares de la sostenibilidad:

COBERTURA

ACCESO

CARBONO NEUTRAL Y CULTURA SOSTENIBLE

ADOPCIÓN DIGITAL E INCLUSIÓN SOCIAL

En lo que respecta a nuestras acciones para apalancar el cumplimiento de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, fortalecimos la estrategia de sostenibilidad para que las iniciativas en las que trabajamos se materialicen en aportes concretos para los distintos Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Les invitamos a revisar en las siguientes páginas el detalle del desempeño económico, la rentabilidad y la competitividad, así como el fortalecimiento de una cultura más sostenible, de las características e iniciativas de gestión de nuestro equipo humano, del relacionamiento e iniciativas del relacionamiento y acompañamiento a nuestra cadena de valor con un enfoque sostenible de, los proyectos que implementamos a través de la estrategia de Sostenibilidad Claro por Colombia y lo más destacado de nuestra gestión por el medio ambiente.

En el 2023 seguiremos avanzando con mayor determinación para lograr que nuestra cobertura llegue a más rincones del país y el uso de la tecnología siga brindando herramientas para transformar la vida de más personas.

CARLOS ZENTENO DE LOS SANTOS

Presidente Claro Colombia

GRI 2-22

1.3. CIFRAS RELEVANTES DEL 2022

GRI 2-7, 201-1, PG 6, ODS 8

En los siguientes gráficos, se encuentran los principales resultados del año 2022, que se derivan de la implementación de acciones para mejorar el acceso a la tecnología, especialmente en las zonas rurales.

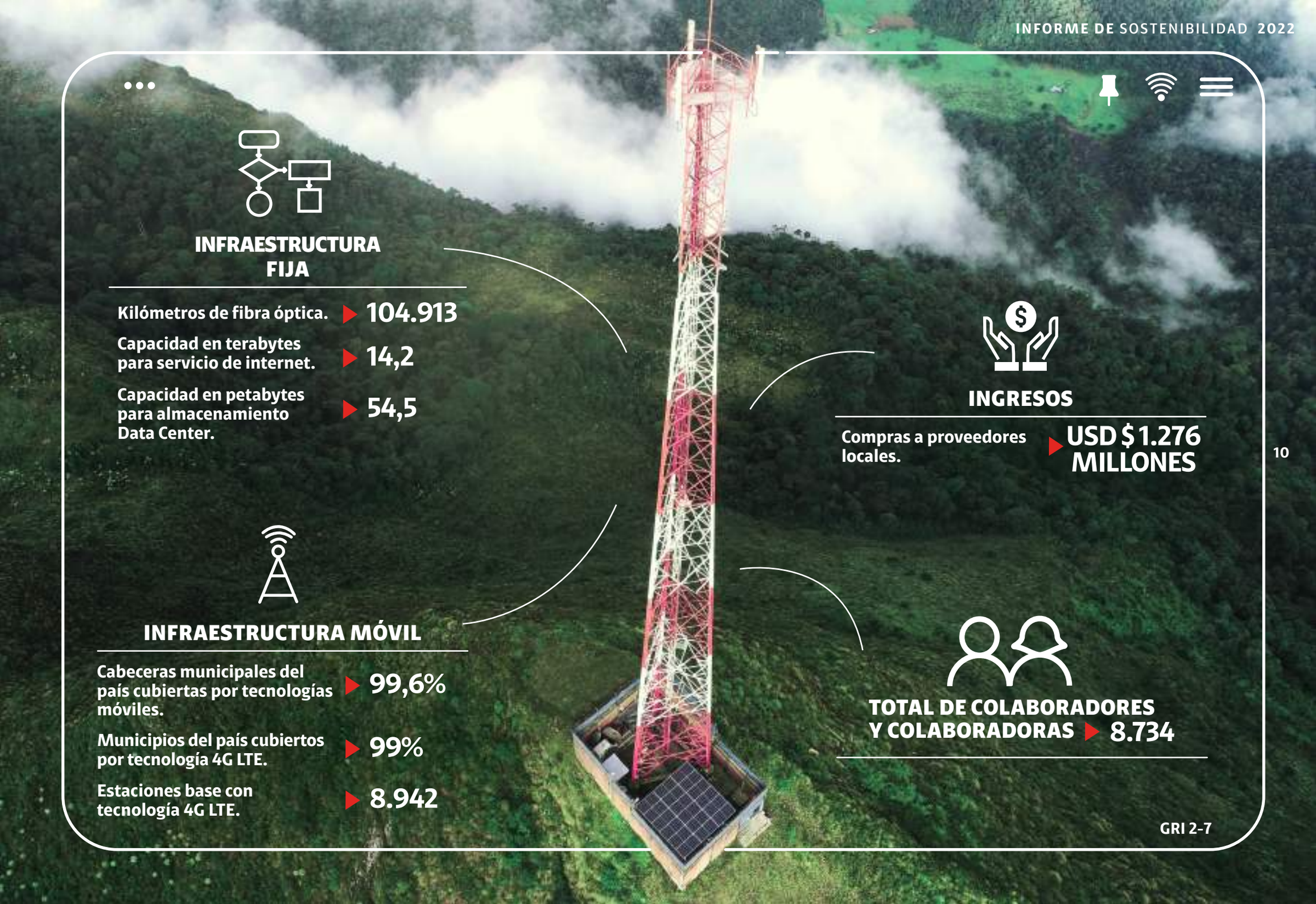
INGRESOS
$14,6 BILLONES

CAPITAL DE TRABAJO
$433.719.563

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO
62,62%

CONEXIONES	TOTAL	UNIDAD MERCADO MASIVO (UMM)	UNIDAD MERCADO CORPORATIVO (UMC) EMPRESAS Y NEGOCIOS
TOTAL USUARIOS ABONADOS TELEFONÍA MÓVIL	37.549.954	35.320.271	2.229.683
USUARIOS PREPAGO	27.854.848	27.854.848	No aplica
USUARIOS POSTPAGO	9.695.106	7.465.423	2.229.683
USUARIOS ABONADOS A SERVICIOS HOGAR	8.569.840	8.569.840	No aplica

*Datos sin provisión



INFRAESTRUCTURA FIJA

Kilómetros de fibra óptica.	104.913
Capacidad en terabytes para servicio de internet.	14,2
Capacidad en petabytes para almacenamiento Data Center.	54,5

INFRAESTRUCTURA MÓVIL

Cabeceras municipales del país cubiertas por tecnologías móviles.	99,6%
Municipios del país cubiertos por tecnología 4G LTE.	99%
Estaciones base con tecnología 4G LTE.	8.942

INGRESOS

Compras a proveedores locales.	USD $1.276 MILLONES

TOTAL DE COLABORADORES Y COLABORADORAS

8.734

GRI 2-7

1.4. PREMIOS, CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN EL 2022

PREMIO, CERTIFICACIÓN O RECONOCIMIENTO	ENTIDAD QUE LO OTORGÓ	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
ACRONIS #CYBERFIT PARTNERS	Acronis #CyberFit	**Service Provider**	Reconocen el trabajo sobresaliente en la comercialización del servicio de Claro Backup siendo el Service provider Telco en LATAM con mayor crecimiento.
MEJOR MSSP COLOMBIA	Fortinet	**Servicios de seguridad de Fortinet**	Premio otorgado por ser el partner con mayor crecimiento en Colombia en servicios de seguridad de Fortinet.
SMALL BUSINESS PARTNER OF THE YEAR FY22 COLOMBIA	Cisco	**Small Business**	Reconocidos como el partner de Colombia que hizo el mayor volumen de compras en el segmento de Small Business de Cisco.
SPAACH PARTNER OF THE YEAR FY22 COLOMBIA	Cisco	**Comercialización de soluciones**	Reconocidos como el mejor Service Provider de Colombia que adquirió tecnología de CISCO para la comercialización de soluciones.
COLLABORATION PARTNER OF THE YEAR FY22 COLOMBIA	Cisco	**Canales para colaboración**	Reconocidos como el mejor partner de todos los canales para colaboración en Colombia.

PREMIO, CERTIFICACIÓN O RECONOCIMIENTO	ENTIDAD QUE LO OTORGÓ	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
FIBER BROADBAND ASSOCIATION FBA LATAM OPERATOR OF THE YEAR	Fiber Broadband Association LATAM Chapter	**Operadora del Año en Colombia**	Premiados por la visión estratégica y la capacidad de despliegue de fibra a los hogares como la Operadora del Año en Colombia.
PREMIO ACCEDE	Unidad del Servicio Público de Empleo	**Sostenibilidad**	Ganador en la categoría Perdurabilidad y Capacidad de Réplica por la Ruta de Inclusión Laboral y Social de Población Vulnerable, por mantener activa la acción de inclusión y hacerla perdurable.
SELLO ORO EQUIPARES	Ministerio del Trabajo y Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer	**Sostenibilidad**	Certificación otorgada por la implementación de acciones orientadas al cierre de brechas de género al interior de la organización, y a la generación de un ambiente laboral más equitativo, diverso e incluyente.
ÍNDICE DE INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA (IISP) EN COLOMBIA	Jaime Arteaga & Asociados en alianza con *Semana Sostenible* y el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID por sus siglas en inglés)	**Sostenibilidad**	Claro subió 14 puestos y se ubicó en el puesto 9 de las 25 empresas con mayor inversión social privada.
PREMIO ANDESCO 2022	Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia (Andesco)	**Sostenibilidad**	Ganador de la Categoría Social del premio por la iniciativa Escuelas Conectadas.
CASO DE ÉXITO DEL INFORME NACIONAL DE EMPLEO INCLUSIVO 2022	Fundación Corona, Fundación ANDI y ACDI/ VOCA con el apoyo de USAID	**Sostenibilidad**	Reconocimiento otorgado a la Ruta de Inclusión Laboral y Social para la Población Vulnerable.

2

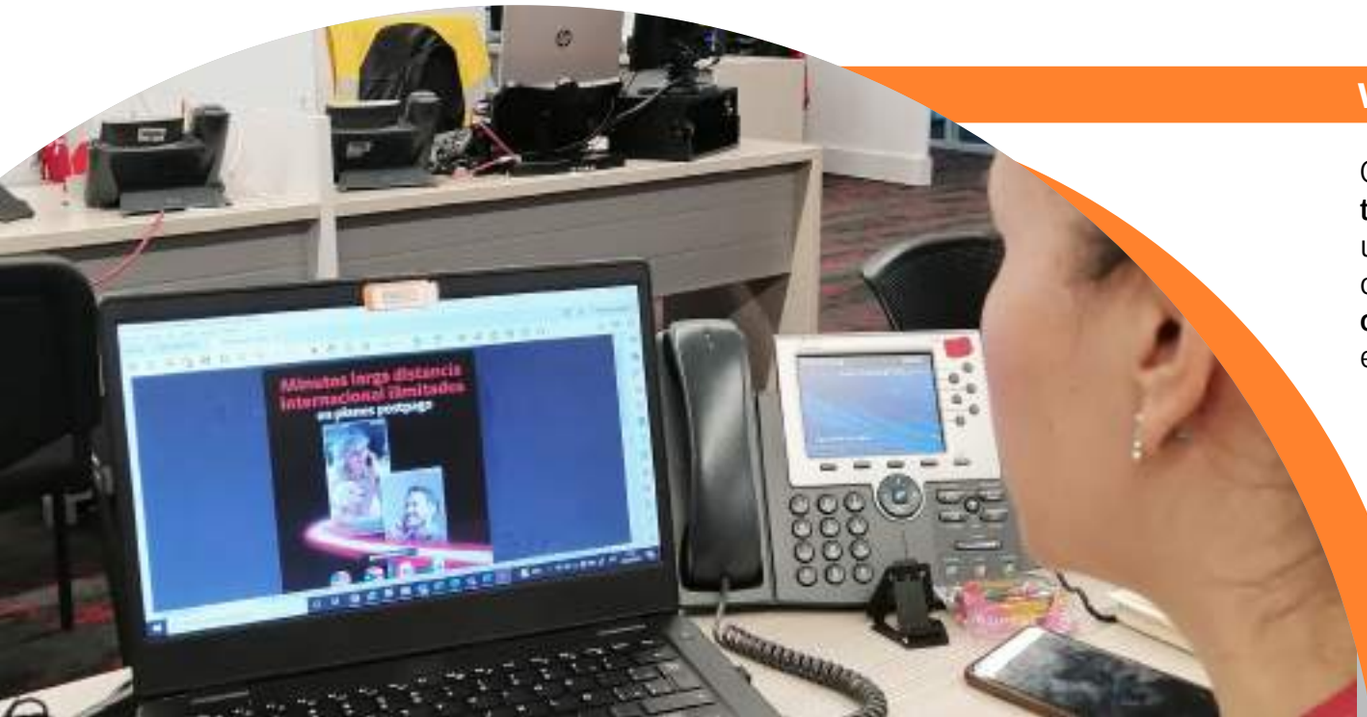
LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

GRI 2-1

Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. es una sociedad anónima colombiana privada, perteneciente al grupo empresarial América Móvil (AMX) S.A.B. de C.V., que es su sociedad matriz y beneficiario final. **(GRI 2-1)**. La empresa opera bajo la marca Claro Colombia.

PROPÓSITO

Trabajamos con pasión para entregar a nuestros usuarios **soluciones innovadoras y asequibles de comunicación, información y entretenimiento,** asegurando la sostenibilidad de la empresa y mejorando la calidad de vida de los colombianos.



VISIÓN

Claro será reconocida por ser la **empresa líder del sector de telecomunicaciones y servicios digitales,** obsesionada por sus usuarios, comprometida con el desarrollo sostenible, ciento por ciento digital, y soportada en nuevas formas de trabajo para **responder oportunamente a los cambios del mercado** y brindar siempre experiencias únicas, simples y confiables.

2.1. EL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-17, GRI 2-18, GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-21

El Comité Ejecutivo, integrado por once miembros (diez ejecutivos/as independientes y el presidente que lo dirige), es nuestro máximo órgano de gobierno. Los miembros no representan a un grupo de interés ni pertenecen a un grupo de población vulnerable.

Su función es diseñar y ejecutar la planeación estratégica con el objeto de cumplir el Propósito Superior, en un entorno de trabajo positivo que promueva el bienestar y desarrollo personal de sus colaboradores y colaboradoras.

Su compromiso es liderar con el ejemplo, ética y honestidad; empoderar y motivar al equipo de colaboradores y colaboradoras para trabajar con pasión y alineación; construir una cultura de comunicación, confianza, coherencia y colaboración; brindar soluciones oportunas, y asegurar la ejecución de las decisiones adoptadas.

COMPOSICIÓN DEL **COMITÉ EJECUTIVO**

CARLOS HERNÁN ZENTENO DE LOS SANTOS

Presidente

RODRIGO DE GUSMAO RIBEIRO	**HILDA MARÍA PARDO HASCHE**	**GERMÁN LEONARDO BUSTOS SUÁREZ**	**NÉSTOR GUSTAVO BERGERO FAUSTINELLI**	**INGRID PÉREZ TRUJILLO**	**ISAM HAUCHAR AGUDELO**	**NANCY PARRA REYES**	**SANTIAGO PARDO FAJARDO**	**WALTER JAVIER BORDA FERRO**	**FERNANDO GONZÁLEZ APANGO**
Director Ejecutivo Unidad Mercado Masivo	Directora Corporativa y Jurídica y Asuntos Societarios	Director Corporativo Gestión Humana	Director Corporativo Tecnología	Directora Corporativa Marketing y Medios de Comunicación	Director Ejecutivo Unidad Mercado Corporativo	Directora Corporativa Auditoría	Director Corporativo Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales	Director Corporativo Planeación Estratégica e Innovación	Director Corporativo Financiero

	ANTIGÜEDAD (AÑOS)	GÉNERO	COMPETENCIAS RELEVANTES PARA LOS IMPACTOS DE LA ORGANIZACIÓN
CARLOS HERNÁN ZENTENO DE LOS SANTOS	7	M	Ejercer la representación de Claro Colombia ante los grupos de interés y garantizar la correcta ejecución del plan corporativo para cumplir con los objetivos estratégicos de: crecimiento, rentabilidad y recomendación. Crear, manejar e implementar las políticas y estrategias comerciales, financieras, operativas, las relativas a la dirección y el manejo del personal, que garanticen el crecimiento institucional y las concernientes a la penetración del mercado. Cumplir con las obligaciones legales que le corresponden en su calidad de presidente, velar por la oportuna toma de decisiones por parte de los órganos de dirección y así mismo, solventar todos los requerimientos de América Móvil. **(GRI 2-11)**
RODRIGO DE GUSMAO RIBEIRO	4	M	Ejecutar estrategias de ventas y mercadeo de los diferentes planes, productos y servicios de la compañía para el segmento masivo (fijo y móvil), en los diferentes canales que se tienen definidos. Asegurar niveles adecuados de inventario acordes a las necesidades del mercado, asegurando la implementación, mantenimiento y permanente innovación, y mejorando la calidad, precio y garantía, con el fin de lograr los objetivos a nivel de ingresos, rentabilidad y posicionamiento.
ISAM HAUCHAR AGUDELO	6	M	Dirigir y ejecutar estrategias de ventas y mercadeo de los diferentes planes, productos, servicios y soluciones tecnológicas para el segmento corporativo (pequeñas, medianas y grandes empresas), que generen permanente innovación, aseguren su puesta en marcha y mantenimiento, y mejoren la calidad, precio y garantía, para lograr los objetivos a nivel de ingresos, rentabilidad y posicionamiento.
FERNANDO GONZÁLEZ APANGO	13	M	Planificar y dirigir el plan financiero, y controlar el correcto registro de las transacciones financieras para proporcionar información puntual y confiable para la toma de decisiones tanto administrativas como financieras, custodiando los recursos económicos y físicos que conforman el patrimonio de los accionistas. Dirigir las operaciones comerciales de la compañía para contribuir de forma adecuada a la consecución de los objetivos estratégicos de las unidades de negocio.

	ANTIGÜEDAD (AÑOS)	GÉNERO	COMPETENCIAS RELEVANTES PARA LOS IMPACTOS DE LA ORGANIZACIÓN
GERMÁN LEONARDO BUSTOS SUÁREZ	13	M	Diseñar, administrar y garantizar el cumplimiento de las políticas corporativas, estrategias y procesos locales de gestión humana, para facilitar el desarrollo personal, profesional y el desempeño productivo del talento humano, agregando valor a través de las personas para alcanzar los objetivos institucionales.
HILDA MARÍA PARDO HASCHE	26	F	Trazar e implementar políticas y asuntos jurídicos de la compañía relacionados con lo contencioso, lo societario corporativo y los contratos que se requieren incorporar, mantener y controlar, por medio del relacionamiento con las entidades gubernamentales que permitan el cumplimiento de la normatividad legal en todos los frentes mencionados y que se encuentre alineado con los objetivos estratégicos de la organización.
NÉSTOR GUSTAVO BERGERO FAUSTINELLI	0	M	Definir las estrategias requeridas para proporcionar una base tecnológica de primer nivel, que soporte la prestación de servicios de excelente calidad, a través del desarrollo y explotación de las redes y servicios a nivel nacional, garantizando los recursos asociados a los procesos de la operación, monitoreando y asegurando los niveles de disponibilidad del servicio para los diferentes frentes como son: BackBone, Ingeniería, Operaciones y Mantenimiento como para todo el negocio de Datacenter. Brindar soluciones innovadoras y asequibles de comunicación, información y entretenimiento satisfaciendo las expectativas de nuestros usuarios y el mercado, apoyados en una infraestructura, redes, aplicaciones y tecnología robusta, para brindar más y mejores servicios que apalanquen los objetivos de rentabilidad, crecimiento y recomendación de nuestros usuarios.
INGRID PÉREZ TRUJILLO	2	F	Desarrollar los programas y estrategias de mercadeo para garantizar el adecuado posicionamiento de los productos y servicios que provee la compañía a sus usuarios, tanto de productos masivos (fijo y móvil), como de productos enfocados a usuarios corporativos. Adicionalmente, es responsable por el posicionamiento de las marcas, la unidad de Claro Media y de la adecuada comunicación a los usuarios, que aseguran las relaciones estratégicas con los medios de comunicación.

	ANTIGÜEDAD (AÑOS)	GÉNERO	COMPETENCIAS RELEVANTES PARA LOS IMPACTOS DE LA ORGANIZACIÓN
NANCY PARRA REYES	18	F	Dirigir y controlar la elaboración y ejecución de la planeación de auditoría conforme a los principios aceptados, los objetivos de los accionistas y la Auditoría Corporativa de América Móvil, para evaluar de forma independiente el sistema de control interno, identificando los riesgos y controles existentes en los procesos y emitiendo recomendaciones tendientes a eliminar, mitigar o trasladar los riesgos y hacer que los procesos sean eficaces, eficientes y económicos.
SANTIAGO PARDO FAJARDO	10	M	Actuar como conducto para el relacionamiento con las autoridades del sector, entes de control, agremiaciones, autoridades nacionales y locales para el cumplimiento de la normatividad y la promoción de los objetivos estratégicos de Claro Colombia. Interactuar con las distintas áreas para el cumplimiento de la normativa y seguimiento a los proyectos legales y regulatorios que tengan impacto en la operación, así como para la socialización de la nueva regulación y del proceso de aplicación. Liderar la estrategia de sostenibilidad dando los lineamientos estratégicos para la ejecución de Claro por Colombia, programa de sostenibilidad de la compañía.
WALTER JAVIER BORDA FERRO	2	M	Diseñar, implementar y garantizar la planeación estratégica de la compañía para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asegurar una adecuada formulación de metas y objetivos que permitan a Claro Colombia desarrollar sus estrategias organizacionales garantizando un liderazgo competitivo dentro del mercado de las telecomunicaciones. Garantizar el desarrollo de proyectos que permitan innovar en los distintos mercados en los que se encuentra.

(GRI 2-9)

SELECCIÓN DE LOS MIEMBROS **DEL COMITÉ EJECUTIVO**

Nuestros líderes deben asumir retos frente a nuevos modelos de negocio y formas de crear valor; para dirigir fuerzas laborales multigeneracionales y diversas; impulsar los cambios que el negocio requiera, y maximizar el desempeño de los equipos a través de la innovación y la agilidad organizacional. Esta disposición se transmite desde las principales autoridades, a todos los niveles de la compañía. La estrategia de talento humano nos ha llevado a mantener en el tiempo nuestra ventaja competitiva en el mercado local.

Los miembros del Comité Ejecutivo y el Presidente son nombrados por accionistas del corporativo AMX luego del debido proceso de selección, en el que se identifican y valoran profesionales con una formación consolidada, con sobresalientes capacidades estratégicas, con motivaciones y perspectivas alineadas con las de la compañía; con habilidades de liderazgo definidas y características acordes a las exigencias del mercado. **(GRI 2-10)**

El proceso considera también que los candidatos y candidatas no tengan conflictos de interés. Con este fin se emplea el sistema Success Factors para reportar y mitigar cualquier conflicto, y garantizar transparencia. **(GRI 2-15)**

FUNCIONES Y **COMUNICACIONES**

La gestión sobre los impactos económicos, ambientales y sociales está a cargo del Comité Ejecutivo, que es el responsable de la toma de decisiones. Para ello se apoya en los Comités de Eficiencias, de Gestión Estratégica, de Usuarios UMC (Unidad de Mercado Corporativo), de Usuarios UMM (Unidad Mercadeo Masivo), de Portafolio, de Seguimiento de los Objetivos de Sustentabilidad de América Móvil (AMX) y de Energía y Emisiones (E&E). A su vez, para el cumplimiento de sus labores, estos se valen del Manual Niveles de Autorización, el cual establece principales autorizaciones que se realizan a nivel estratégico y táctico en la organización y los responsables de tomar las decisiones, dar autorizaciones, validarlas y quienes deben ser informados, enfocados a mantener un modelo ágil de decisiones. **(GRI 2-12)**

En Claro Colombia administramos indicadores previamente acordados con el Comité Ejecutivo y sistemas de monitoreo mensuales o trimestrales, según se haya definido, para que todos los colaboradores, incluidos los altos ejecutivos, informen sobre la gestión de los impactos de la operación a todos los diferentes niveles. **(GRI 2-13)**

Una vez al año, el Comité Ejecutivo ejecuta un proceso denominado Informe de Revisión por la Dirección en el que se abordan diversas temáticas relacionadas con la salud, la seguridad y el medio ambiente en la organización.

Por último, anualmente presentamos el Informe de Sostenibilidad, documento que recoge los hechos más relevantes de las acciones ejecutadas de acuerdo con la estrategia de sostenibilidad institucional, y sus respectivos impactos en los ámbitos de economía, medio ambiente, gobierno corporativo y las personas. **(GRI 2-16)**

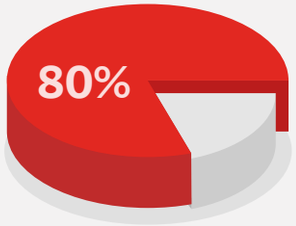
FORMACIÓN EN **SOSTENIBILIDAD**

El plan de formación del Comité Ejecutivo en materia de sostenibilidad es desarrollado por la Universidad Claro. En él se tratan temas integrales relacionados con los contextos económico, ambiental, gobierno corporativo y social, que mantienen actualizados a los miembros en tendencias mundiales y les ayudan a desarrollar una visión prospectiva al respecto. **(GRI 2-17)**

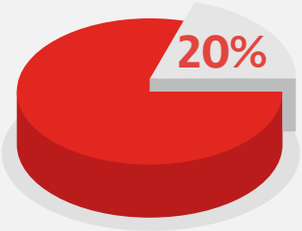
Para poner en conocimiento al Comité Ejecutivo sobre los avances y los asuntos vitales frente a la estrategia de sostenibilidad de la compañía, una vez al mes el Comité de Sostenibilidad se reúne con el máximo órgano de gobierno.

EVALUACIÓN **DE DESEMPEÑO**

Los miembros del Comité Ejecutivo son evaluados individualmente cada tres meses. La evaluación está compuesta en:



80% por los resultados estratégicos de los indicadores de negocio.



20% restante por los planes de desarrollo individual de habilidades gerenciales y liderazgo, por medio de consultorías externas.

(GRI 2-18)

REMUNERACIONES

La Jefatura de Compensación y Beneficios maneja, diseña, propone incrementos y modelos de remuneración acordes a los ajustes estructurales. Sus propuestas son avaladas por el Gerente de Gestión Humana Negocio y Transversales y por el Director Corporativo de Gestión Humana.

El monto de la remuneración de todos los niveles de la compañía y de los miembros del Comité Ejecutivo es definido mediante la valoración de cargos realizada bajo la Metodología HAY, y el análisis de los criterios de equidad y competitividad en el mercado. La Presidencia aprueba las remuneraciones fijadas.

(GRI 2-19)

Según los resultados de la compañía y el cumplimiento de indicadores de área, el primer nivel jerárquico cuenta con un bono no salarial de manera trimestral. En los demás niveles, dependiendo del rol desempeñado y el cumplimiento de objetivos, la remuneración variable puede ser un bono no salarial o pago de comisiones.

Un insumo adicional que manejamos para el establecimiento de remuneraciones competitivas es la información externa proveniente de encuestas salariales. **(GRI 2-20)**

La persona mejor pagada de la organización tuvo un ingreso total anual 2.249% superior a la mediana del resto de personal de la compañía.

El incremento de la persona mejor pagada en la organización fue un **40%** menor que la mediana del incremento del resto de personal de la compañía. **(GRI 2-21)**

2.2. GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 3-3: Gobierno corporativo, rentabilidad y competitividad

Conforme a lo dispuesto en el Plan Estratégico, nuestro Gobierno Corporativo diseña, desarrolla y pone en práctica las estrategias necesarias para el desenvolvimiento eficiente del negocio, para el crecimiento y preservación de la reputación de la marca, y para la generación de valor a todos los grupos de interés.

Las tres metas sobre las que se asienta el plan estratégico son:

RECOMENDACIÓN:
Ser la empresa de telecomunicaciones más recomendada por los colombianos y colombianas.

CRECIMIENTO:
Ser líder en crecimiento de participación de mercado en ingresos de cada sector.

RENTABILIDAD:
Aumentar la rentabilidad, ingresos y EBITDA de la compañía.

Un elemento fundamental, complementario a las metas estratégicas, es la transparencia en todas las actividades de la organización, el actuar en forma íntegra, ética y eficiente. Transmitir este principio a todos los niveles nos ha ayudado a generar confianza, estabilidad y seguridad, a la mejora integral de la competitividad, y a la transformación de la vida de millones de colombianos.

Sumado a lo anterior, gracias al programa de transformación **Cultural CEC** (Confianza, Empoderamiento y Colaboración) hemos potenciado las competencias y capacidades del talento humano y hemos consolidado un clima laboral incluyente, que valora la contribución del equipo de colaboradores y colaboradoras, promueve la comunicación y la correcta delegación para brindar experiencias memorables a nuestros usuarios.

A lo largo del 2022 el portafolio estratégico estuvo conformado por 70 proyectos, que se administraron a través de ocho programas:

1. PRIMEROS EN EXPERIENCIA

2. MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS CENTRADOS EN EL USUARIO MASIVO

3. CAPACIDAD Y EVOLUCIÓN DE RED

4. ATENCIÓN DIGITAL Y UNIFICADA DE USUARIOS

5. MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS CENTRADOS EN EL USUARIO CORPORATIVO

6. GESTIÓN EMPRESARIAL BASE CERO

7. TRANSFORMACIÓN CULTURAL

8. NUEVOS CAMPOS DE JUEGO E INNOVACIÓN

PRINCIPALES
PROYECTOS DEL 2022

- Mejorar los procesos de atención de solicitudes de los usuarios, logrando optimizar la atención y asegurar experiencia positiva.
- Perfeccionar los modelos analíticos sobre el conocimiento de los usuarios.
- Implementar los modelos de atención diferenciada, atención convergente e incorporar funcionalidades en cada uno de los canales digitales.
- Incorporar productos y servicios innovadores para diversificar el portafolio.

- Crear capacidades tecnológicas para que nuestros agentes y mayoristas modernicen su negocio con una plataforma de e-commerce.
- Implementar nuevo Modelo de Gestión de Aliados y Proveedores, para desarrollar, fortalecer y establecer relaciones a largo plazo, los cuales mejoran la experiencia del usuario y aportan para ser una cadena de valor más sostenible.
- Iniciar la automatización y robotización de tareas operativas, las cuales permiten reducir los errores humanos, fortalecen a los controles SOX (Ley Sarbanes Oxley) en procesos claves y mitiga los riesgos por incumplimiento.

RESULTADOS MÁS RELEVANTES DE LOS PROYECTOS RELACIONADOS **CON LAS METAS ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES**

RENTABILIDAD
(34 proyectos)

Mantuvimos un enfoque profundo en la optimización del costo total de las **soluciones tecnológicas,** para mitigar los efectos macroeconómicos nacionales y globales, sin afectar la calidad de nuestros servicios.

COMPETITIVIDAD
(10 proyectos)

Cerramos el 2022 como líderes del mercado de comunicación y entretenimiento con más de **37 millones de usuarios móviles.**

RECOMENDACIÓN
(26 proyectos)

El **Área de Experiencia** es la voz de nuestro usuario al interior de la compañía. Dedicamos esfuerzos a promover la mejora continua a través de planes de acción que se tradujeron en **satisfacción, fidelización y recomendación.**

Diseñamos y gestionamos productos para estos nuevos campos de juego: movilidad, asistencia, seguridad, biometría, marketing, billetera móvil, productos y servicios IoT, monitoreo para el hogar, vehículos conectados, entre otros servicios, que brindan alternativas para que nuestros usuarios encuentren fácilmente todo cuanto necesitan en un solo lugar.

(GRI 3-3)

2.2.1. ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

GRI 2-13, GRI 2-23

CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética de Claro Colombia está dirigido a nuestro grupo de colaboradores, directivos y terceros. Este es revisado y remitido por el director general de AMX a todas sus subsidiarias. El incumplimiento a los principios contemplados podría constituir una violación a las leyes aplicables y en consecuencia una sanción administrativa, civil o penal.

Los compromisos y políticas se comunican mediante: página web, intranet corporativa, micrositio de cumplimiento, cursos y piezas de comunicación. El Código de Ética se encuentra publicado en la página de Claro Colombia en *https://www2.claro.com.co/portal/recursos/co/pdf/CodigoDeEtica-010321.pdf*. Su versión en inglés se encuentra en la página de AMX en *https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/codigo-de-etica/default.aspx*. En la página de AMX también se encuentran publicadas las diferentes Políticas que se desprenden del Código de Ética.

(GRI 2-23)

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (LA/FT/FPADM)

Claro Colombia reafirma su compromiso de lucha contra el LA/FT/FPADM dando estricto cumplimiento a la normativa correspondiente y a las mejores prácticas en la materia. Tenemos tolerancia cero ante la ocurrencia de incidentes de esta naturaleza.

Durante el año 2022 avanzamos en plan de trabajo establecido fortaleciendo el Sistema y dando cumplimiento a las políticas y procedimientos que suscriben los lineamientos y los controles de prevención integrados a los diferentes procesos de la Compañía, enfocándonos principalmente en lo referente a las señales de alerta, operaciones inusuales y sospechosas entre otras. Como parte del programa, se impartieron capacitaciones a colaboradores y terceros, además de revisar los controles asociados a los diferentes procesos.

INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

La organización cuenta con sistemas de monitoreo con indicadores previamente acordados con el órgano de gobierno y que se monitorean mensual o trimestralmente según se haya definido. A través de este sistema, todos los colaboradores y colaboradoras, incluidos los altos ejecutivos, informan a los diferentes niveles de la organización, incluido el máximo órgano de gobierno, la gestión de los impactos de la organización.

(GRI 2-13)

2.2.2. ANTICORRUPCIÓN

GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3

Además de ejecutar el Plan Anual de Auditoría para cumplir los objetivos estratégicos en esta línea, a través de la Dirección Corporativa de Auditoría, continuamos dando seguimiento al Programa Modelo de Gestión y Desarrollo Sostenible de proveedores, distribuidores y aliados, y realizando evaluaciones a los procesos relevantes para la operación, a los riesgos y controles del Sistema Anticorrupción.

En el 2022 no se identificó ningún riesgo significativo relacionado con corrupción en las operaciones de Claro Colombia. No obstante, se registraron 27 casos relativos a asuntos de corrupción, fraude, conflicto de interés, disposición inadecuada de recursos y uso o divulgación de información de carácter restringido o limitado. Del total de casos, 14 se resolvieron con medidas disciplinarias contra el colaborador. En ninguno de los casos se rescindió o dejó de renovarse un contrato con algún socio estratégico **(GRI 205-1)**. Finalmente, tres casos jurídicos públicos fueron relacionados con la corrupción e interpuestos contra la organización o sus colaboradores y colaboradoras.

(GRI 205-3)

Para promover la lucha contra la corrupción, en este año se dirigió una campaña de comunicación a todos los miembros del equipo directivo de la compañía acerca de aspectos y/o funciones de anticorrupción, respeto a los derechos humanos, no discriminación con fundamento en lo descrito en el Código de Ética, la Política de Inclusión y Diversidad y la Política de Derechos Humanos; así como la mención y difusión del nuevo material Política de Igualdad y Respeto y el Protocolo de Gestión Casos Acoso y Contra la Igualdad.

El Código de Ética y las políticas relacionadas con anticorrupción y ética empresarial se encuentran a disposición de todos los colaboradores en la intranet corporativa y en el micrositio de Compliance de AMX en la dirección https://www.complianceamx.com/. Un total de 4.242 colaboradores/as (42,40%) hicieron uso del sitio en el 2022.

De los 1.199 proveedores y aliados, 697 (60% de 1.149) participaron en esta actividad. Este resultado representa el 100% del objetivo planteado. Al igual que en el año precedente, las políticas de ética y antisoborno fueron impartidas a todos los aliados y proveedores, por medio de la Plataforma Carso.

COBERTURA Y ALCANCE DE LAS **CAPACITACIONES ANTICORRUPCIÓN: PARTICIPANTES 2022**

Curso Código de Ética de América Móvil Participantes 2022	Completo 8.419 96% Pendiente 315	**TOTAL GENERAL 8.734**
Curso Control Efectivo de la Corrupción Participantes 2022	Completo 8.212 94% Pendiente 552	**TOTAL GENERAL 8.734**
Curso Conflictos de Interés Participantes 2022	Completo 8.212 94% Pendiente 522	**TOTAL GENERAL 8.734**
Curso de Protección de Datos Personales Participantes 2022	Completo 6.820 78% Pendiente 1914	**TOTAL GENERAL 8.734**
Curso de Prevención de Lavado de Dinero Participantes 2022	Completo 7.782 89% Pendiente 952	**TOTAL GENERAL 8.734**

(GRI 205-2)

2.2.3.
NUESTROS ESTÁNDARES **DE CONDUCTA Y VALORES EMPRESARIALES**

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25

El compromiso de Claro Colombia con el desarrollo del país toma como punto de partida el respeto al usuario en materia de protección de datos personales, brindar conectividad en los sitios más apartados del país, y trabajar con pasión en la generación de soluciones innovadoras y asequibles de comunicación, información y entretenimiento, para mejorar la calidad de vida de los usuarios y asegurar la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

(GRI 2-25)

Los valores empresariales sobre los que se cimenta la cultura corporativa son:

HONESTIDAD

DESARROLLO HUMANO Y CREATIVIDAD EMPRESARIAL

PRODUCTIVIDAD

RESPETO Y OPTIMISMO

LEGALIDAD

AUSTERIDAD

SOSTENIBILIDAD/ SUSTENTABILIDAD

EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Nuestro Código de Ética, junto con las leyes aplicables, acuerdos y las buenas prácticas internacionales, constituyen el pilar del Programa de Integridad y Cumplimiento que representa los valores empresariales y señala el estándar de conducta con los integrantes de la empresa, con los usuarios y con la comunidad. De este programa nacen las diversas políticas de nuestro gobierno corporativo:

- **POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN.**
- **POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS.**
- **POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS.**
- **POLÍTICA DE REGALOS, GASTOS DE ENTRETENIMIENTO Y HOSPITALIDAD.**
- **POLÍTICA DE DONATIVOS.**
- **POLÍTICA DE PATROCINIOS.**
- **PROTOCOLO DE DEBIDA DILIGENCIA A TERCEROS.**

(GRI 2-23)

La aplicación de estos compromisos cuenta con diferentes etapas como: Inducción, formación, comunicaciones internas, certificaciones periódicas y sanciones ante posibles incumplimientos. Los compromisos se integran a las estrategias organizativas, políticas y los procedimientos. Se cuenta con el apoyo constante del oficial de cumplimiento, mediante la ejecución del Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

(GRI 2-24)

2.2.4.
CONTROLES E INTEGRIDAD

GRI 2-27, GRI 416-2, GRI 417-2, GRI 417-3

Promovemos un ambiente de control adecuado, mediante la generación oportuna y precisa de la información, de la vigilancia permanente de las cifras financieras y de los procesos internos, todos componentes esenciales para la toma de decisiones adecuada.

Cumplimos puntualmente con todas las obligaciones fiscales con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, las Tesorerías Distritales y el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, así como con las obligaciones financieras con proveedores y aliados, según lo convenido en los respectivos contratos.

Durante 2022 se notificaron ocho casos de incumplimiento significativos de la legislación y las normativas, de los cuales siete derivaron en multa y uno en sanción no monetaria de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). De aquellos sancionados con multa, cinco la recibieron de parte de la SIC y dos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

INVESTIGACIONES SIC SANCIONADAS CON MULTA

INVESTIGACIÓN	OBJETO	DECISIÓN	VALOR DE LA SANCIÓN
ADMINISTRATIVA BAJO EL RADICADO 19-160764	Presunta vulneración al derecho de recibir información adecuada relacionada con devolución de equipos terminales, indicadores de calidad y formularios de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS).	Sanción confirmada en apelación mediante Resolución No. 1242 del 21 de enero de 2022.	$27.255.780
ADMINISTRATIVA BAJO EL RADICADO 18-9374	Presunta vulneración al derecho de los usuarios a portar sus líneas, toda vez que i) no tramitó algunas solicitudes; ii) incumplió el término de tres días hábiles estipulados en la regulación; iii) activó el servicio de las líneas portadas de manera tardía; y v) omitió enviar y/o entregar la SIM Card de manera previa al inicio de la prestación del servicio de las líneas portadas.	Sanción confirmada en apelación mediante Resolución No. 1883 del 19 de abril de 2022.	$354.325.140
ADMINISTRATIVA BAJO EL RADICADO 19-4910	Presunta realización de ofertas de retención y fidelización (por medio de descuentos) frente a usuarios que querían cancelar el servicio.	Sanción confirmada en apelación mediante Resolución No. 27727 del 10 de mayo de 2022.	$472.433.520
ADMINISTRATIVA BAJO EL RADICADO 19-51409	Planes ilimitados. La SIC advierte que se informaron planes con la característica de ilimitados, sin embargo, solo dos características resultaban ilimitadas.	Sanción confirmada en apelación mediante Resolución No. 55629 del 19 de agosto de 2022.	$245.302.020
ADMINISTRATIVA BAJO EL RADICADO 18-127153	Uso de bases de datos de portabilidad para fines de telemercadeo, sin la autorización para el uso de dichas bases.	Sanción confirmada en apelación mediante Resolución No. 67646 de 2022.	$950.000.000

INVESTIGACIONES MINTIC QUE RECIBIERON SANCIONES MONETARIAS

INVESTIGACIÓN	OBJETO	VALOR DE LA SANCIÓN
ADMINISTRATIVA MINTIC 2965	Presunta comisión de infracción por la aparente falta de z regulatorios al no haber alcanzado el rango establecido para el Valor Objetivo del Indicador de Velocidad de Transmisión de Datos (VDT), en las velocidades mínimas (más bajas) de carga y descarga relacionada con la oferta comercial, correspondientes al tercer y cuarto trimestre del 2017.	$146.067.966
ADMINISTRATIVA MINTIC 3366	Presunta comisión de infracción por la aparente no presentación de los planes de mejora regulatorios al no haber alcanzado el rango establecido por el Valor Objetivo del Indicador de Velocidad de Transmisión de Datos (VTD), en las velocidades mínimas (más bajas) de carga relacionada con la oferta comercial, correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre del 2018.	$464.057.748

INVESTIGACIONES SIC QUE OBTUVIERON SANCIONES NO MONETARIAS

INVESTIGACIÓN	OBJETO	DECISIÓN
ADMINISTRATIVA BAJO EL RADICADO 20-372055	Reporte en centrales de riesgo sin notificación a los usuarios.	Medida de instrucción, cumplimiento de la regulación. Resolución No. 80018 del 2022.

(GRI 2-27) (GRI 416-2) (GRI 417-2) (GRI 417-3)

2.2.5.
CANALES DE **DENUNCIA**

Disponemos de tres canales para reportar cualquier acto ilícito o que atente contra nuestro Código de Ética.

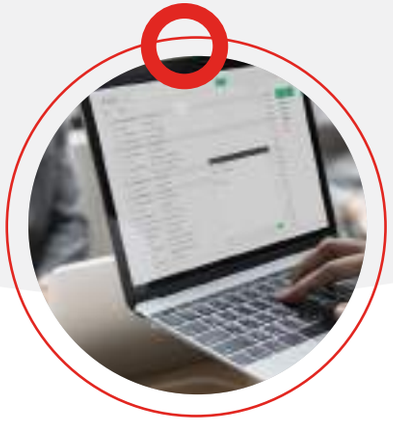
GRI 2-26

Portal de denuncias de **América Móvil**

DIRECCIÓN: https://denuncias.americamovil.com

ALCANCE: Registrar conductas ilegales o no éticas (ya sean hechos o sospechas) o violaciones a los principios establecidos en el Código de Ética.

PÚBLICO OBJETIVO: Colaboradores y colaboradoras, proveedores, contratistas o terceros que se relacionen con la empresa.

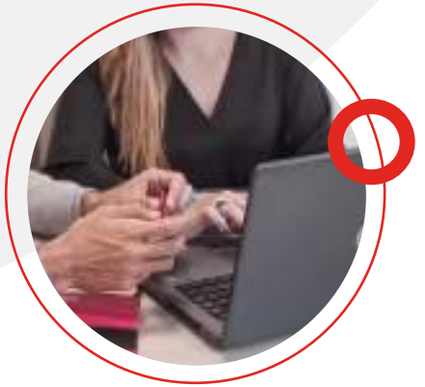


Correo electrónico para **consultas respecto al manejo de datos personales**

DIRECCIÓN: privacidad@americamovil.com

ALCANCE: Medio de asesoría y asistencia para brindar protección a los datos personales de nuestros usuarios, de conformidad con los lineamientos descritos en el Código de Ética.

PÚBLICO OBJETIVO: Colaboradores y colaboradoras, proveedores, contratistas o terceros que se relacionen con la empresa.



Correo electrónico oficial **de Cumplimiento local y de América Móvil:**

DIRECCIÓN: yocumplo@americamovil.com

ALCANCE: Canal de comunicación habilitado para prevenir, detectar o responder a las faltas legales en materia de políticas corporativas y éticas.

PÚBLICO OBJETIVO: Colaboradores y colaboradoras, proveedores, contratistas o terceros que se relacionen con la empresa.

2.2.6.
PREVENCIÓN Y **GESTIÓN DE RIESGO**

GRI 2-12

El Comité Ejecutivo dirige la evaluación de la eficacia de la gestión del riesgo institucional. Como parte de las actividades que se efectúan para esta medición, cada mes el Comité de Gestión Estratégica lleva a cabo el análisis de los resultados organizacionales y define las medidas a incorporar para el cumplimiento de los objetivos.

Por su parte, la **Gerencia de Gobierno de Datos y Riesgo Corporativo** tiene a su cargo la medición del nivel de madurez de la gestión de riesgos, proceso del que se desprenden la identificación de las capacidades actuales y las oportunidades de mejora.

Adicionalmente, la evaluación de los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo se aplica también a los proveedores y aliados que hacen parte de la cadena de valor, en las etapas de selección, seguimiento y relacionamiento.

Los parámetros de estas valoraciones están alineados con los estándares Fair Trade, SAM, GRI, Pacto Global, Score, Ley de Plazos Justos, Ley 1581 de Habeas Data y Protección de Datos, SAGRILAFT, entre otros.

(GRI 2-12)

3

DESEMPEÑO ECONÓMICO,

CRECIMIENTO RENTABLE Y COMPETITIVIDAD

GRI 3-3: Gobierno corporativo, rentabilidad y competitividad

Todas nuestras estrategias y decisiones toman en consideración los objetivos de mejorar la recomendación del usuario, incrementar participación de mercado y aumentar la rentabilidad. Para asegurar los resultados, la competitividad de la compañía, la sostenibilidad en el tiempo, efectuamos diferentes actividades y reportes para el seguimiento y control de los presupuestos o metas establecidas, así logramos corregir oportunamente cualquier desviación que requiera la realización de ajustes o cambios en la estrategia.

Con miras a maximizar los resultados financieros se implementaron distintas iniciativas y proyectos. Los más relevantes se resumen a continuación:

PRESUPUESTO BASE CERO

Que proporciona un medio para aprovechar los recursos de manera eficaz, acrecentando la rentabilidad.

PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN

De mediano plazo, con impacto en los años 2023, 2024 y 2025, que evalúa las alternativas alineadas con la sostenibilidad de la empresa, centrándose en aquellas que representan mejoras de procesos, crecimiento de ingresos, eficiencia en Capex (inversiones de capital) / Opex (egresos operativos) y optimización de la rentabilidad.

INCENTIVO A LA DEMANDA DEL MINISTERIO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Proyecto de extensión y adición por el que se van a conectar nuevos hogares de estratos 1 y 2 con el servicio de internet, en 76 ciudades del país.

ALIANZA CLARO - ORACLE

Proyecto que habilita la primera nube pública para empresas en el país, lo que generará mayores oportunidades de empleo y desarrollo.

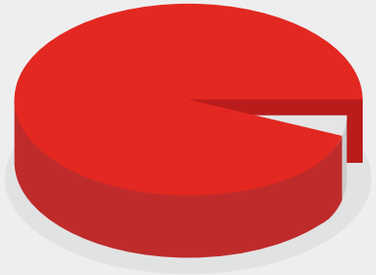
GRANDES PROYECTOS

Adjudicación de contratos de gran impacto en Colombia, como el de la fiscalía general de la Nación, que estuvo asociado a servicio de seguridad integral.

AMPLIACIÓN DE COBERTURA

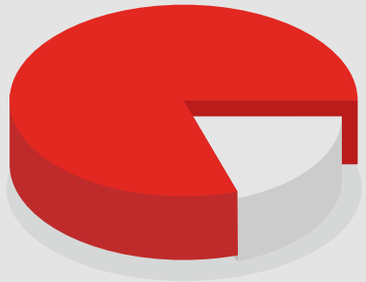
Conectar zonas que no tenían acceso a internet mediante el desarrollo de cobertura de la red móvil.

98%



- Continuamos con la digitalización de los servicios, aumentando eficiencia y cobertura. Reforzamos las visitas a ciudades principales llegando al **98%** programadas. Involucramos a los canales de venta para diseñar el flujo de proceso ideal.

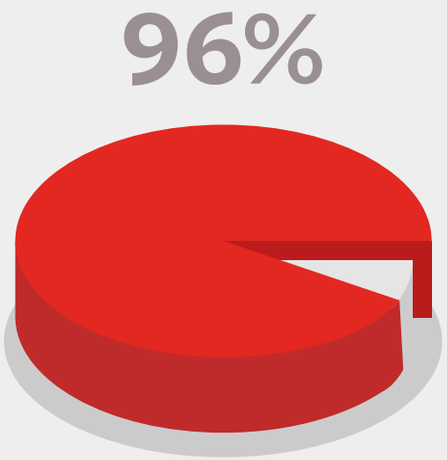
80%



- Reducción de hasta un **80%** en los tiempos de atención de los consultores comerciales, así como un ahorro promedio anual de $150 millones en el proceso de validación documental y de un promedio anual de $2.538 millones en procesos de soporte y digitación de la venta en Condiciones Generales de Venta (CGV). De igual manera, se eliminaron procesos operativos y administrativos para hacer más eficiente la labor comercial.

- Por otra parte, el control del nivel de incobrables fue un factor de éxito en los resultados financieros generales, producto de una mayor cobertura en procesos y acciones automáticas de cobranza sobre dispositivos financiados; focalizaciones en edades de cobro con observancia del mercado; diseño de estrategias de cobranza y de políticas de crédito acordes con cada segmento trabajado, y de los indicadores macroeconómicos.

- A nivel general, de la meta de incobrable del 100% esperado se ha utilizado el **93%,** resultado que apoyado por la gestión de cobranza evidencia un aporte significativo para el proceso general de la rentabilidad de la compañía.
- Con corte a diciembre Los impactos positivos se evidenciaron en un menor gasto del incobrable de **$19.761 M** en el ejercicio del año 2022.
- La prioridad para 2022 fue la de involucrar más a los usuarios en el entorno digital, lo cual fue posible por la disponibilidad de la App Mi Claro, en la que se pueden realizar transacciones de productos y servicios, la utilización de nuevas maneras de validación de correos electrónicos y el afianzamiento del proceso de facturación digital llegando al **96% de usuarios.**



- La facturación digital llegó a un volumen mayor de usuarios que reciben la factura virtualmente, lo que permite realizar el pago sin desplazamiento físico.
- Se establecen objetivos de aplicación en línea de pagos del 98% garantizando la experiencia al usuario por los fallos en la transacción de pago, servicio, cartera y PQRS. Para aplicar las soluciones en la raíz del problema.

(GRI 3-3)

3.1. GESTIÓN FINANCIERA

GRI 2-2, GRI 201-1, ODS 8

A continuación, presentamos un resumen de los indicadores financieros de **Claro Colombia** al cierre del 2022, en los ámbitos de rentabilidad, endeudamiento y liquidez.

Los indicadores de liquidez miden los recursos disponibles para operar en el corto plazo. Al cierre de 2022, los activos corrientes crecieron **7,3%** respecto al año anterior, principalmente por el incremento de deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto. El incremento en la porción corriente de los pasivos del **13,8%** debido principalmente al aumento de las cuentas por pagar y pasivos acumulados. Por su parte, los indicadores de endeudamiento muestran la proporción de la inversión de la empresa que ha sido financiada con deuda. El nivel de endeudamiento pasó del **58,5%** en 2021 al **62,6%** en 2022; la concentración del endeudamiento está en el largo plazo y representa el **56,1%**.

El total de los pasivos creció **$2,2 billones**, lo cual equivale al **17,3%** mayor respecto del año anterior.

Finalmente, el indicador de rentabilidad refleja los resultados de la gestión operativa del año. El margen operacional de 2022 fue del **17,8%** como resultado del incremento en ingresos del **1,1%**. El margen neto en 2022 fue del **12,2%** equivalente a **$1,8 billones**.

En el año 2022 se registraron ingresos por **$14,6 billones**. Por su parte la utilidad operativa fue de **$2,6 billone**s y la utilidad neta registró una cifra cercana a los **$1,8 billones**.

INDICADORES DE LIQUIDEZ

	Capital de trabajo (activo corriente - pasivo corriente)	Razón corriente (activo corriente / pasivo corriente)
2022	433.719.563	1,07
2021	748.776.079	1,13

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

	Nivel de endeudamiento (total pasivo / total activo)	Apalancamiento financiero (total pasivo / patrimonio)
2022	62,62%	167,54%
2021	58,52%	141,07%

INDICADORES DE ACTIVIDAD

Rotación del activo total
(ingresos / activo total)

2022	0,62
2021	0,68

INDICADORES DE UTILIDAD

Utilidad por acción
(pesos)

2022	0,00118
2021	0,00132

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Margen operacional
(utilidad operacional / ingresos)

2022	17,8%
2021	19,6%

Margen neto
(utilidad neta / ingresos)

2022	12,2%
2021	13,8%

Rendimiento sobre activos ROA
(utilidad operacional / activos totales)

2022	11,1%
2021	13,2%

Rendimiento operacional sobre patrimonio ROE
(utilidad operacional / patrimonio)

2022	29,6%
2021	31,9%

Rendimiento sobre patrimonio ROE
(utilidad neta/ patrimonio)

2022	20,4%
2021	22,5%

[4] **(GRI 201-1)**

*Esta información proviene de los estados financieros de COMCEL S.A. correspondientes al 2022

Comunicación Celular S.A. - COMCEL S.A. publica sus estados financieros anuales. Estos se elaboran de acuerdo con las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia (NCIF), compiladas y actualizadas en el Decreto 2270 de 2019, expedidas por Decreto 2420 de 2015 y modificatorios. Las normas de contabilidad y de información financiera corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) publicadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés), en las versiones aceptadas por Colombia a través de los mencionados Decretos. La aplicación de dichas normas internacionales en Colombia está sujeta a algunas excepciones determinadas por el ente regulador y contenidas en el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios.

(GRI 2-2)

4

FORTALECIENDO NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE

4.1 ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD CLARO POR COLOMBIA

Con nuestra estrategia Claro por Colombia buscamos transformar vidas por medio de la tecnología. Sabemos que las realidades cambian con accesibilidad, conectividad e internet. Por eso, incentivamos el cierre de brechas digitales y sociales, mientras acercamos a todos los grupos de interés a cumplir sus sueños.

El impacto de nuestras actividades tiene tres dimensiones: económica, ambiental y social. Su coexistencia equilibrada es la sostenibilidad, que hace parte integral de nuestro Propósito Superior, y que nos impulsa a generar valor compartido a los grupos de interés, con quienes gestionamos un relacionamiento directo y oportuno a partir de la estrategia de sostenibilidad, para construir relaciones de largo plazo y de mutuo beneficio.

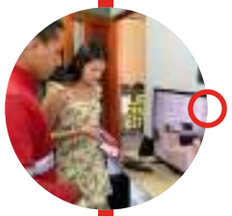
La sostenibilidad es parte fundamental de nuestro **ADN.** Por ello, tenemos el compromiso de ser una empresa más sostenible e incluyente buscando mejorar la calidad de vida de los colombianos y preservar el medioambiente.

4.2. GRUPOS DE INTERÉS

GRI 2-29

Identificamos nuestros grupos de interés priorizándolos según criterios como: el nivel de importancia e impacto; los canales de comunicación e instancias de relacionamiento; los posibles efectos positivos y negativos de la actividad, y los planes de acción para su correcta priorización y mitigación.

Luego del análisis, los grupos de interés prioritarios para nuestra operación son:



USUARIOS

ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

COLABORADORES Y COLABORADORAS

PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES Y ALIADOS

COMUNIDAD

ESTADO Y GOBIERNO

En cuanto al relacionamiento y los procesos de consulta con los grupos de interés, el Comité Ejecutivo ha delegado está responsabilidad en las siguientes áreas: para la interacción con los usuarios, las Unidades de Negocio y Dirección Corporativa de Marketing y Comunicaciones; para la relación, tanto con los accionistas e inversionistas, como con los proveedores y aliados, la Dirección Corporativa Financiera; para el vínculo con colaboradores y colaboradoras, la Dirección Corporativa de Gestión Humana, y para el trato con entes de control, entidades estatales y gubernamentales, y la comunidad en general, las Direcciones Corporativas de Jurídica y Asuntos Societarios, y de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales.

(GRI 2-29)

4.3. MODELO Y CANALES DE RELACIONAMIENTO

GRI 2-28, GRI 2-29

Los canales de comunicación que mantenemos para cada grupo de interés prioritario son:

USUARIOS
Canales de atención y autoatención; estudios, encuestas de satisfacción y Net Promoter Score (NPS), y el estudio de reputación.

ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS
Oficina de atención al inversionista, estudio de reputación y asamblea.

COLABORADORES Y COLABORADORAS
Canales de diálogo interno, encuesta de clima laboral, encuesta de NPS, encuesta de RADAR y cultura organizacional.

PROVEEDORES Y ALIADOS
Encuesta de proveedores, distribuidores y aliados y encuesta de NPS.

COMUNIDAD
Estudio de reputación y estudio de marca.

ESTADO Y GOBIERNO
Diálogos directos.

(GRI 2-29)

El relacionamiento con los grupos de interés prioritarios es permanente. Para fortalecer nuestros vínculos, formamos parte de varios organismos y escenarios intersectoriales:

- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI).
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia (ANDESCO).
- Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT).
- Asociación de la Industria Móvil de Colombia (ASOMÓVIL).
- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE).
- Cámara de Comercio Colombo Americana (AMCHAM).
- Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASIET).
- Global System for Mobile Communications (GSMA) Latin America.

(GRI 2-28)

4.4. ASUNTOS MATERIALES

GRI 3-1, GRI 3-2

En el año 2021 realizamos una actualización del análisis de materialidad que efectuamos en 2017. En esta se revisaron las características y cambios particulares de la estrategia de la compañía y su contexto operativo de sostenibilidad.

Durante el estudio aplicamos los principios definidos por la metodología internacional de los estándares GRI: contexto de sostenibilidad, inclusión de grupos de interés y materialidad.

El ejercicio de inclusión de grupos de interés permitió identificar los temas que causan mayor opinión y que son de particular relevancia para ellos, arrojando como resultado la validación y priorización de los doce asuntos definidos en el contexto de sostenibilidad.

Para ello, se realizó mediante encuestas dirigidas a los tres grupos de interés (usuarios, colaboradores y colaboradoras, proveedores, distribuidores y aliados) se realizó la verificación de opiniones y la ponderación de los temas identificados por las partes interesadas.

(GRI 3-1)

Los siguientes son los resultados que arrojó el proceso:

RELEVANCIA ASUNTOS MATERIALES POR GRUPO DE INTERÉS

COLABORADORES Y COLABORADORAS

USUARIOS

PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES Y ALIADOS

PONDERACIÓN

SALUD Y BIENESTAR DE LOS COLABORADORES Y COLABORADORAS

9,52	8,52
8,81	74,6%

EXPERIENCIA AL USUARIO

9,29	8,57
6,54	67,8%

DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR

7,07	7,64
6,89	60,0%

INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

6,79	7
6,94	57,6%

TECNOLOGÍA, CONECTIVIDAD Y COBERTURA

7,98	7,92
4,74	57,3%

GOBIERNO CORPORATIVO

7,98	7,92
4,74	57,3%

CARBONO NEUTRAL Y CAMBIO CLIMÁTICO

5,18	5,13
8,28	51,6%

SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

5,12	5,9
7,36	51,1%

RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD

6,34	6,32
5,17	49,5%

EQUIDAD, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

5,58	5,74
4,81	44,8%

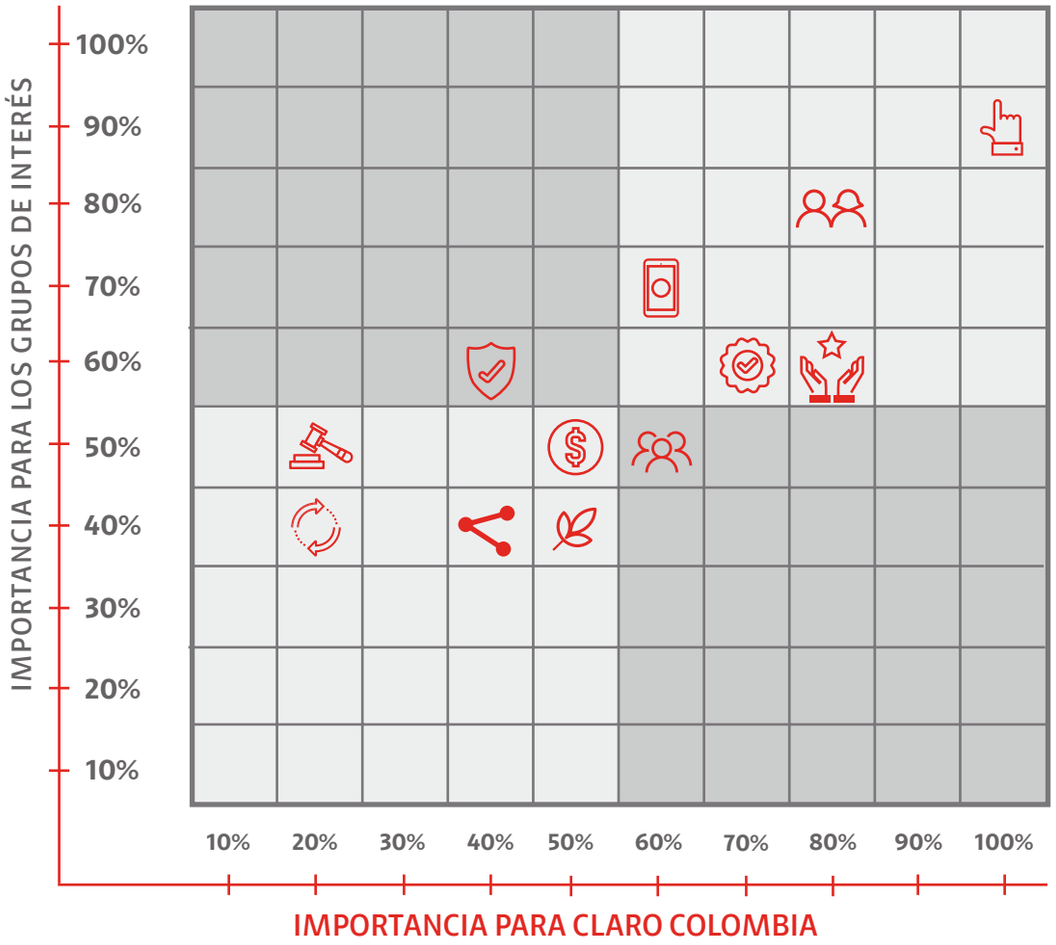
ECONOMÍA CIRCULAR

5	5,17
5,05	42,3%

REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL

4,8	5,27
4,98	41,8%

Los datos reflejaron que los principales impactos en los que debemos centrar nuestros esfuerzos en cuestión de sostenibilidad, para generar valor en los próximos años, se enmarcan en los siguientes asuntos materiales:



- EXPERIENCIA AL USUARIO
- SALUD Y BIENESTAR DE LAS COLABORADORAS Y COLABORADORES
- INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
- DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR
- TECNOLOGÍA, CONECTIVIDAD Y COBERTURA
- EQUIDAD, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD
- RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD
- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN
- CARBONO NEUTRAL Y CAMBIO CLIMÁTICO
- REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL
- GOBIERNO CORPORATIVO
- ECONOMÍA CIRCULAR

(GRI 3-2)

4.5 APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y OTRAS INICIATIVAS

Estamos profundamente involucrados en aportar a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, a los ODS, y a la meta global de limitar el calentamiento global y ser carbono neutral al 2050.

Este compromiso lo hemos hecho extensivo a toda nuestra cadena de valor, y por eso desde 2020, nos vinculamos como socios implementadores del SDG Corporate Tracker, una iniciativa nacional liderada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Programa de las Naciones Unidas (PNUD), el Global Reporting Initiative (GRI) y Business Call to Action, para medir el aporte consolidado del sector privado al cumplimiento de los ODS.

Los pilares estratégicos de la sostenibilidad para este período fueron: **Cobertura, acceso, adopción digital e inclusión social, y cultura sostenible y ser carbono neutral.**

Particularmente en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, alineamos la estrategia de sostenibilidad para garantizar un aporte efectivo a las siguientes metas mediante el desarrollo de acciones concretas que nos permitan gestionar la triple cuenta; impulsar el valor compartido (generamos y capturamos valor) para los grupos de interés (accionistas, usuarios, proveedores, distribuidores, agentes comerciales, colaboradores, comunidad), y asegurar mayores beneficios para la operación y la competitividad del país.

OBJETIVO	META	LOGRO
OBJETIVO4: Educación de calidad	**META 4.1.** Asegurar que todas las niñas y los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.	Cerca de 1,2 millones de niños y niñas se registraron en las plataformas digitales de la Fundación Carlos Slim: PruébaT y Aprende.org. Ambas brindan acceso a contenidos gratuitos desde educación inicial hasta formación para la presentación de las pruebas oficiales. Un total de 179.493 usuarios de Colombia se registraron en Aprende.org **(https://aprende.org/)**, el portal y aplicación que cuenta con cursos, actividades y plataformas educativas para todas las edades, con contenidos en áreas como matemáticas, temas de autocuidado, ciencias, lenguaje, entre otros. Un total de 1.008.932 usuarios de Colombia interactuaron con PruébaT **(https://pruebat.org/)**, plataforma y aplicación móvil que integra herramientas, cursos, programas educativos y de capacitación, en áreas como: cultura, arte, historia, salud, educación inicial, media y superior, y mucho más. Por medio del juego, se aprende y fortalece conocimientos en matemáticas, ciencias, lenguaje, lógica y lectura. Los educadores además tienen la posibilidad de crear grupos de estudio y asignar retos o actividades a todos los miembros de su comunidad educativa.
	META 4.4. Aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, —técnicas y profesionales—, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.	Más de 877.967 usuarios se registraron en Capacítate para el Empleo (https://capacitateparaelempleo.org/), una plataforma virtual y gratuita, desarrollada por la Fundación Carlos Slim y recomendada por Claro por Colombia, con cursos de formación complementaria y diplomados para el empleo y el emprendimiento. En promedio, estos usuarios realizaron 3,4 cursos al año sobre servicio al usuario, tecnología, sociedad global, entre otros.

OBJETIVO	META	LOGRO
 OBJETIVO 5: **Igualdad de género**	**META 5.5.** Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo.	Recibimos el Sello de Equidad Laboral Equipares, categoría Oro, por la implementación de acciones por la igualdad de género y prácticas laborales incluyentes y equitativas. De igual forma, fuimos merecedores del reconocimiento Compromiso por la Igualdad. Ambas distinciones fueron otorgadas por el Ministerio del Trabajo y la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, con el apoyo técnico del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD. Nos adherimos a la Iniciativa de Paridad de Género IPG, con lo cual ampliamos los contenidos de formación de Academia Diversa, para los colaboradores, colaboradoras, proveedores y aliados. Por último, logramos el sello de Empresa Incluyente de la ANDI y el de su Fundación, por la Ruta de Inclusión Laboral y Social para Población Vulnerable.
	META 5.B. Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.	Más de dos millones de personas en el país accedieron a miles de contenidos de formación, a través de las plataformas virtuales y gratuitas de la Fundación Calos Slim: Aprende.org, PruébaT y Capacítate para el Empleo. • 179.493 usuarios colombianos interactuaron con Aprende.org. • 1.008.932 usuarios de Colombia hicieron uso de PruébaT. • 877.967 usuarios del país accedieron a Capacítate para el Empleo.
 OBJETIVO 7: **Energía asequible y no contaminante**	**META 7.2.** Aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en conjunto con las fuentes de energía.	En 2022, alrededor del 85% de la energía (comercial y autogenerada) consumida por la operación fue limpia y de carácter renovable. Para alcanzar este resultado, la compañía incrementó el uso de energías limpias en 170% en relación con el año anterior, y continuó con la ejecución de proyectos de eficiencia energética y sistemas híbridos con paneles solares para disminuir el uso de combustibles en el funcionamiento de las estaciones base ubicadas en zonas apartadas y rurales donde no se cuenta con energía comercial.

OBJETIVO	META	LOGRO
 OBJETIVO 8: **Trabajo decente y desarrollo económico**	**META 8.2.** Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.	Adicional al aporte permanente de soluciones digitales innovadoras para la transformación social y tecnológica de Colombia, realizamos la tercera edición del concurso de innovación que incentiva la generación de iniciativas para el incremento de ingresos, reducción de gastos, mejora de procesos y del NPS.
	META 8.5. Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres.	Gracias a la Ruta de Inclusión Laboral y Social para Población Vulnerable, más de 783 personas fueron contratadas en empresas aliadas y proveedoras, para desempeñar los roles de call center y tropas en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Medellín y Soacha. Este trabajo llevó a Claro Colombia certificarse y ser la primera empresa Telco en recibir el reconocimiento del Sello Empresa Incluyente de la ANDI y su Fundación. A través de alianzas estratégicas establecidas con la Embajada de Canadá, Cuso International, las Agencias de Empleo y Emprendimiento de Compensar y Universidad Minuto de Dios, y la Universidad Claro, diseñamos un esquema de empleo inclusivo que ha permitido identificar, formar, seleccionar, contratar y realizar un seguimiento postvinculación laboral a personas en condición de vulnerabilidad (mujeres, madres cabeza de familia, jóvenes, víctimas de la violencia, migrantes, retornados y binacionales).
	META 8.6. Reducir sustancialmente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.	Continuamos con nuestro programa de prácticas Generación XXI, que se enfoca tanto en el aporte de estudiantes universitarios a los proyectos estratégicos de la compañía con temas de innovación, cultura digital, agilidad organizacional, experiencia al usuario, entre otros, como en el crecimiento profesional de los participantes.

OBJETIVO	META	LOGRO
 OBJETIVO 9: Industria, innovación e infraestructura	**META 9.C.** Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a internet en los países menos adelantados de aquí a 2030.	A lo largo de este año seguimos trabajando por nuestro compromiso de llegar con tecnología, conectividad e internet a las poblaciones más apartadas de Colombia para cerrar la brecha digital. Con la iniciativa Travesía Claro por Colombia, conectamos más de 473 localidades rurales con tecnología 4G. Se beneficiaron más de 286 mil habitantes, de los cuales el grupo de emprendedores pudo incrementar sus ventas digitales. Por medio de la iniciativa Escuelas Conectadas, que persigue fortalecer la calidad educativa de los estudiantes de las zonas más alejadas del país mediante la conexión a internet sin costo de una institución diferente cada semana, hemos llegado a 128 entidades de educación, que se reflejan en más de 214.000 estudiantes, educadores y directivos. Chigorodó, Carepa, San José del Guaviare, Yopal y Maicao, son solo algunos de los 62 municipios en los que estamos presentes. Luego de más de 20 años y nuestros dos programas insignia, logramos cobertura en el 99% de las cabeceras municipales y fibra en 125 ciudades y municipios del país.
 OBJETIVO 10: Reducción de las desigualdades	**META 10.2.** Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición.	Adicional a la inclusión de personas en condición de discapacidad en nuestra operación, por medio de la Ruta de Inclusión Laboral y Social para Población Vulnerable. Contribuimos con la vinculación al mundo laboral de jóvenes, víctimas del conflicto y madres cabeza de familia, población migrante, retornada y binacional. A través de Universidad Claro y con el apoyo de las alianzas con la Embajada de Canadá, Cuso International, las Agencia de Empleo y Emprendimiento de Compensar y Minuto de Dios, entre otras, se han formado más de 783 personas de población vulnerable en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Medellín, Manizales y Soacha.

OBJETIVO	META	LOGRO
 OBJETIVO 12: **Producción y consumo responsables**	**META 12.2.** Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	En este año disminuimos 1.092.093 metros cúbicos del consumo de agua para la producción de nuevos equipos. Este resultado se debe a la ampliación del esquema de economía circular y logística inversa.
	META 12.5. Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	Producto del esquema de economía circular y logística inversa, en 2022 logramos: 5.619.354 equipos recuperados. • 1.911 toneladas emisiones de CO_2 evitadas, equivalentes a 437 piscinas olímpicas. • 1.092 toneladas evitados de RAEE. • 546 toneladas plástico reutilizado.
 OBJETIVO 17: **Alianzas para lograr los objetivos**	**META 17.17.** Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.	Continuamos avanzando en la consolidación de una cultura sustentada hacia el acceso, la cobertura y adopción digital e inclusión social. Esta labor fue posible gracias a las alianzas estratégicas con el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD), el Departamento Nacional de Planeación (DNP), Agencia de Reincorporación y Normalización, UNICEF, Cuso International, la ANDI y su Fundación, las Agencias de Empleo y Emprendimiento de Compensat, CONFA, CONFAMA y Minuto de Dios, las Fundaciones de Bavaria, a la Rueda Rueda, Best Buddies Colombia, Escuela Taller Barichara, Fútbol con Corazón, BBVA, Fundalectura, la Organización Internacional para las Migraciones, RECA Colombia, entre otras entidades públicas y privadas, así como con organizaciones sociales y agentes de cooperación internacional. En la Red de Voluntarios Claro Colombia nos unimos con organizaciones como la Fundación Inspiring Girls, la Fundación Solidaridad por Colombia, el Banco de Alimentos de Bogotá, Fundación Biblioseo, movimiento juvenil YMCA, las corporaciones autónomas regionales y de Desarrollo Sostenible (CAR), el Instituto Roosevelt, las compañías American Tower y Ecoglobal, Pavco Wavin, entre muchas más, para sumarnos a distintas propuestas que generen impactos positivos.

4.6
CONTRIBUCIÓN A LA ESTRATEGIA SUSTENTABILIDAD INTELIGENTE Y A LOS OBJETIVOS DE SUSTENTABILIDAD DE AMÉRICA MÓVIL

Seguimos robusteciendo nuestra estrategia de sostenibilidad a partir de la de Sustentabilidad Inteligente del holding corporativo América Móvil (AMX).

De igual manera, actualizamos nuestros Objetivos de Sustentabilidad en el 2022, alineándolos con los principios del Pacto Mundial. Esto dio como resultado cuatro dimensiones de trabajo: ambiental, laboral, social y gobierno corporativo, en las cuales se implementaron iniciativas innovadoras. Los objetivos serán actualizados con alcance hacia el 2030 y el 2050.

Con el liderazgo de Claro por Colombia, la operación logró un cumplimiento sobresaliente de los objetivos corporativos. En cuanto al objetivo táctico interno (Asegurar la sostenibilidad de la compañía, generando valor para los grupos de interés, desde nuestro propósito como negocio), se obtuvieron avances que se detallan a continuación, por objetivo:

DIMENSIÓN	OBJETIVO	AVANCE DIC 2022	INICIATIVAS IMPLEMENTADAS
AMBIENTAL	**Objetivo 1.A:** 50% de energía limpia para el 2030 y optimizar las operaciones para un consumo mínimo.	**67,9%**	• Instalación de paneles solares en los sitios técnicos para el autoabastecimiento energético. • Renovación / sustitución de equipos refrigerantes de mejor eficiencia energética en los sitios técnicos. • Implementación de mecanismos de free cooling (ventilación natural mecánica) en los sitios técnicos, con miras a volver más eficiente el consumo de energía.
	Objetivo 1.B : Reducción de 52% de nuestras emisiones de carbono por consumo de electricidad, refrigerantes y combustibles para 2030.	**66% de reducción de CO_2 en el 2022**	Se implementaron acciones de migración de energía comercial a energía solar e híbridas.
LABORAL	**Objetivo 2:** Cero fatalidades por accidentes de trabajo, colaboradores y contratistas.	**2 fatalidades**	**Capacitación virtual aliados de Alto Impacto:** Normatividad en Riesgo Químico y prevención de accidentes por transporte, almacenamiento o manipulación de sustancias químicas. Asistentes: 119 Líderes de SST. **Formación Virtual:** Inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo para contratistas en Success Factors. Realizada por 6.230 colaboradores contratistas. **Evaluaciones documentales y de campo:** Verificación de cumplimiento normativo en SST&A y condiciones de riesgo de accidentes. 37 evaluaciones realizadas.

DIMENSIÓN	OBJETIVO	AVANCE DIC 2022	INICIATIVAS IMPLEMENTADAS
			Estrategia de Prevención de Accidentes en Trabajo en Alturas: Formación Presencial Trabajo en Alturas Nivel Reentrenamiento, UVAE a nivel nacional colaboradores área Ingeniería. Programados 106. Asistentes 91. Cobertura 85%. Formación Virtual Plataforma Success Factors Actualización de Coordinadores para trabajo en alturas Res. 4272 de 2021, colaboradores área Ingeniería. Programados 139. Certificados 70. Cobertura 50% Suministro y entrega de elementos de protección personal a 916 colaboradores del área de ingeniería a nivel nacional. Soportes recolectados 715. Cobertura 78% Estrategia de Prevención de Accidentes Riesgo Eléctrico: Formación presencial Prevención en Riesgo Eléctrico a nivel Nacional área Ingeniería. Colaboradores Programad os: 230. Colaboradores Asistentes. 180. Cobertura 78%
	Objetivo 3: Evaluación desempeño colaboradores.	**96.56%**	8.091 colaboradores/as fueron evaluados en el 2022, siendo 7.336 directos y 755 temporales.
	Objetivo 4: Resultado global de clima laboral y participación.	**85,38%**	La encuesta se divide en 9 dimensiones y más de 80 reactivos que permiten identificar los aspectos a mejorar en el clima organizacional. Durante el 2022 participaron un total de 7.352 colaboradores y colaboradoras (4.329 masculino y 3.023 femenino).
	Objetivo 12: Certificación ISO 4500	**100%**	Certificación Tramitada 2021 sujeta a un plan de acciones correctivas satisfactorias
	Objetivo 13: Evaluar al 100% de nuestros gerentes y subdirectores mediante evaluaciones 360° cada 3 años.	**A participación fue del 97% y el resultado total fue de 4,45 sobre 5**	1. Diseño y acompañamiento de planes al líder Claro. 2. Foco en el desarrollo de habilidades en su rol actual y en la cultura Ágil. 3. Implementación Valoración 360° cada dos años para asegurar el desarrollo de habilidades.

DIMENSIÓN	OBJETIVO	AVANCE DIC 2022	INICIATIVAS IMPLEMENTADAS
SOCIAL	**Objetivo 5:** 20% de incremento en usuarios en las diferentes plataformas de educación del Grupo, manteniendo el promedio de cursos por usuario de 2,5.	**22% de crecimiento promedio de cursos por usuario del 3,3**	Durante el año se recomendó el uso de las plataformas virtuales y gratuitas a comunidades vulnerables en el país.
GOBIERNO CORPORATIVO	**Objetivo 6:** Incremento consistente en NPS vs. año anterior y estar por encima de la competencia en todas nuestras marcas y segmentos.		SEGMENTO COMPAÑIA: 20,12% CUMPLIMIENTO | 86,58% % CUMPLIMIENTO PREPAGO - 19% META: 35,50% CUMPLIMIENTO | 101,1% % CUMPLIMIENTO POSTPAGO - 32% META: 22,60% CUMPLIMIENTO | 91,99% % CUMPLIMIENTO HOGAR - 32% META: 8,17% CUMPLIMIENTO | 52,75% % CUMPLIMIENTO EMPRESAS FIJAS 7% META: 24,52% CUMPLIMIENTO | 57,79% % CUMPLIMIENTO EMPRESAS MOVIL 4% META: 20% CUMPLIMIENTO | 100% % CUMPLIMIENTO NEGOCIOS FIJA - 4% META: 11,41% CUMPLIMIENTO | 69,06% % CUMPLIMIENTO NEGOCIOS MOVIL 4% META: 22% CUMPLIMIENTO | 80,09% % CUMPLIMIENTO
	Objetivo 7: 100% de proveedores y distribuidores alineados a un nuevo Código de Proveedores Corporativo.	**100%**	El 100% de proveedores fueron alineados con el código de proveedores corporativo.
	Objetivo 8: 100% de nuestros proveedores Tier 1 evaluados en sustentabilidad y nuestros socios comerciales activos evaluados en 2025.	**99% de cumplimiento**	Se realizó evaluación de sustentabilidad al 99% de los proveedores y aliados de la compañia
	Objetivo 9: 100% de proveedores y distribuidores locales capacitados.	**94% capacitados en Código de Ética y 61% en anticorrupción**	Se realizó proceso de capacitación sobre Código de ética y Anticorrupción a los proveedores y aliados.
	Objetivo 10: Premio a la Innovación dentro de América Móvil.	**Premio a la Innovación Versión 2022**	Trabajamos con un proceso de búsqueda constante de soluciones e iniciativas a nivel interno que moviliza a todos nuestros colaboradores y colaboradoras mediante intervenciones, además de un concurso anual de

DIMENSIÓN	OBJETIVO	AVANCE DIC 2022	INICIATIVAS IMPLEMENTADAS
			innovación. Las propuestas están enfocadas en cuatro aspectos: incremento de ingresos, ahorro de costos, perfeccionamiento de procesos y mejora del nivel de recomendación por medio de la medición del NPS.
	Objetivo 11: Transparentar nuestros procesos relacionados a la privacidad y seguridad de datos personales y de las comunicaciones para el 2022.	**100%**	Se dio alcance a todas las peticiones de acuerdo con el Procedimiento de Peticiones Judiciales de la compañía.
	Objetivo 14: Tolerancia cero a prácticas de corrupción en la empresa y en la cadena de suministro.	**100%**	Se desarrollaron acciones para la implementación de practicas de anticorrupción en la cadena de suministro.
	Objetivo 15: Cero suspensiones de servicio y cero fugas de datos personales por incidentes de ciberseguridad al año.	**455 incidentes de seguridad relacionadas al MyIT Y 34 con respecto al Service Manager**	Se implementron acciones correctivas frente a los incidentes de seguridad presentados en el año.
	Objetivo 16: 100% de nuestras subsidiarias certificadas en ISO27001 en 2025.	**100% de cumplimiento**	Se obtuvo certificación ISO 27001.

5

FORTALECIENDO EL TALENTO

5.1 NUESTRO EQUIPO HUMANO

GRI 3-3: Salud y bienestar de colaboradores y colaboradoras, GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30, 401-1, ODS 8, PG6

El desarrollo integral del equipo de colaboradores/as y sus familias es una de las aristas trascendentales en la gestión del talento humano. En Claro Colombia fomentamos entornos saludables con medidas que favorecen el equilibrio entre el ambiente laboral-familiar y la calidad de vida personal en sus distintas facetas, el reconocimiento de su trabajo y el impacto de sus actividades laborales.

Creamos subprogramas de salud, cultura y recreación encaminados a generar bienestar y a formar personas responsables, enfocados en su crecimiento personal, comprometidos con el progreso de la empresa y la sociedad.

Los resultados de esta gestión se reflejan en indicadores que nos permiten medir la disminución del ausentismo y la accidentalidad, y en el aumento de la motivación, las capacidades y el empoderamiento en los equipos de trabajo.

Hay un equipo encargado de direccionar las iniciativas estratégicas para la mejora de las condiciones de trabajo y salud; de manejar la información proveniente del registro de casos médicos y de ausentismo de la compañía, así mismo del diseño, actualización e implementación de los procedimientos relacionados con el registro de incapacidades, condiciones de salud y restricciones laborales, mediante la adecuación de canales estandarizados para dicho fin.

La Dirección Corporativa de Gestión Humana constituyó una célula de gestión de casos médicos laborales, la cual diagnosticó, priorizó y planteó, tanto estrategias como herramientas para el perfeccionamiento del proceso y la construcción de los indicadores relacionados. Así mismo, con apoyo de la Administradora de Riesgos Laborales y la disposición de recursos propios de Claro Colombia, se ejecutaron el programas para la Vigilancia, Prevención e Intervención del Riesgo, según lo definido en el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

A destacar en materia de salud y bienestar se encuentran:

- **Estandarización y unificación de mecanismos para reporte y manejo de casos médicos, haciendo el proceso mas ágil y cercano.**
- **Celebración del Mes de la Salud en todas las sedes administrativas y operativas de la compañía con actividades presenciales y virtuales.**

ELEMENTOS DEL SG-SST DE **CLARO COLOMBIA**

Nuestro sistema se soporta en dos componentes:

1. Un compromiso demostrable con el cumplimiento de los requisitos legales y los suscritos con las partes interesadas, que permiten asegurar entornos de trabajo seguros y saludables.

2. La participación de áreas, colaboradores, colaboradoras y grupos de la compañía, que permiten mantener procedimientos, estándares, procesos formativos y de comunicación que conectan a toda la organización con el propósito de promover y mantener entornos seguros y saludables.

Como parte de la responsabilidad que sentimos con la calidad de vida de nuestro talento humano, construimos una cultura de cuidado (personal y del medio ambiente) en la que instituimos prácticas que dan cumplimiento a los requisitos legales, aumentan la productividad y disminuyen el ausentismo laboral.

Con el objetivo de prevenir riesgos de seguridad y salud en el trabajo (SST) llevamos a cabo, en primera instancia, un monitoreo periódico del cumplimiento legal. En segundo término, mantenemos y conformamos programas para la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades del equipo de colaboradores, y otros para manejar los peligros y evitar que se produzcan accidentes e incidentes. Por último, renovamos constantemente la vigencia de las certificaciones del SG-SST ante entes certificadores y autoridades competentes. **(GRI 3-3)**

EMPLEABILIDAD

En el 2022, nuestro equipo de trabajo estuvo integrado por 8.734 colaboradores y colaboradoras directos y temporales, de los cuales el 43% son mujeres y 57% son hombres. Aproximadamente el 88% de los integrantes del equipo de talento humano cuenta con un contrato indefinido, reflejo del compromiso que tenemos con la estabilidad laboral.

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
CONTRATOS DIRECTOS	3.185	4.481	7.666
CONTRATOS TEMPORALES	541	527	1.068
TOTAL	3.726	5.008	8.734

(GRI 2-7)

DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES Y **COLABORADORAS DIRECTOS Y TEMPORALES POR REGIÓN[2]**

El equipo de trabajo está distribuido en el territorio nacional de la siguiente manera:

- **Región 1 (R1):** Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre.
- **Región 2 (R2):** Antioquia, Caldas, Risaralda, Chocó y Quindío.
- **Región 3 (R3):** Caquetá, Cauca, Huila, Nariño, Putumayo, Tolima y Valle del Cauca.
- **Región 4 (R4):** Bogotá y Cundinamarca.
- **Región 5 (R5)**: Amazonas, Arauca, Archipiélago de San Andrés, Boyacá, Casanare, Guainía, Guaviare, Meta, Norte de Santander, Santander, Vaupés y Vichada.

[2]Todos los colaboradores y colaboradoras tienen contrato a tiempo completo.

El 84% del equipo de talento humano están cubiertos por el pacto de negociación colectiva. Los colaboradores que no hacen parte de este grupo tienen acceso a los mismos beneficios no salariales que poseen quienes sí pertenecen a él. **(GRI 2-30).**

	R1	R2	R3	R4	R5	TOTAL
COLABORADORES/AS FIJOS	855	939	959	4.160	753	7.666
COLABORADORES/AS TEMPORALES	136	259	174	368	131	1.068
TOTAL	991	1.198	1.133	4.528	884	8.734

(GRI 2-7)

Adicionalmente, en el transcurso de 2022 contamos con el apoyo de 63.671 colaboradores y colaboradoras indirectos[3] distribuidos de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES Y COLABORADORAS INDIRECTOS EN 2022

ÁREA	FUNCIONES	NÚMERO DE COLABORADORES
UNIDAD DE MERCADO MASIVO	**Agentes comerciales en calle, en pymes y telemercadeo:** Comercialización, venta, ofrecimiento y realización de todas las actividades necesarias para promover la contratación de servicios que presta y/o comercializa Claro Colombia. **Soporte y Servicio Telefónico:** Implementación de la operación de la línea de atención de servicio al cliente nacional residencial a través de Contact Center.	44.866
DIRECCIÓN CORPORATIVA TECNOLOGÍA	**Data Center:** Servicios de administración de infraestructura para aplicativos y sistemas operativos. **IT:** Servicios de soporte, monitoreo, mantenimiento de plataformas de administración, pruebas de software y configuración del aplicativos. **Ingeniería:** Diseño, construcción, instalación, mantenimiento de redes que incluyen fibra óptica, equipos de transmisión de datos, estaciones base, centrales de conmutación y centros de datos (data centers). Incluye adicionalmente la construcción y mantenimiento de la canalización, postes y en general todas las obras civiles y facilidades necesarias para la red.	11.067

[3] Personal indirecto: son aquellos cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la compañía, pero no forman parte de la nómina de pagos.

DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES Y COLABORADORAS INDIRECTOS EN 2022

ÁREA	FUNCIONES	NÚMERO DE COLABORADORES
DIRECCIÓN CORPORATIVA FINANCIERA	**Cobranzas:** Servicios de gestión de recuperación de cartera sobre los productos que comercializa y presta Claro Colombia. **PQRS:** Atención y solución de reclamos de usuarios y de entidades de control. **Condiciones Generales de Venta (CGV):** Centro de digitalización de ventas. **Logística:** Recolección, transporte, diagnóstico y reparación de equipos y materiales. **Supply chain y Recaudo:** Recaudos de cajeros en CAV- Apoyo de proyectos en compras. **Mercadeo y contenido:** Manejo de tecnologías de la información y comunicación, operación técnica, equipos en producción, edición y emisión de obras audiovisuales.	4.546
UNIDAD DE MERCADO CORPORATIVO	**Agentes comerciales en calle, en Pymes y telemercadeo:** Comercialización, venta, ofrecimiento y realización de todas las actividades necesarias para promover la contratación de servicios que presta y/o comercializa Claro Colombia. **Soporte y servicio telefónico:** Implementación de la operación de la línea de atención de servicio al cliente nacional Pymes a través de Contact Center.	2.025
DIRECCIÓN CORPORATIVA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	**Aseguramiento, fraude y logística:** Apoyo para análisis y gestión de datos.	508

DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES Y COLABORADORAS INDIRECTOS EN 2022

ÁREA	FUNCIONES	NÚMERO DE COLABORADORES
DIRECCIÓN CORPORATIVA DE MARKETING	Desarrollo del contenido de televisión (preproducción y postproducción). Manejo de agencias de publicidad. Gestión de marca. Preparación de los procesos de formación a terceros, comerciales, Call Center y Telemercadeo impartidos por la Universidad Claro.	319
DIRECCIÓN CORPORATIVA JURÍDICA	Custodios, mantenimiento y conservación de: • Estaciones Bases de Comcel a Nivel nacional. • Centros de Atención y Ventas (CAV). • Sedes Administrativas. • Aseo: Prestación de servicios de aseo y cafetería en las instalaciones de Comcel. • Procesos Jurídicos y Legales.	287
DIRECCIÓN GESTIÓN HUMANA	Manejo de ausentismos. Apoyo en nómina. Formación y desarrollo. ARL apoyo gestión riesgos laborales.	52
DIRECCIÓN AUDITORÍA	**Proyectos de auditoría.**	1

Las fluctuaciones de nuestra plantilla laboral se dan en virtud de las necesidades del servicio (requerimientos de contratación) y de los períodos del año (estacionalidades de renuncia por temporadas). **(GRI 2-8)**

La plataforma SuccessFactors permite al área de Gestión Humana realizar la recopilación y administración de los datos de los colaboradores/as desde la estructura organizativa, estructuras de puesto y datos demográficos. Gracias a esta herramienta no se tienen en cuenta supuestos sino datos reales que se encuentran reportados.

En el 2022 el número de ingresos representan el 24% con respecto a la planta de personal, con la diferencia del 7% y una variación porcentual es del 40,6%.

INGRESOS				
CONTRATACIÓN/AÑO	2021	2022	DIF	% VAR
DIRECTOS	182	582	400	219,8%
TOTAL COMPAÑÍA	1532	2120	588	38,4%
PLANTA CIERRE AÑO	8877	8734	-143	-1,6%
% INGRESOS/PLANTA	17%	24%	7%	40,6%

NUEVAS CONTRATACIONES POR REGIÓN	R1	R2	R3	R4	R5	TOTAL
NÚMERO DE CONTRATACIONES	37	75	68	345	57	582
TASA CONTRATACIONES	4%	8%	7%	8%	7%	8%

CONTRATACIONES POR SEXO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
NÚMERO CONTRATACIONES	259	323	582
TASA CONTRATACIONES	8%	7%	8%

CONTRATACIONES POR EDAD	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	MAYOR A 50 AÑOS	MENOR DE 30 AÑOS	TOTAL
NÚMERO CONTRATACIONES	371	12	199	582
TASA CONTRATACIONES	6%	1%	39%	8%

Con respecto a las cifras de rotación del personal, a cierre del 2021 la rotación es del 7,5% y en el 2022 la rotación es del 9,81%, con una diferencia positiva del 2,3% y una variación porcentual del 30,1% como se refleja en la siguiente tabla.

RETIROS				
RETIROS/AÑO	2021	2022	DIF	% VAR
DIRECTOS	608	761	153	25,2%
PROMEDIO PLANTA DIRECTOS	8064	7757	-307	-3,8%
% RETIROS/PLANTA DIRECTOS	7,5%	9,8%	2,3%	30,1%

RETIROS POR REGIÓN	R1	R2	R3	R4	R5	TOTAL
NÚMERO DE RETIROS	49	75	108	461	72	761
TASA RETIROS	6%	8%	11%	11%	9%	9,81%

RETIROS POR SEXO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
NÚMERO RETIROS	352	409	761
TASA RETIROS	11%	9%	9,81%

RETIROS POR EDAD	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	MAYOR A 50 AÑOS	MENOR DE 30 AÑOS	TOTAL
NÚMERO RETIROS	607	69	85	761
TASA RETIROS	9%	8%	16%	9,81%

(GRI 401-1)

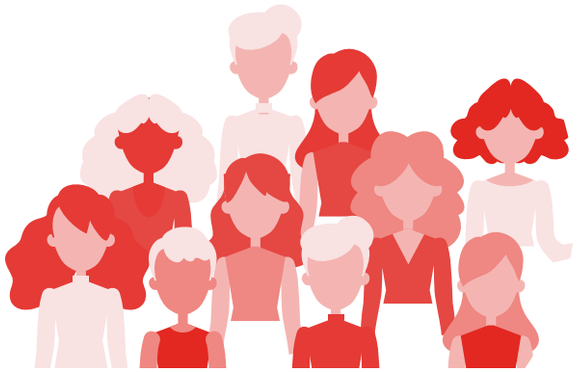
5.1.1 DESARROLLO Y FORMACIÓN

GRI 404-1

En Claro Colombia somos conscientes de la importancia de la capacitación de los colaboradores y colaboradoras para responder a las necesidades del negocio, tomar decisiones de talento basadas en datos, correlaciones y patrones de comportamiento, y para incrementar la productividad y el compromiso de todo el equipo humano. Trabajamos en la personalización de la Propuesta de Valor al Empleado (PVE) para atraer y fidelizar al personal de la empresa.

4.492 MUJERES

75,37 HORAS DE CAPACITACIÓN



Cerca de **10.333 colaboradores y colaboradoras** que estuvieron en la compañía durante 2022 afianzaron sus habilidades y conocimientos para avanzar en su desarrollo profesional, alcanzando una media de **100,37 horas de formación por colaborador.** Del número total de colaboradores, **4.492 son mujeres**, cuyo promedio de horas de capacitación fue de **75,37.**

Por otra parte, también efectuamos la medición de la media de formación para las siguientes categorías laborales:

HORAS DE CAPACITACIÓN

NIVEL	TOTAL	HORAS FORMACIÓN HOMBRE	HORAS FORMACIÓN MUJER
Ejecutivos	4.565	2.810	1.755
Gerentes	24.550	16.859	7.691
Resto Personal con mando	224.713	141.019	83.694
Personal sin mando	765.897	398.804	367.093
5% del personal sin mando	17.439	11.872	5.567
TOTAL	**1.037.164**	**571.364**	**465.800**

	PROMEDIO DE HORAS CAPACITACIÓN		
NIVEL	PROMEDIO TOTAL	PROMEDIO HOMBRE	PROMEDIO MUJER
EJECUTIVOS	**76**	70	88
GERENTES	**85**	86	82
RESTO PERSONAL CON MANDO	**96**	95	97
PERSONAL SIN MANDO	**103**	100	107
5% DEL PERSONAL SIN MANDO	**85**	91	75
TOTAL	**100**	**98**	**104**

(GRI 401-1)

UNIVERSIDAD CLARO: Durante el 2022 ejecutamos las siguientes iniciativas:

- Diagnóstico de experiencia de usuario de los portales de información y comunicación en los canales comerciales y de servicio, e identificación de los elementos a perfeccionar, con el fin de proporcionar una mejor experiencia al usuario en distintos contextos.
- Definición de medidas que permitan mejorar las dificultades que se presentan a los usuarios identificados, incluido mejoras técnicas en el portal Conectados, como el plan de mejoras de experiencia del usuario (UX) y la unificación de sitios.
- Provisión de información segmentada teniendo en cuenta los distintos canales de la Compañía. Unificación de un tema en un solo front de consulta.
- Nuevo formato de pre-turnos y currículos prácticos para la formación de los canales, con el fin de optimizar los tiempos de producción de este tipo de contenidos.
- Diseño e implementación de mallas curriculares (habilidades blandas y técnicas) por cada rol, en las que se identifican las competencias necesarias en la práctica de sus funciones. Esto facilita el desarrollo de planes focalizados y acompañamiento en el proceso formativo.
- Seguimiento y participación directa en los proyectos estratégicos de la empresa.

5.1.2 EVALUACIÓN DE **DESEMPEÑO**

GRI 404-3

Claro Colombia garantiza la medición de la contribución individual en la consecución de nuestros objetivos estratégicos y permite realizar un seguimiento al plan de desarrollo a cada colaborador, facilitando el crecimiento profesional y personal. Cada año los líderes de la compañía evalúan el desempeño de sus colaboradores y colaboradoras a cargo, realizando seguimientos y retroalimentación a los avances en un periodo trimestral.

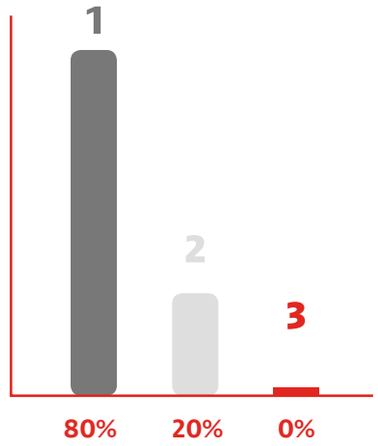
La evaluación de Desempeño está compuesta por tres secciones:

1. *Objetivos de Resultado (80%)* + **2.** *Objetivos de desarrollo (20%)* + **3.** *Evaluación de Competencias (0%)* = **100%**

1 **OBJETIVOS DE RESULTADO:**
Apalancan la consecución de las metas estratégicas de la Compañía por medio de la contribución individual del colaborador desde su rol y asociado individualmente a cada uno los indicadores del área a la que pertenece.

2 **OBJETIVOS DE DESARROLLO:**
Permiten mejorar las competencias del colaborador en el rol que desempeña en la Compañía.

3 **Evaluación de Competencias:**
Permite identificar oportunidades de mejora en las competencias de nuestros colaboradores.



Durante el año 2022 se realizaron evaluaciones a los aliados, incluyendo sus iniciativas de sostenbilidad ambiental. Se incluyeron criterios ambientales en los requisitos de evaluación, selección y operaciones por parte de los aliados y terceros.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL EN 2022

CATEGORÍA LABORAL	HOMBRES (%)	MUJERES (%)	TOTAL GENERAL (%)
Ejecutivos	80,00%	83,33%	81,13%
Gerente	97,73%	98,75%	98,05%
Personal con mando	99,27%	98,59%	99,03%
Personal sin mando	94,60%	93,62%	94,16%
Total	95,94%	94,79%	95,46%

(GRI 404-3)

5.2 SALUD Y BIENESTAR

5.2.1 SEGURIDAD Y SALUD EN EL **TRABAJO Y AMBIENTE (SSTA)**

▶ GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-7

Nuestro SG-SSTA se encuentra diseñado e implementado bajo la normativa legal del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019. Además, está certificado bajo los requisitos de la Guía RUC del Consejo Colombiano de Seguridad. Por lo tanto, involucra aspectos de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo y el ambiente. De igual manera, cumple con los requisitos de la NTC ISO 45001.

El sistema utiliza la metodología del PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) y aplica para todos los colaboradores y colaboradoras. Inicia con el análisis de contexto de la organización (incluye las partes interesadas), continúa con la definición de políticas y lineamientos del SG-SSTA, y finaliza con la medición y mejora del desempeño.

(GRI 403-7)

METODOLOGÍA
DEL PHVA - FASES

1

Planificar:

Fase del diseño en la que se define los programas y su administración en concordancia con los factores de peligro identificados en la **matriz de peligros,** los requisitos legales aplicables, las políticas y objetivos, indicadores, definición de recursos, procedimientos, plan de trabajo y plan de capacitación.

2

Hacer:

Es la fase de cumplimiento del plan de trabajo configurado en la etapa precedente (Planificar).

3

Verificar:

Ciclo en el que se evalúa el cumplimiento de los procedimientos y programas implementados en el sistema de gestión a través de auditorías internas y externas, rendición de cuentas y revisiones por parte de la dirección.

4

Actuar:

Esta fase es clave para evidenciar la mejora continua en el sistema y es aquella en la que se plantean y aplican las acciones correctivas y preventivas.

(GRI 403-1)

El SG-SSTA cuenta con las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, de Prevención de Consumo de Sustancias Psicoactivas, de Seguridad Vial y de Gestión del Riesgo Emergencias y Desastres; en las que se establecen los compromisos de los líderes de la organización al igual que los definidos para el grupo de colaboradores. Su objetivo es asegurar el propósito de la seguridad y salud en el trabajo, que es prevenir accidentes, preservar la salud y proporcionar sitios de trabajo seguro.

La metodología utilizada en Claro Colombia para el manejo de SSTA es la Guía Técnica Colombiana (GTC 45), de conformidad con lo establecido en nuestro Manual para Identificar Peligros y Evaluar los Riesgos en SSTA. En este documento se estipula que una vez identificados los peligros y valorados los riesgos, se deben definir los controles en el orden de prioridad que indica la Norma ISO 45001 y GTC 45. Nuestros procesos garantizan un sello de calidad por el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables al sector y métodos de trabajo aceptados internacionalmente.

Las personas responsables de estas actividades pasan por programas de formación profesional y, en algunos casos, son especialistas en seguridad y salud en el trabajo. En Claro Colombia verificamos la idoneidad de los encargados con la comprobación correspondiente de sus títulos y licencias, y de haber cursado el módulo de 50 horas en el SGSST aprobado por una entidad autorizada.

CANALES DE **COMUNICACIÓN**

Tenemos **canales de comunicación digitales, directos y comités** a disposición de los colaboradores y colaboradoras para alertar acerca de situaciones de riesgo.

En la Intranet se encuentra un enlace (en el banner de Servicios Virtuales) mediante el cual se puede informar sobre actos, incidentes y accidentes de trabajo. Igualmente, existe otra opción de reporte de condiciones de peligro, en la sección de Servicios Virtuales, a través del área de Infraestructura.

Por medio de correo electrónico, las direcciones saludeneltrabajo@claro.com.co y seguridadeneltrabajo@claro.com.co son las definidas como canales para que los colaboradores y colaboradoras adviertan sobre situaciones de riesgo y emergencias.

Contamos también con el Portal de Denuncias Anónimas y con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) que procesa inquietudes de esta naturaleza.

Una situación de riesgo que se haya reportado es evaluada y corregida según lo dispuesto en nuestro **Manual para Reportar e Investigar Incidentes y Accidentes Laborales en Seguridad y Salud en el Trabajo.** Este considera el cuerpo legal vigente aplicable (Resolución 1401 del 2007) que contempla que para un proceso de investigación deben estar involucrados el empleado, los testigos, el jefe inmediato, el representante del COPASST y un integrante del equipo de SSTA. Se revisan los hechos, se buscan las causas inmediatas y las básicas, se generan lecciones aprendidas y planes de acción. Una vez concluido el tratamiento del caso, se actualiza la **Matriz de peligros** con los nuevos controles que permiten adoptar un enfoque preventivo en situaciones futuras. **(GRI 403-2)**

CONTROLES

Disponemos de **tres mecanismos esenciales** para la gestión del bienestar y la seguridad de nuestros colaboradores y colaboradoras:

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST): está conformado por representantes de los directivos y de los colaboradores y colaboradoras.

- Los colaboradores y colaboradoras de Claro Colombia pueden transmitir sus requerimientos a sus representantes para que sean tratados y resueltos en las reuniones mensuales del Comité. Las funciones y responsabilidades del COPASST son:
  - Proponer la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud y seguridad, y fomentar la capacitación en salud ocupacional.
  - Vigilar el cumplimiento de las normas vigentes, recibir los informes correspondientes sobre accidentalidad y enfermedades profesionales, y tramitar los respectivos reclamos de los colaboradores y colaboradoras.
  - Visitar periódicamente los lugares de trabajo, efectuar inspecciones y análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, proponer y evaluar medidas correctivas y de control.
  - Mantener un archivo de las actas de cada reunión y demás actividades que se desarrollen, el cual estará a disposición del empleador, el talento humano y las autoridades competentes, en todo momento.

Comité de Convivencia Laboral: Está encargado de la gestión de casos de presunto acoso laboral y sus respectivos procedimientos.

Otros mecanismos: Formato para el reporte de actos y condiciones inseguras, Intranet Claro al día, correos y el reporte de requerimientos y necesidades de los colaboradores/as. **(GRI 403-4)**

En Claro Colombia aplicamos una encuesta que permite identificar la percepción de los colaboradores y colaboradoras acerca de los peligros a los que se encuentran expuestos en los lugares de trabajo. Realizamos reportes de actos y/o condiciones inseguras, evaluando periódicamente los resultados de la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo.

Revisamos y procesamos los hallazgos de auditorías internas y externas y de las inspecciones. Además, identificamos los nuevos requisitos legales, teniendo en cuenta los resultados de las reuniones del Copasst. Posteriormente, se definen los controles que serán integrados al programa de riesgo, a los sistemas de vigilancia epidemiológica y a los planes de trabajo.

(GRI 403-3)

5.2.2
FORMACIÓN EN SEGURIDAD **Y SALUD EN EL TRABAJO**

GRI 403-5

En el 2022 ofrecimos varios cursos sobre seguridad y salud:

ÁMBITO	CURSO
PROGRAMA SG-SSTA	• **Unidad 1:** Generalidades del Sistema de Gestión en Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente. • **Unidad 2:** Peligros y riesgos en el trabajo. • **Unidad 3:** Sistema de Gestión, Funciones y Responsabilidades en SSTA. • **Unidad 4:** Programas de Gestión en Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente.
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	Refuerza tu Conocimiento en Gestión Ambiental.
SALUD	• Actívate – Cuida tus Extremidades Superiores. • Actívate – Cuida tus Extremidades Inferiores. • Actívate y Cuida tu Espalda. • Trabaja Seguro y Saludable, Módulos I y II (ergonomía). • Trabaja Seguro y Saludable, Módulo III (ergonomía).

ÁMBITO	CURSO
SALUD	• Reglas de Seguridad para la Prevención de Caídas. • Herramientas para Controlar la Fatiga Laboral. • Curso Política No Alcohol, Drogas y Tabaco. • Pandemia Coronavirus - Riesgos y Factores de Contagio de la COVID-19. • Riesgo ofídico.
SEGURIDAD	• Reporte de Incidentes y/o Accidentes de Trabajo. • Conducción Segura de Vehículos Livianos. • Conducción Segura para Motociclistas. • Seguridad Vial - Conducción Segura. o **Volumen 1:** Manual Seguro para Peatones. o **Volumen 2:** Manual Seguro para Pasajeros. o **Volumen 3:** Manual Seguro para Motociclistas. o **Volumen 4:** Manual Seguro para Conductores de Vehículo. o Reglas de Seguridad para el Desplazamiento Seguro en Ingeniería.
REENTRENAMIENTO PARA TRABAJO EN ALTURAS	**Certificación:** Nivel Reentrenamiento para Trabajo en Alturas.
ADMINISTRATIVO PARA TRABAJO EN ALTURAS	**Certificación:** Nivel Administrativo para Trabajo en Alturas.
AVANZADO PARA TRABAJO EN ALTURAS	**Certificación:** Nivel Avanzado para Trabajo en Alturas.
COORDINADOR PARA TRABAJO EN ALTURAS	• **Certificación:** Riesgo en Alturas Perfil Coordinador. • Curso de Prevención Riesgo Eléctrico. • **Módulo 1:** Conceptos Básicos. Certifica tu Conocimiento Prevención de Riesgo Eléctrico. • **Módulo 2:** Riesgo Eléctrico Completo. Actividad Evaluativa Riesgo Eléctrico Completo.

(GRI 403-5)

5.2.3 SERVICIOS DE SALUD

GRI 403-6, GRI 403-8, GRI 403-9, GRI 403-10

Todos nuestros colaboradores y colaboradoras están afiliados a una Entidad Promotora de Salud (EPS) para que cuenten con el servicio médico general que consta en el plan obligatorio de salud. Así, tienen acceso a los servicios asistenciales y de prevención, al igual que a las prestaciones económicas que se deriven por procesos incapacitantes o de pérdida de capacidad funcional. Así mismo, se ofrece al grupo de colaboradores los planes de medicina prepagada y planes complementarios que superan en calidad y oportunidad a los que tienen derecho por la normativa.

Proporcionamos un servicio de consulta médica gratuita en la sede principal, y servicios de ambulancia, consulta telefónica y presencial para colaboradores/as en todas las oficinas. Ofrecemos espacios de capacitación y una aplicación que permite al personal tener acceso a información personalizada sobre su estado de salud y recomendaciones para mantenerla y mejorarla. **(GRI 403-6)**

Los colaboradores y colaboradoras indirectos también reciben acompañamiento para el fortalecimiento de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en Claro Colombia. En este año, el 85% del total de los colaboradores de las empresas aliadas de tecnología y proveedoras fueron apoyadas por medio de:

- Evaluaciones documentales.
- Inspecciones en campo.
- Divulgación de lecciones aprendidas de accidentes de trabajo.
- Capacitaciones en SST.
- Visitas a sedes.
- Seguimiento de planes de acción.
- Reuniones periódicas grupales e individuales con los líderes de SST de cada empresa aliada.

En el 2022, además, se dio cobertura a 13.374 colaboradores/as indirectos que representan el 26% del total de colaboradores controlados por la organización y que están sujetos a auditoría por parte de un tercero. **(GRI 403-8)**

Para tener una visión global de todas las temáticas relacionadas de SST, realizar análisis y tomar las acciones correspondientes, construimos un tablero de indicadores que recopila el número y tasa de accidentes relacionados con el trabajo. Los insumos para esta herramienta se extraen del documento maestro del SG-SST; de las bases de registro de incidentes, accidentes y enfermedades laborales; informes de inspecciones; matrices de peligros; investigaciones, y otros.

NÚMERO Y TASA DE ACCIDENTES RELACIONADOS CON EL TRABAJO EN EL 2022

	PERSONAL DIRECTO	PERSONAL INDIRECTO
NÚMERO DE MUERTES POR ACCIDENTES LABORALES	1	2
TASA DE MUERTES POR ACCIDENTES LABORALES	0,05	0,02
NÚMERO DE MUERTES POR DOLENCIA O ENFERMEDAD LABORAL	0	0
NÚMERO DE ENFERMEDADES LABORALES	0	0
NÚMERO DE ACCIDENTES GRAVES RELACIONADOS CON EL TRABAJO	4	19
TASA DE ACCIDENTES GRAVES RELACIONADOS CON EL TRABAJO	0,2	0,19
NÚMERO DE ACCIDENTES REGISTRABLES CON EL TRABAJO	52	1.882
TASA DE ACCIDENTES REGISTRABLES CON EL TRABAJO	2,67	19,0
PRINCIPALES TIPOS DE ACCIDENTES PRESENTADOS	• Los principales tipos de lesión por accidentes laborales están relacionados con contusiones y fracturas en diferentes partes del cuerpo, traumas en tejidos blandos, esguinces o torceduras en miembros inferiores y heridas por manipulación de objetos cortopunzantes.	• Los principales tipos de lesión por accidentes laborales están relacionados con lesiones osteomusculares. • Los principales sistemas calificados son los asociados al sistema osteomuscular (riesgo ergonómico) y de la esfera mental (riesgo psicosocial).
NÚMERO TOTAL DE HORAS HOMBRE[4]	**19.500.924**	**120.819.708**

(GRI 403-8) (GRI 403-9) (GRI 403-10)

[4] El número total de horas hombre es el promedio de colaboradores (8.126) en 2022, con jornada de 8 horas diarias, por 25 días trabajados al mes, menos los días de incapacidad por accidente de trabajo del año.

IDENTIFICACIÓN **DE RIESGOS**

Al amparo de la información analizada en el 2022 bajo la metodología GTC 45, la mayor dolencia en Claro Colombia es asociada al riesgo ergonómico (trabajo repetitivo, posturas forzadas) que genera lesiones osteomusculares. Conscientes de nuestro compromiso con la salud y seguridad de nuestros colaboradores y colaboradoras, hemos tomado acciones para minimizar los riesgos:

- Participamos en el diseño de nuevas sedes, suministrando especificaciones que deben cumplir los mobiliarios y equipos de Claro Colombia.
- Entregamos elementos de confort para minimizar la exposición al riesgo.
- Produjimos material de comunicación en el que promovemos las acciones para el control y prevención, e impartimos capacitaciones enfocadas en los riesgos a los que el personal está expuesto tales como psicosocial, ergonómico, público, entre otros.
- Manejamos una Matriz de Control de Mejoras generada a partir de las inspecciones y evaluaciones. Es importante resaltar que, para el cálculo de indicadores, se respeta lo contemplado en la Resolución 0312 de estándares mínimos en SST. Para los aliados, los registros provienen de datos suministrados por las entidades de seguridad social (EPS y ARL) y de reportes internos de áreas y de los colaboradores y colaboradoras.
- Consolidamos la información en hojas de cálculo y la presentamos en tableros de visualización de datos en Power BI.

5.2.4 BENEFICIOS

GRI 401-2, GRI 401-3

En Claro Colombia, los colaboradores y colaboradas Directos reciben el siguiente paquete de beneficios:

Póliza de vida:

En caso de muerte o incapacidad total o permanente, por un valor de 18 salarios mensuales del colaborador/a por muerte natural y 36 salarios mensuales del colaborador/a por muerte accidental.

Medicina prepagada:

Para este fin, tenemos convenios con Medisanitas y Colsanitas. Bajo la primera opción, Claro Colombia asume el 50% del valor total de la póliza mensual y el otro 50%, el colaborador/a. Con la segunda alternativa, la Compañía cubre el 30% y el restante 70%, el colaborador/a. En casos de incapacidad, la brecha que exista entre el pago de la EPS y el salario base del colaborador/as es pagada por la empresa, hasta un máximo de 180 días. Posterior a este tiempo y una vez se reconozca y pague el subsidio por incapacidad, la Compañía paga la diferencia que hubiere entre este subsidio y el Ingreso Base de Cotización (IBC).

Adicional a los beneficios anteriormente mencionados, contamos con auxilios de diversa índole:

- Auxilio de montura y/o lentes: $211.500 (una vez al año).
- Auxilio educativo: $314.400 (una vez al año).
- Auxilio educativo educación especial: $355.400 (dos veces al año).
- Auxilio matrimonio: $150.000 más tres días de descanso remunerado.
- Auxilio nacimiento: Dos SMMLV (salario mínimo mensual legal vigente).
- Auxilio gastos funerarios del colaborador/a: Cuatro SMMLV para sus beneficiarios.
- Auxilio por fallecimiento de familiares cercanos: Dos SMMLV.
- Bonificación no salarial: Correspondiente a 22 días de salario pagados en la nómina de diciembre.
- Descanso por grave calamidad doméstica: Hasta tres días de descanso remunerado.
- Descanso remunerado especial: Dos días de descanso remunerado.
- Beneficio tarifa servicio hogar: 50 megas internet, Tv HD con un decodificador, telefonía local ilimitada sin costo.
- Beneficio tarifa servicio móvil: Acceso a planes preferenciales frente a los habituales del mercado.
- Hora adicional de lactancia.
- Fondos rotarios destinados para compra o remodelación de vivienda, vehículo, educación de pregrado o posgrado.

(GRI 401-2)

LICENCIA **PARENTAL**

Nuestros colaboradores y colaboradoras cuentan con el beneficio de licencia por maternidad y paternidad. Adicional a lo estipulado en la ley, en caso de que la EPS no reconozca el 100% del valor de la licencia, la empresa se responsabiliza de pagar la diferencia.

COLABORADORES Y COLABORADORAS	HOMBRES	MUJERES
CON DERECHO A LICENCIA PARENTAL	116	110
QUE HAN REGRESADO AL TRABAJO EN EL PERÍODO OBJETO DEL INFORME DESPUÉS DE TERMINAR EL PERMISO POR MATERNIDAD O PATERNIDAD	130	92
QUE HAN REGRESADO AL TRABAJO DESPUÉS DE TERMINAR LA LICENCIA PARENTAL Y QUE CONTINUARON SIENDO COLABORADORES/AS 12 MESES DESPUÉS DE REGRESAR AL TRABAJO	118	87
QUE SE HAN ACOGIDO AL PERMISO	116	110
TASA DE REGRESO AL TRABAJO Y RETENCIÓN DE COLABORADORES/AS	94%	85%

(GRI 401-3)

5.3 EQUIDAD, DIVERSIDAD, E INCLUSIÓN

GRI 3-3: Equidad, inclusión y diversidad, GRI 405-1, ODS 5

Impulsamos una cultura sostenible que atrae y retiene el mejor talento humano y promueve la innovación para mejorar la calidad de vida de los colombianos, fomentando entornos laborales equitativos, diversos e incluyentes.

Emprendimos las acciones necesarias para la adopción de las mejores prácticas laborales, producto de las cuales logramos incrementar la eficiencia de los colaboradores y colaboradoras y su calidad de vida; contribuimos al cumplimiento de los ODS, y fortalecimos el compromiso, la responsabilidad y la lealtad de los colaboradores y colaboradoras.

Trabajamos por disminuir las brechas de género y, con ello, sumamos esfuerzos para el avance del país en entornos más justos e igualitarios, en los que se da relevancia al talento de las personas. Todo esto nos llevó en 2022 a ser reconocidos con el Sello de Equidad Laboral Equipares en la categoría Oro.

Las actividades más destacadas de este año con miras a cerrar las brechas existentes en Claro Colombia fueron:

- SOCIALIZACIÓN Y APLICACIÓN DE LA NUEVA POLÍTICA DE EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN.
- GUÍA DE ATRACCIÓN DIGITAL Y PUBLICACIONES DE VACANTES CON LENGUAJE INCLUSIVO.
- ENTREVISTAS SIN SESGOS DE GÉNERO Y MANEJO DE LENGUAJE INCLUSIVO.
- ACTUALIZACIÓN DE PERFILES EN LOS QUE SE EVIDENCIAN COMPETENCIAS Y HABILIDADES DE FORMA OBJETIVA.
- IMPLEMENTACIÓN DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN EQUIPARES.
- IDENTIFICACIÓN DE CARGOS ALTAMENTE FEMINIZADOS O MASCULINIZADOS.
- CONTINUIDAD DE SEMILLEROS (BEST BUDDIES, GENERACIÓN XXI).
- CONVERSATORIO MUJERES PODEROSAS EN CLARO.
- INCORPORACIÓN DE LAS TEMÁTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN (POLÍTICA DE EQUIDAD) DENTRO DE LA INDUCCIÓN A LA COMPAÑÍA.
- IMPLEMENTACIÓN DE LOS CURSOS EQUIDAD DE GÉNERO Y LEY 1010.
- IMPARTICIÓN DEL CURSO CONVIVENCIA SALUDABLE.
- CONSTRUCCIÓN DE TEMÁTICAS DE GÉNERO (CURSOS NO TRADICIONALES PARA HOMBRES Y MUJERES).

Para combatir la discriminación y crear un ambiente de trabajo libre de violencia, fijamos medidas para prevenir, atender y rechazar cualquier tipo de acoso. También dirigimos iniciativas por la conciliación de la vida laboral, familiar y personal con corresponsabilidad. La política de Equidad, Diversidad e Inclusión guía nuestro proceder en estos ámbitos. Sus preceptos son:

Equidad

Equidad de género

Diversidad

Inclusión laboral y social

Cultura inclusiva

Convivencia saludable

Prácticas inclusivas en la gestión del talento humano

Comunicación incluyente

Balance vida laboral y personal

Liderazgo equitativo

Con esos lineamientos, actualizamos la política en la que se definió al Comité de Equidad, Diversidad e Inclusión como órgano regulador de la misma y este está compuesto por, al menos, una persona en representación de los directivos, y de las áreas involucradas, entre las que se encuentran: Recursos Humanos, Comunicación y Personal de la empresa. Con el liderazgo de Claro por Colombia se mantiene una sesión bimensual de seguimiento de las acciones planteadas; los resultados se presentan en el Comité de Sostenibilidad, ante la presencia del máximo órgano de gobierno.

Establecimos un modelo de gestión por competencias en el que se describen los talentos, se realizan mediciones periódicas del clima laboral (que consideran la información desagregada por sexo) y, a partir de sus resultados, se estructuran los planes de acción para fortalecer la percepción del personal. Adicional, se seleccionan las herramientas idóneas para elevar el nivel de desarrollo de los colaboradores y las colaboradoras.

INICIATIVAS **APLICADAS EN 2022**

- Lanzamiento de nuestra campaña ¡En Claro PUEDES SER!, dirigida a todo el personal. Su mensaje es que la cultura, la edad, la raza, el género, las capacidades diversas, las nacionalidades y otros factores propios, nos hacen únicos e inigualables. Su objetivo es generar diariamente ambientes laborales sanos, libres de sesgos y con una comunicación más incluyente.

- Impulso al proyecto Hacia una cadena de valor más sostenible que produce impacto a lo largo de toda el área de influencia. Su propósito es sensibilizar, formar a los proveedores y aliados frente a los temas y prácticas de equidad, diversidad e inclusión.

- Despliegue de la iniciativa Apropiación Digital e Inclusión Social relacionada con el empleo inclusivo, que se aplica de manera directa e indirecta.

- Directa - Somos una empresa incluyente en la que existe un compromiso real por brindar oportunidades a población vulnerable y en situación de discapacidad intelectual. Nuestros Amigos del Alma, término con el que se denomina a las personas que participan en este programa de inclusión, trabajan en los Centros de Atención y Ventas (CAV) en todo el país. Con el apoyo de Universidad Claro, aliada clave en todo este proceso, y el equipo de Gestión Humana, hicimos reformas a las capacitaciones para responder oportunamente a las necesidades de este grupo, que es parte fundamental de la familia Claro Colombia y cuya responsabilidad es guiar la experiencia del usuario en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Cali y Cartagena.

- Indirecta - A través de la Ruta de Inclusión Laboral y Social para Población Vulnerable y alianzas estratégicas, se hemos logrado que más de 783 personas accedan a un empleo formal. Por este programa recibimos el Sello de Empresa Incluyente de la ANDI y su Fundación (fuimos la primera empresa de telecomunicaciones en recibir esta certificación). Además, se nos reconoció como caso de éxito del Informe Nacional de Empleo Inclusivo 2022 elaborado por la Fundación Corona, la Fundación ANDI y la organización ACDI/VOCA, con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

NUESTROS PRODUCTOS **MÁS INCLUYENTES**

- Oferta especial orientada a personas sordas: Durante 2022 se lanzó un plan prepago con mensajes, WhatsApp, Facebook, Twitter ilimitados y la app Centro Relevo, que facilita la comunicación entre personas sordas y oyentes por medio de intérpretes de Lengua de Señas Colombiana.

- Atención a Comunidad Sorda: En los CAVS brindamos el servicio de interpretación de Lengua de Señas Colombiana, solución con la que materializamos nuestro compromiso de ser una empresa cada vez más incluyente. Durante el 2022, aumentamos de 5 a 27 los CAV que cuentan con el servicio.

PRÁCTICAS **INCLUYENTES**

- Adoptamos mejores prácticas como la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) que, además de aplicarla internamente, la extendimos a nuestra cadena de valor. Cerca de 100 de nuestros proveedores completaron toda la ruta de formación de Academia Diversa, una herramienta que incluye módulos de formación relacionados con temas de equidad, diversidad e inclusión, con contenidos desarrollados por el equipo experto de la IPG.

- Ejercemos la igualdad laboral en todos los niveles. La estructuración de nuestro equipo depende de sus habilidades, conocimientos y destrezas. Incentivamos la participación de diferentes perfiles, independientemente de su género y edad. **(GRI 3-3)**

DISTRIBUCIÓN
DEL EQUIPO 2022

El 87% de nuestros colaboradores y colaboradoras se encontraba en este año, entre los 30 y 50 años, el 2% era menor a 30 y el 11% superaba los 50 años. De los 11 miembros del Comité Ejecutivo, siete eran mayores de 50 (73%), mientras que los otros cuatro se ubicaban entre los 30 y 50 años.

COLABORADORES DIRECTOS Y POR NIVEL JERÁRQUICO Y RANGO DE EDAD

	ENTRE 30 Y 50 AÑOS		MAYOR A 50 AÑOS		MENOR DE 30 AÑOS		TOTAL
Ejecutivos	37	67,3%	18	32,7%	0	0%	55
Gerentes	201	76,7%	61	23,3%	0	0%	262
Personal con mando	1.888	87%	242	11,2%	39	1,8%	2.169
Personal sin mando	4.175	80,6%	548	10,6%	457	8,8%	5.180
TOTAL	**6301**	**82,2%**	**869**	**11,3%**	**496**	**6,5%**	**7666**

COLABORADORES DIRECTOS Y TEMPORALES POR NIVEL JERÁRQUICO Y POR SEXO

	HOMBRES		MUJERES		TOTAL
Ejecutivos	37	67%	18	33%	55
Gerentes	182	69%	80	31%	262
Personal con mando	1.379	64%	790	36%	2.169
Personal sin mando	2.883	56%	2.297	44%	5.180
TOTAL	**4481**	**58%**	**3185**	**42%**	**7666**

(GRI 405-1)

6

DESARROLLANDO NUESTRA CADENA DE VALOR

GRI 3-3: Desarrollo de la cadena de valor sostenible, ODS 8, ODS 10, PG1, PG2

Trabajamos de forma colaborativa, en espacios de co-creación, para fortalecer a todos los que hacen parte de nuestra cadena de valor. Esto produce múltiples resultados positivos: en cuanto al negocio, beneficios transversales; en lo económico, mayor rentabilidad para accionistas, mejor margen, gestión eficiente del capital, del crecimiento y de los riesgos e innovación, y en lo social, se potencian las acciones relacionadas con las relaciones laborales, comunidades indígenas, derechos humanos y diversidad.

Los resultados de nuestra cadena de valor son vitales para las negociaciones de largo plazo con nuestros aliados estratégicos, con quienes desarrollamos los planes de mejoramiento, oferta y buen servicio.

El desarrollo sostenible de la cadena de valor nos permite trabajar de manera articulada en procesos de innovación, mejoramiento continuo y relacionamiento con los grupos de interés, especialmente con los usuarios, quienes son parte fundamental de nuestro propósito superior.

Gracias a los programas de acompañamiento para aliados y proveedores, mejoramos la experiencia de servicio y transferimos las prácticas más relevantes en materia de sostenibilidad, innovación y gestión social y ambiental.

Adicionalmente, la Política de Compras Sostenibles esta alineada a la Política de Sostenibilidad Ambiental y los objetivos de sostenibilidad de Claro Colombia en la Cadena de Abastecimiento, con el fin de alinear a los Aliados y Proveedores al cumplimiento normativo y regulatorio en materia económica, ambiental y sociopolítica de compras sostenibles.

HACIA UNA CADENA DE **VALOS MÁS SOSTENIBLE**

Hemos adelantado acciones que impulsan la generación de valor para nuestros aliados y proveedores, mediante la iniciativa denominada Hacia una cadena de valor más sostenible que, a través de alianzas, proporciona acceso sin costo a espacios en tres ejes principales:

1. SENSIBILIZACIÓN

Escenarios y eventos esenciales asociados a temas de sostenibilidad como los Objetivos de Desarrollo Sostenible, SDG Corporate Tracker e Iniciativas de Paridad de Género.

2. FORMACIÓN

Cursos AMX de Gobierno Corporativo (ética, anticorrupción y huella de carbono), contenidos para reforzar los conocimientos de los equipos de trabajo Capacítate para el Empleo, Comfama (Caja de Compensación de Antioquia) y Academia Diversa desarrollada por la IPG, es un índice socioeconómico normalmente diseñado para calcular el acceso relativo de los varones y las mujeres a la educación. En su forma más simple, es calculado como el cociente del número de mujeres por el número de varones en una etapa determinada de educación.

3. DESARROLLO

Alianzas estratégicas para acompañar a las empresas de la cadena de valor en la adopción de prácticas sostenibles y de innovación, en asociación con la Fundación ANDI, la Cámara de Comercio y Universidades.

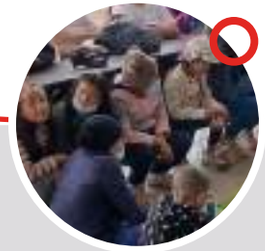
Nuestro proceso de transformación cultural y generación de valor tiene un impacto positivo en los aliados y proveedores que integran la cadena de valor. Formamos relaciones de confianza para fortalecer las capacidades de todos los miembros y así mejorar su desempeño y buenas prácticas, en materia económica, social y ambiental.

Minimizamos los riesgos para nuestra operación y grupos de interés, a la vez que construimos un ambiente de cooperación, en el que se impulsan programas estratégicos como el Modelo de Gestión y Desarrollo Sostenible de Terceros, que tiene los siguientes objetivos:

TRANSFORMACIÓN **EFECTIVA**

MISIÓN

Lograr proveer soluciones innovadoras y personalizadas para la cadena de suministro de nuestros usuarios internos y externos, con procesos de calidad sostenibles.



VISIÓN

En el 2023 ser líderes en el abastecimiento desde la generación de valor a las necesidades de nuestros usuarios internos y externos, apoyados en procesos certificados de calidad, con capital humano competente y consolidados en la sostenibilidad, soportado en nuevas formas de trabajo para responder oportunamente a los cambios del mercado y brindar siempre experiencias únicas, simples y confiables.

PROPÓSITO SUPERIOR

Abastecer efectiva y oportunamente todas las necesidades de la Compañía, a través de la generación de valor.

RESULTADOS DEL PROCESO DE **TRANSFORMACIÓN EFECTIVA 2022**

SIMPLIFICACIÓN EFECTIVA	GARANTIZAR OPERACIÓN	MEJORA CONTINUA	GENERACIÓN DE VALOR
1. ACTUALIZACIÓN PROCESOS E2E. 100%	1. Identificación mapa de influencia. 70%	1. Lean. 30%	1. Autogestión. 90%
2. ACTUALIZACIÓN NIVELES DE APROBACIÓN. 100%	2. Correlación roles con objetivos de las áreas (usuarios internos) – SLA. 70%	2. Segundo ciclo de medición. 100%	2. Automatización. 100%
3. DEFINICIÓN RIESGOS DE PROCESOS E2E. 30%	3. Identificación metas en común. 70%	3. Identificación de ahorros. 100%	3. Plan de compras. 100%
4. ACTUALIZACIÓN ROLES Y RESPONSABILIDADES. 100%	4. Optimización, control, agilísimo. 70%	4. Identificación de palancas de optimización, reducción, reúso, sostenibilidad. 100%	4. Análisis de brechas y diagnóstico. 100%
5. ACTUALIZACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN. 100%		5. Identificación de competencias y estructuras. 100%	5. Desarrollo SAP – SNP – IVALUA. 30%
6. PRIMER CICLO DE MEDICIÓN. 100%			

(GRI 3-3)

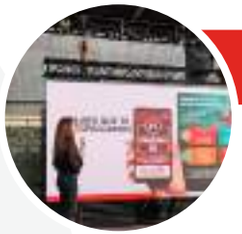
6.1 PRINCIPALES LOGROS EN NUESTRA CADENA DE VALOR

Durante el 2022, por medio de distintos proyectos adelantamos más pasos en nuestro camino para sensibilizar, capacitar y fomentar el crecimiento de los aliados y proveedores.

Fruto del trabajo conjunto de la Gerencia de Gestión y Desarrollo de Aliados y Claro por Colombia, conseguimos la vinculación de los grupos de interés a estas iniciativas. Para cumplir con este objetivo llevamos a cabo:

1. **Convocatorias abiertas** para aplicar a los procesos de formación y desarrollo, y participar en las sesiones de sensibilización.
2. **Uso de diversos canales de comunicación** y divulgación para compartir información relevante de la estrategia.
3. **Sesiones explicativas para cada proceso,** que facilitan la comprensión y alcance de cada iniciativa.

Gracias a estos programas cada grupo de interés tuvo un acercamiento y conoció de primera mano la estrategia de sostenibilidad; de esta manera cumplimos con nuestro compromiso con el país en temas ambientales, sociales y económicos. Los logros alcanzados en cada eje se resumen a continuación.



SENSIBILIZACIÓN

Proporcionamos más de 300 conexiones en conversatorios y conferencias virtuales hacia proveedores y aliados.

FORMACIÓN

En un esfuerzo combinado con Comfama, llevamos a cabo dos ofertas de formación en 2022:

SOSTENIBILIDAD PARA EL LIDERAZGO

En un esfuerzo combinado con Comfama, llevamos a cabo dos ofertas de formación en 2022:

- **OBJETIVO:** Reflexionar sobre los modelos económicos para gestar alternativas que reduzcan los impactos de las actividades, la producción, las operaciones y la cadena de suministro en el ambiente.

DURACIÓN: 10 horas.

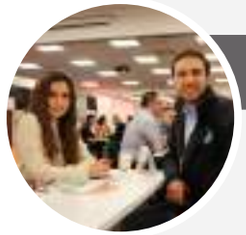
PARTICIPANTES: 20 personas

HUELLA DE CARBONO

- **OBJETIVO:** Pensar acerca del impacto ambiental que causan los procesos realizados en la empresa, a través de la comprensión de los conceptos básicos relacionados con la huella de carbono, su impacto y formas de medición

DURACIÓN: 8 horas.

PARTICIPANTES: 10 personas



DESARROLLO

Recibimos la distinción Sello de Empresa Incluyente de la ANDI y su Fundación. Esto hizo posible que 40 de nuestras empresas proveedoras y distribuidoras tengan acceso a la Ruta de Inclusión Laboral y Social para Población Vulnerable. De estas, 18 empezaron el plan de trabajo uno a uno para implementar mejores prácticas de competitividad e inclusión en sus organizaciones.

Claro Colombia fue seleccionada como una de las empresas ancla para participar en el Programa de Desarrollo de Proveedores que desarrollan la USAID y el PNUD, con recursos de cooperación internacional de los Estados Unidos. Diez empresas accedieron a una consultoría estratégica única en el mercado que les permitirá trabajar con especialistas para robustecer su organización, de manera gratuita.

Durante el mes de julio, se llevó a cabo la condecoración a las empresas que se destacaron por su aporte y contribución a la medición del SDG Corporate Tracker, evento en el que 20 empresas pertenecientes a nuestra cadena de valor fueron reconocidas.

6.2 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

GRI 2-8, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 414-1, GRI 414-2

Durante el 2022 trabajamos con 1.199 proveedores.

	PROVEEDORES LOCALES	PROVEEDORES INTERNACIONALES	TOTAL
CANTIDAD	1.003	141	1.145
PAGO REALIZADO	$1.276.020.906	$191.116.442	$1.467.137.348

Cifras expresadas en miles de dólares

(GRI 2-8) (GRI 204-1)

Un proveedor local es todo aquel que se encuentra registrado y legalmente constituido dentro del territorio colombiano. En este año, el 82% de nuestros proveedores y aliados fueron locales. El restante 18%, internacionales.

Administramos la relación con terceros por medio de nuestra página web, en el enlace **https://www.claro.com.co/institucional/terceros/**. En este espacio centralizamos la ejecución de las evaluaciones para garantizar la objetividad, idoneidad y transparencia de las contrataciones. Estos procesos comprenden las evaluaciones de riesgo y desempeño, el indicador de recomendación y de desarrollo de proveedores.

La valoración de la gestión sostenible del proveedor se analiza junto con los siguientes aspectos

COMPONENTE	% DE PARTICIPACIÓN
Tamaño de empresa y años de experiencia	5%
Información financiera	30%
Certificaciones de procesos	10%
Gestión seguridad y salud ocupacional	15%
Recursos humanos	15%
Gestión comercial y confianza en el servicio	5%
Referencia comerciales	5%
Infraestructura	5%
Sostenibilidad - ambiental	10%

(GRI 414-1) (GRI 414-2)

Durante el 2022, se evaluaron 1.098 proveedores en materia ambiental. (GRI 308-2). De los 143 proveedores nuevos, 107 fueron evaluados con el componente ambiental, equivalente al 75%.

(GRI 308-1)

7

CONECTANDO A COLOMBIA CON UNA MEJOR EXPERIENCIA

7.1 TECNOLOGÍA, CONECTIVIDAD Y COBERTURA

GRI 3-3: Tecnología, conectividad y cobertura y experiencia al cliente, PG1, ODS 9 y 10

La tecnología, conectividad, cobertura y experiencia al usuario son fundamentales para Claro Colombia, porque estos factores determinan la calidad del servicio que ofrecemos, la preferencia y recomendación del usuario. Trabajamos para unir a todo un país llevando los servicios de conectividad a las empresas con el fin de apoyar el crecimiento económico nacional y a lugares remotos haciendo que las distancias sean más cortas.

NUESTROS OBJETIVOS Y METAS 2022 FUERON:

- Ser la empresa de telecomunicaciones más recomendada por los colombianos (NPS).
- Mejorar la calidad del servicio a través de una mejor conectividad y cobertura.
- Proporcionar una mejor experiencia al usuario a través de una mejor tecnología y cobertura.
- Desarrollar herramientas de mejora de la experiencia de usuario para ayudar a los usuarios a tener una mejor experiencia.

- Mejorar la seguridad de la información para garantizar la confidencialidad de los datos de los usuarios.
- Ofrecer a los usuarios una experiencia de atención al usuario de primera clase mediante el uso de la tecnología.
- Proporcionar un soporte técnico eficaz para resolver los problemas de los usuarios en el primer contacto.

(GRI 3-3)

7.1.1
INDICADORES DE COBERTURA, **INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD**

Inspirados en el modelo de mejora continua, adoptamos y adaptamos las mejores prácticas del mercado: la ISO 20000, en lo que respecta a la entrega de los servicios a nuestros usuarios; la Information Technology Infrastructure Library (ITIL), como referencia en gestión tecnológica, y la ISO 27001, a manera de guía en seguridad de la información y ciberseguridad.

INDICADORES DE COBERTURA MÓVIL	2021	2022
CABECERAS MUNICIPALES DEL PAÍS CUBIERTAS POR TECNOLOGÍAS MÓVILES	99,6%	99,6%
ESTACIONES BASE CON TECNOLOGÍA 2G Y 3G	14.829	8.528
PORCENTAJE DE MUNICIPIOS CUBIERTOS POR TECNOLOGÍA 4G LTE	99%	99%
MUNICIPIOS CUBIERTOS POR TECNOLOGÍA 4G LTE	1.090	1.098
ESTACIONES BASE CON TECNOLOGÍA 4G LTE	8.171	8.942
MUNICIPIOS CUBIERTOS POR TECNOLOGÍAS 2G Y 3G	1.118	1.118

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS 2022 POR UNA MAYOR COBERTURA Y CONECTIVIDAD

DATA CENTER:

- Actualización de la infraestructura tecnológica, implementación de las tecnologías eficientes para el Data Center Triara Medellín y automatización de tareas de soporte a usuario.

OPERACIÓN:

- Evolución de Network Operations Center (NOC) a Service Operations Center (SOC) mediante nuevas herramientas (tableros) que agilizan el diagnóstico y solución, con lo que los análisis y las medidas de calidad del servicio ofrecido alcanzan un nivel superior de desempeño, y esto redunda en la mejora de la experiencia del usuario.
- Implementación de la suite de herramientas para la gestión de servicios IT – HELIX ITSM – orientada a la solución de problemas, incidentes, cambios y configuraciones, gestión del conocimiento, niveles de servicio, requerimientos y catálogos de todos los segmentos de Claro Colombia, de conformidad con lo descrito en la iniciativa de gestión regional de procesos de mantenimiento de América Móvil.

EMPRESAS Y NEGOCIOS:

- Habilitación de 14 nuevos puntos a fin de ofrecer capacidades de hasta 1G en 10 ciudades, esto significó pasar de 14G a 140G de capacidad en el tráfico agregado sobre los equipos de acceso para las empresas de Colombia. Además, se habilitaron 4 puntos entre 1G y 10G en Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla, gracias a lo cual se pasó de 40G a 400G de capacidad en el tráfico agregado.

CAPACIDAD DE INTERNET:

- Incremento de la capacidad de internet en 2,7 Teras con un agregado total de 14,2 Teras; esto representó la ampliación de la capacidad de los canales de transmisión (Tx) en 3,2 Teras.

Tbps: Terabytes por segundo

COBERTURA 2022

Teras de capacidad servicios de internet	**14,2 Tbps**
Capacidad agregada de transmisión óptica nacional	**19,6 Tbps**

- **CAPACIDADES CACHING (ALMACENAMIENTO EN CACHÉ) Y PEERING (INTERCAMBIO DE TRÁFICO):** Se incrementó la capacidad de los sistemas de peering en 900G, alcanzando 5200 Gbps y la capacidad de los sistemas de caching en 740G, alcanzando 7427 Gbps.
- **ACCESO MÓVIL:** Se logró un despliegue superior al 95% del hardware IP de la Fase Blindaje enfocado en las capas de Agregación y Acceso. Además, se gestionó la ampliación de capacidades de anillos de acceso.
- **RED MICROONDAS:** Instalación de enlaces de microondas con la intención de cubrir necesidades rurales y semiurbanas de proyectos de ODH (Obligaciones de Hacer), ampliaciones, saturación, sesgo, escuelitas, adicionando 268 enlaces a la red.
- **FIBRA AL NODO:** Migración a fibra óptica en las estaciones que aún tienen transmisión por radios microondas, con el fin de mejorar la percepción del servicio móvil en el usuario, con lo que se alcanzaron a adicionar 300 Gps en capacidad a la red
- **PLANTA EXTERNA:** Cerramos el año con 104.913 km de fibra existente, lo que nos permite aumentar la capilaridad y cobertura de la planta externa.

PROYECTO	HHPP - HOMES PASSED (HOGARES CUBIERTOS)
FIBRA ÓPTICA HASTA EL HOGAR	1.139.324
HÍBRIDO DE FIBRA COAXIAL	8.583.315
TOTAL	9.722.639

RED MÓVIL:

- Refarming: Actividades de reafirming de espectro para optimizar el uso de uno de los recursos esenciales de la red móvil como es el espectro radioeléctrico. Se ampliaron las capacidades de ancho de banda LTE en más de 5.400 estaciones base en la banda de 1900, y se aumentó la cobertura LTE en la banda 850 en más de 300 estaciones base con miras a atender las necesidades de crecimiento de tráfico en la red móvil, producto de lo cual se dieron incrementos importantes de capacidad y de cobertura LTE en la banda 850MHz. El beneficio se reflejó en la experiencia del servicio de la red móvil en tecnología LTE.
- Ampliación de Capacidad Red Móvil Acceso: implementación de portadoras en tecnología LTE y aumento en capacidades mediante funcionalidades y tecnologías como Multiple Input Multiple Output (MIMO) y Carrier Agregation LTE en más de 2000 estaciones base de la red móvil. Estas ampliaciones atendieron necesidades de crecimiento de tráfico. Los resultados se materializaron en una experiencia superior del servicio en tecnología LTE.

AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD RED MÓVIL CORE TELEFONÍA:

Crecimiento de la capacidad de elementos del core de voz y la red de señalización con el objeto de atender las necesidades de crecimiento de tráfico y usuarios en la red, así mismo avanzamos en la modernización de las centrales de conmutación, reemplazando las centrales antiguas por equipos más robustos y de mayor capacidad.

AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD RED MÓVIL CORE DATOS:

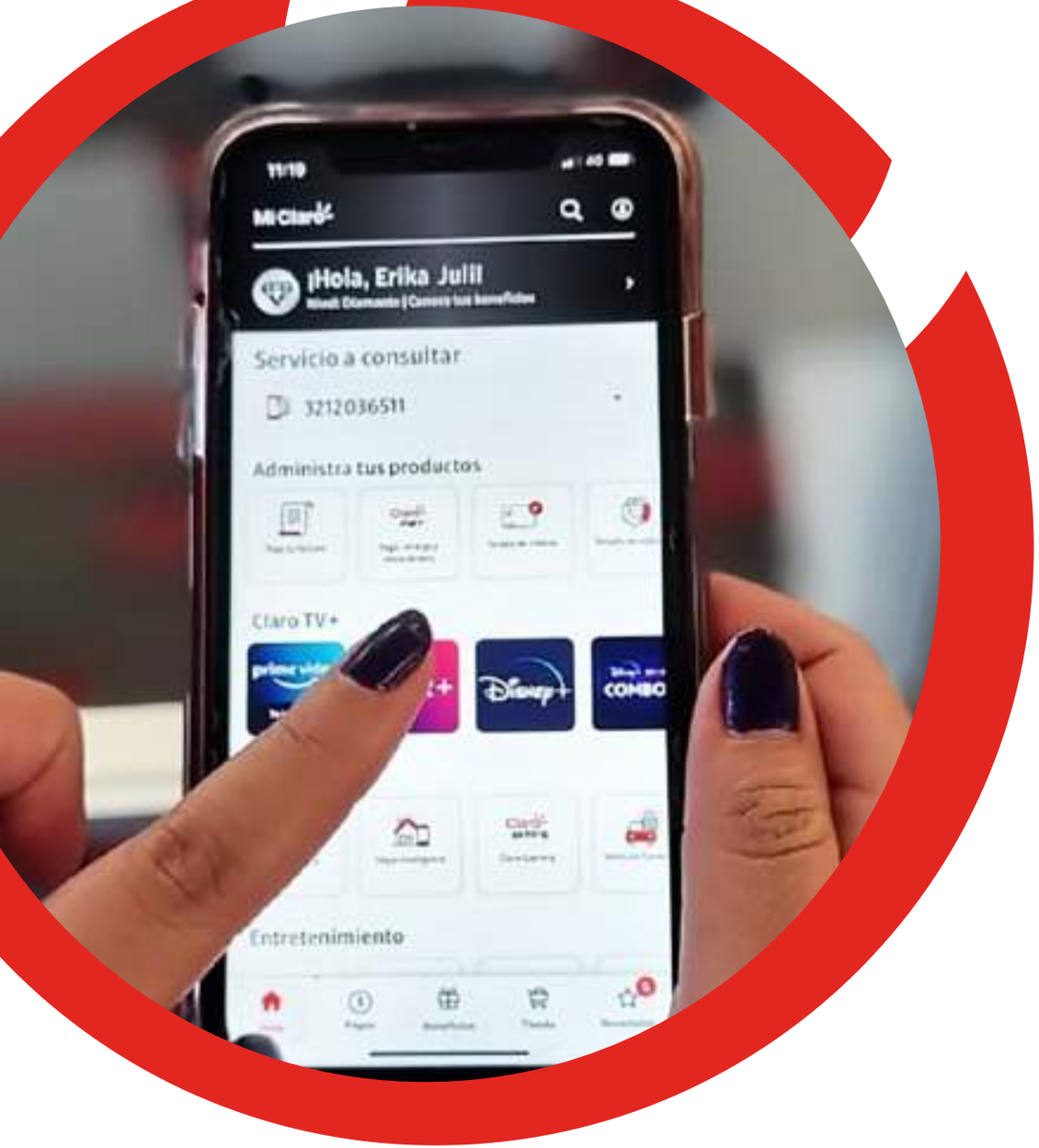
Aumento de la capacidad del packet core (PACO) para soportar la cantidad de tráfico proyectado sin afectar latencia y experiencia de usuario. En este proyecto se implementó nueva infraestructura en arquitectura virtualizada, que derivó en mayor capacidad en el tráfico de datos de nuestros usuarios.

AMPLIACIÓN VOLTE (VOZ SOBRE LTE):

Con la ejecución de este proyecto logramos disponer del servicio de voz sobre 4G y voz sobre Wifi a más de 8.6 millones de usuarios, tanto postpago como prepago en todo el territorio nacional. Dimos prelación a zonas de alta cobertura 4G. Adicionalmente, implementamos una infraestructura virtualizada capaz de albergar 14 millones de usuarios.

NUEVA TECNOLOGÍA 5G:

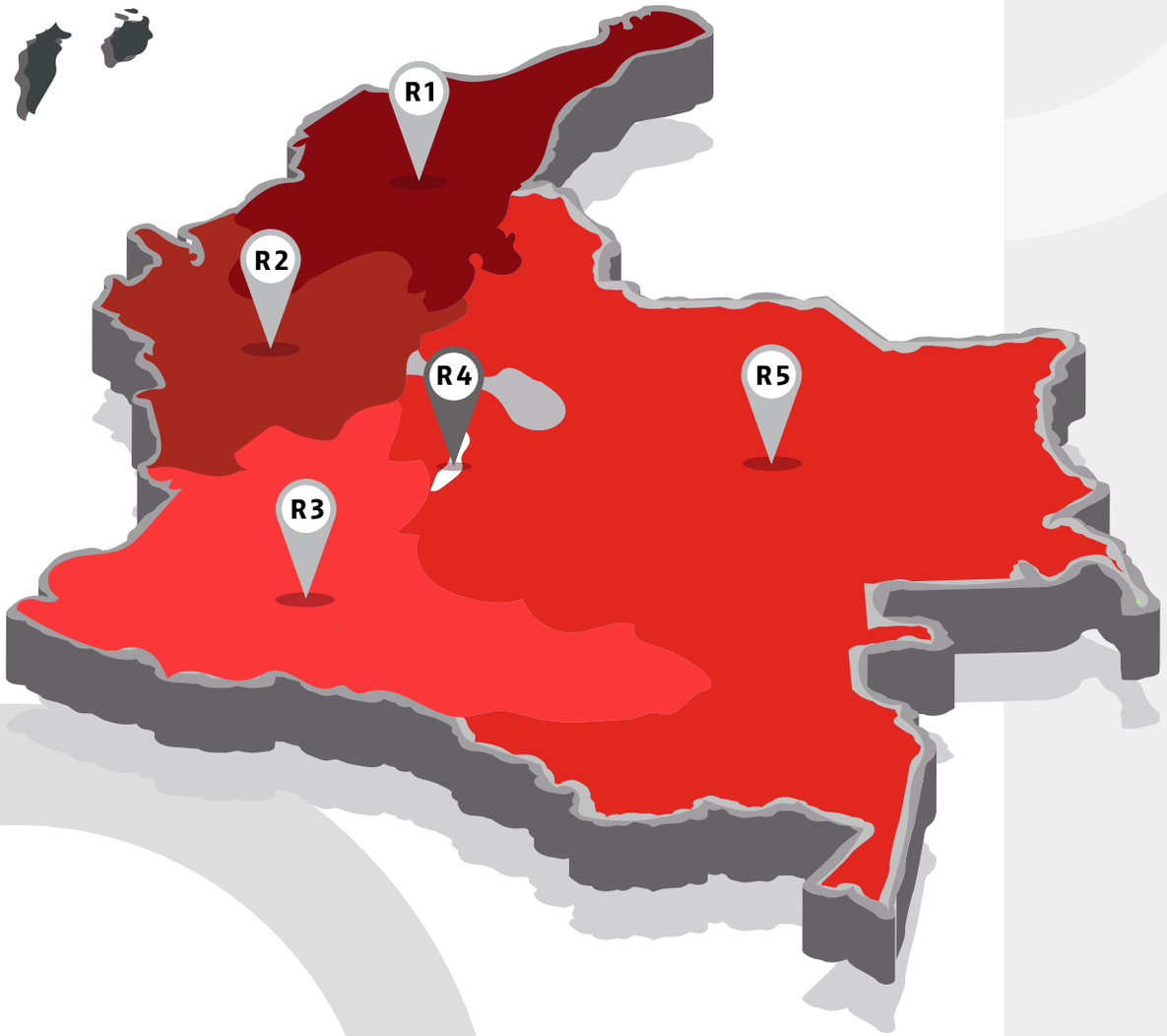
Con esta pudimos activar las plataformas, configuraciones y pruebas. Mantuvimos actualizado al equipo humano de la Compañía con la finalidad de asegurar su capacidad de dar soporte en estas nuevas tecnologías.



7.2 UN MODELO DE NEGOCIO DIGITAL

GRI 2-6

En Claro Colombia contamos con operaciones en cinco regiones del país, con una oferta integral dirigida a varios segmentos de usuarios a nivel nacional.



REGIONES EN LAS QUE ESTÁ **PRESENTE CLARO COLOMBIA**

- **R1:** Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, Sucre.
- **R2:** Antioquia, Caldas, Risaralda, Chocó.
- **R3:** Caquetá, Cauca, Huila, Nariño, Putumayo, Tolima, Valle del Cauca.
- **R4:** Bogotá y Cundinamarca.
- **R5:** Amazonas, Arauca, Boyacá, Casanare, Guainía, Guaviare, Meta, Norte de Santander, Santander, Archipiélago de San Andrés, Vaupés y Vichada.

(GRI 2-6)

7.3 OFERTA PARA CONECTAR ACOLOMBIA

GRI 2-6

7.3.1 PRODUCTOS Y SERVICIOS CLARO

7.3.1.1 PERSONAS

SERVICIOS

- **PREPAGO:** Planes sin ataduras ni facturas cuyo objetivo es facilitar el acceso a nuestros servicios.

  Durante todos los meses del año, superamos el indicador de venta por encima del 50%, con un promedio anual de 52%.

- **POSTPAGO:**
  Paquetes o bundles de voz y datos, solo voz o solo datos, acompañados de servicios de valor agregado en la oferta como Claro música, Claro video, Claro drive, familia & amigos, para hablar ilimitadamente hasta con cinco amigos o familiares, minutos ilimitados a todos los operadores, datos limitados o ilimitados que incluyen redes sin consumo de datos como Twitter, Facebook, Instagram y WhatsApp, que abarca llamadas y video llamadas y la posibilidad de adquirir, por un costo añadido, paquetes de datos adicionales, redes ilimitadas y paquetes complementarios.

- **PORTABILIDAD:**

  - **Campaña Cámbiate ya:** Manteniendo tu número puedes acceder a todos los beneficios que Claro Colombia ofrece.

- **ROAMING INTERNACIONAL:**

  Se ofrece a usuarios prepago y pospago. En pospago se ofrece tanto para usuarios de los segmentos masivos, empresarial y corporativo, que viajan al exterior haciendo uso de su misma línea móvil. Durante el 2022 se destacan:

- **LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL:**

  Venta del servicio de llamadas de larga distancia internacional (llamadas al exterior) y entrega de llamadas originadas en el exterior para nuestros usuarios.

HOGAR

TRIPLEPLAY: Acceso a internet, televisión digital, telefonía fija ilimitada y servicios adicionales incluidos de acuerdo con el plan contratado, en donde el valor total y los beneficios adquiridos generan un valor agregado.

PLANES DE INTERNET: Servicios fijos de internet, telefonía y televisión para todos los estratos a nivel nacional.

ARMA TU PLAY: Planes personalizados para el Hogar.

INNOVACIÓN

CLARO SYNC: Conexión de la línea Claro postpago al smartwatch sin necesidad de bluetooth y con todas sus funcionalidades.

T-RESUELVE: Soporte ilimitado y servicios de asistencia en casa.

CARRO CONECTADO: Solución enfocada al seguimiento y el control de vehículo a través de una aplicación desde el celular. Incluye Ruta a mi carro, Modo alarma, Compartir rastreo, Recordatorios, Mis viajes, Mis lugares y Resumen semanal.

GUARDIAN KIDS: Herramienta a disposición de los usuarios móviles Claro, que busca proteger a los más pequeños del contenido no apto para su edad que abunda en la red, y que permite a los padres monitorear las imágenes que los menores están viendo a través de sus dispositivos tecnológicos.

HOGAR SEGURO: Sistema inalámbrico de monitoreo 24/7 de Claro, de fácil acceso desde el teléfono.

eSIM: SIM virtual o eSIM (embebed SIM) que se instala en el dispositivo sin necesidad de una tarjeta física, por lo que se puede tener más de un número móvil Claro.

CLARO PAY: Nuestra billetera electrónica con la que queremos aportar a la inclusión financiera en Colombia, para que desde cualquier lugar del país los colombianos puedan enviar o recibir dinero.

ENTRETENIMIENTO

CLARO CLUB: Aplicación en la que los usuarios pueden descargar cupones de descuento de más de 60 marcas aliadas de comercios. Ha logrado que más de 8 millones de usuarios postpago y hogar conozcan y disfruten los beneficios de Claro Colombia.

CLARO MÚSICA: Plataforma de streaming de música disponible para usuarios Claro Colombia.

CLARO VÍDEO: Servicio en línea que ofrece contenido de video vía streaming por internet en diferentes dispositivos electrónicos, incluyendo películas, series, deportes, canales exclusivos, estrenos recientes y mucho más.

CLARO GAMING: Ofrece más de 800 juegos a nuestros usuarios, sin consumir datos.

CLARO DRIVE: Plataforma de almacenamiento en la nube Claro drive para todos los usuarios móviles (postpago y prepago) y hogar (segmento masivo).

CLARO PLAY: Servicio en línea para todos nuestros usuarios Hogar que cuenten con servicios de Televisión (Cable o Satelital), en donde podrán acceder sin costo adicional a distintos tipos de contenidos: Deportivos, Infantiles, Películas, series entre otros y a través de distintos dispositivos como Laptop, PC y Tablet.

CLARO SPORTS: Canal de televisión disponible a usuarios Claro Hogar cuya programación se enfoca en deportes y todo lo relacionado con los últimos acontecimientos del fútbol, ciclismo, automovilismo, tenis, baloncesto, entre otros.

RED +: Canal de Claro Colombia cuyas emisiones están respaldadas por un equipo digital de noticias, cuya reacción en tiempo real (7 días a la semana, las 24 horas del día).

TODO CLARO: Paquete que permite combinar un plan postpago + servicios fijos, como beneficios nuestros usuarios reciben más en datos y velocidad sin pagar más.

TIENDA CLARO

SMARTPHONES: Amplio portafolio de terminales que se ajustan a todas las necesidades de nuestros usuarios.

TECNOLOGÍA: Accesorios, computadores, gaming (combos, accesorios, consolas, entre otros), smartwatch, tablets, televisores.

INTERNET DE LAS COSAS (IOT): Sensores, routers, cámaras web, baterías, entre otros.

MÁS CATEGORÍAS: Audio y video, bebés, cámaras, equipos de comunicación, cuidado personal, deportes, electrodomésticos, electromenores, ferretería, impresoras y proyectores, juguetería, mascotas, moda y accesorios, monitores, muebles y hogar, navidad, regreso a clase, utensilios cocina, vehículos, salud y belleza, publicidad móvil.

MÉTODOS DE FINANCIACIÓN: Gestión propia y alianzas con entidades financieras con tasas preferenciales.

VENTA DE PRODUCTOS MÓVILES Y FIJOS.

SOPORTE

APP MI CLARO: Una aplicación para administrar tus servicios Prepago, Postpago, Hogar y muchos más de manera sencilla.

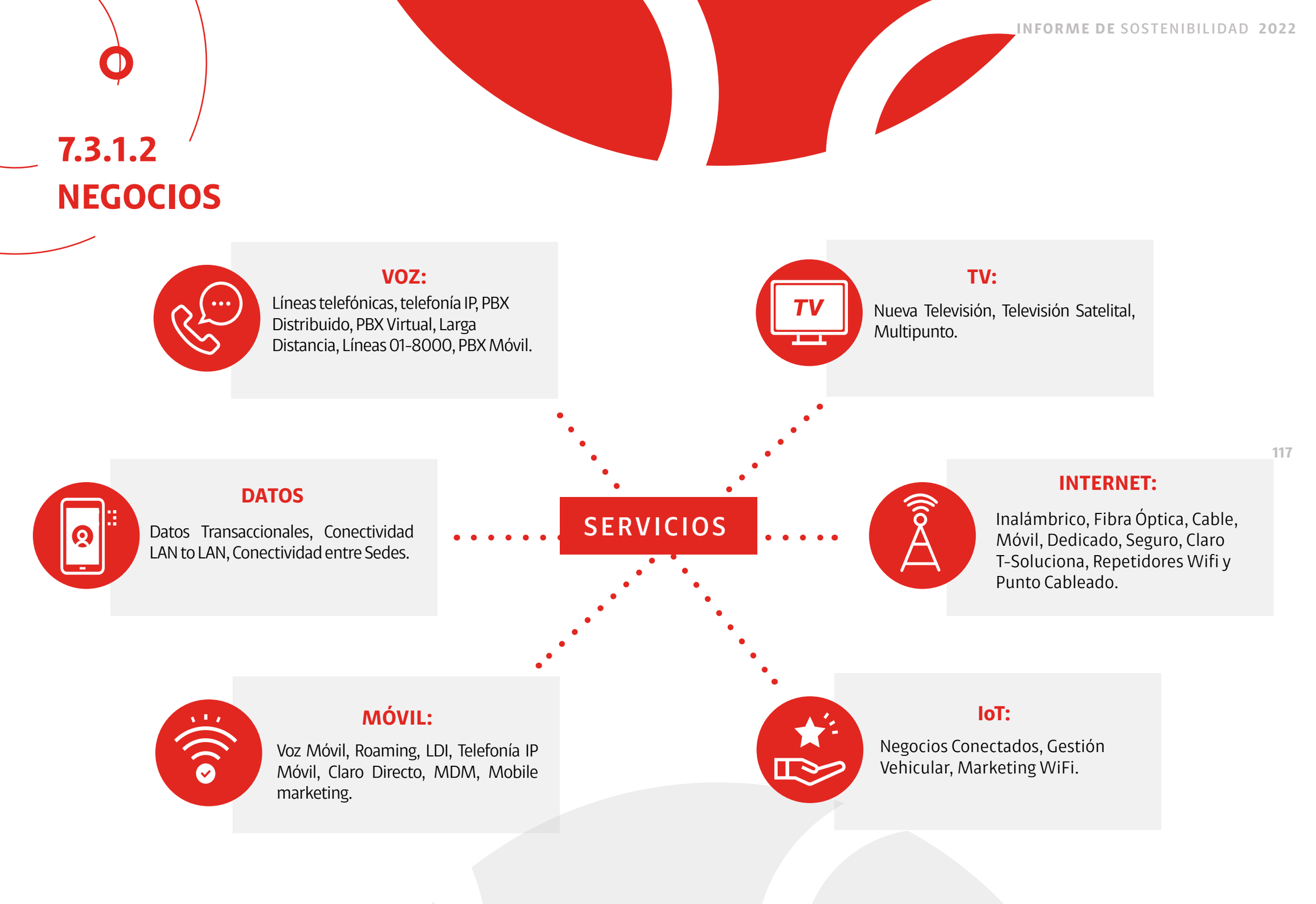
OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS:

CLARO GIROS: Servicio que permite realizar giros de forma fácil, rápida y cercana en los Centros de Atención y Tiendas de Experiencia Claro a todos nuestros usuarios y público general.

CLARO UP: Servicio de seguramiento del dispositivo que protege contra daño físico, hurto o hurto calificado, falla mecánica o eléctrica.

15 MINUTOS: Revista de entretenimiento impresa disponible para suscripción mensual.

7.3.1.2 NEGOCIOS



TODO CLARO

PLANES MÓVILES: Planes Corporativos.

SECTORES

HOTELES: TV Multipunto, Canal propio, Internet Fibra Óptica, Líneas Telefónicas, Larga Distancia.

RESTAURANTES Y BARES: Televisión, Internet cable, Líneas Telefónicas.

NEGOCIOS DE BARRIO: Televisión, Internet Cable, Líneas Telefónicas, Planes reventa negocios, Planes Móviles.

INSTITUCIONES EDUCATIVAS: Internet Fibra Óptica, PBX Virtual, Internet Seguro, Repetidores WiFi.

PROFESIONALES INDEPENDIENTES: Internet Cable, Líneas Telefónicas, Planes Móviles.

CLARO CLOUD

INFRAESTRUCTURA: Claro Cloud Empresarial, Microsoft Azure.

PRESENCIA WEB: Página Web + Tienda Digital, Diseño Página Web.

COLABORACIÓN: Office 365, Claro Drive Negocios, Google Workspace, Claro Backup.

SOLUCIONES: Servicios Administrados en Nube.

7.3.1.3 EMPRESAS

SERVICIOS

- **VOZ:** Telefonía Local, PBX Distribuido, Líneas 01800, Larga Distancia.
- **COLABORACIÓN Y VÍDEO:** Comunicaciones Corporativas, Contact Center (Soluciones para call center y gestión de canales de comunicación), Telepresencia Administrada, Video Conferencia Web, Mercadeo Dinámico, Grabación de Llamada, Turno digital en Sedes, TV
- **CONECTIVIDAD:** SD-WAN (servicio Over-The-Top (OTT) para poder independizar las redes de los medios y tecnologías de acceso disponibles en cada punto de su red), Internet, Datos.
- **DATA CENTER:** Administración de IT, Hosting Administrado, Almacenamiento y Respaldo de Información, Centro de Servicios SAP.
- **SERVICIOS DE TI:** Aplicaciones Móviles, Servicios Especializados de IT (fábrica de software e instalación de aplicaciones, gestión de proyectos y portafolios, plataforma de experiencia digital, soporte y mantenimiento de aplicaciones).
- **MOVILIDAD:** Datos Móviles, Telefonía Móvil, Publicidad Móvil.
- **IoT:** Video Seguridad, Gestión Vehicular, Geolocalización de Personas, Gestión de Actividades, Industrial IoT.
- **SEGURIDAD:** Seguridad Perimetral, Centro de Seguridad en operaciones Digitales, Prevención de Fuga de Información, Borrado seguro, Seguridad en Aplicaciones y Desarrollo, Ciberinteligencia en sector financiero, Protección contra amenazas en móviles.

SOLUCIONES

- **COMUNICACIÓN:** Líneas Telefónicas, PBX Distribuido, Audioconferencia, Larga Distancia, Planes de Voz y Datos Móviles.
- **COSTUMER EXPERIENCE:** Conectividad, Colaboración, Movilidad, Seguridad, Cloud, Data Center, IoT, Servicios Especializados IT.
- **CONECTIVIDAD:** SD-WAN, Internet, Internet .
- **COLABORACIÓN:** Contact Center, Videoconferencia, Telepresencia Administrada, Comunicaciones Corporativas, Larga Distancia, Turno Digital en Sedes, Televisión.
- **PRODUCTIVIDAD:** Conferencia Web, Gestión de Actividades, Claro Directo.
- **SEGURIDAD:** Almacenamiento y Respaldo de información, Hosting Administrado, Servicios de IT, Centro de Servicios SAP, Seguridad Perimetral, Centro de Seguridad en Operaciones Digitales, Video Seguridad.

SECTORES

- **SALUD:** Geolocalización de Personas, Gestión de Camilleros.
- **LOGÍSTICA**: Geolocalización de Personas, Gestión de Actividades, Video Vigilancia Móvil.
- **FINANCIERO:** Gestión Vehicular, Seguimiento de Valores, Contact Center como servicio, Geolocalización de Personas.
- **INDUSTRIA:** Gestión de Actividades, Geolocalización de Personas, Gestión Vehicular, Industrial IoT.
- **GOBIERNO:** Gestión de Actividades, Geolocalización de Personas, Video Vigilancia Móvil, Ciudades Conectadas.
- **NOTICIAS DE INTERÉS**
- **RETAIL:** Marketing WiFi, Gestión Vehicular, Gestión de Actividades, Medición de Audiencias.

CLARO CLOUD

- **INFRAESTRUCTURA:** Claro Cloud Empresarial, Microsoft Azure.
- **PRESENCIA WEB:** Página Web + Tienda Digital, Diseño Página Web.
- **COLABORACIÓN:** Microsoft 365, Microsoft Perpetuo, Microsoft Suscription, Claro Drive Negocios, Google Workspace.
- **SOLUCIONES:** Servicios Administrados en Nube.

MULTINACIONAL (MNC)

Soluciones transfronterizas de telecomunicaciones y tecnología de vanguardia que permiten a las empresas desarrollarse y prosperar. Conformado por América Móvil, Claro, Claro Enterprise Solutions, Telmex, Embratel, Telekom Austria Group y sus filiales quienes son los principales proveedores de servicios en 25 países.

(GRI 2-6)

7.3.2 RESULTADOS **PRODUCTOS Y SERVICIOS**

(GRI 2-6)

TODO CLARO:

- De las nuevas ventas mensuales que hacemos de cada segmento (hogar y postpago), un promedio de 70% entra por medio de Todo Claro. Esto se traduce en usuarios más satisfechos pues reciben más beneficios sin tener que pagar algo adicional por ello, y en un churn (tasa de cancelación) más bajo frente a usuarios que no son Todo Claro.
- Ofrecimos tres meses de Amazon Prime a todos los usuarios hogar y postpago. Más de 138.000 usuarios disfrutaron de este beneficio.

CLARO MÚSICA:

Con corte a noviembre, el conocimiento de Claro música llegó a 52% de los usuarios; 8 puntos más que en enero del 2022 (44%).

MÓVIL:

Durante todos los meses del año, superamos el indicador de venta por encima del 50%, con un promedio anual de 52% en prepago y postpago.

RED+ NOTICIAS:

Ha llegado a más de 60 millones de cuentas alcanzadas en un mes, en las diferentes redes sociales.

ROAMING:

- Inclusión de VoLTE en roaming con T- Mobile quien apagó su red 3G, y con Telcel por evolución tecnológica.
- Implementación de la decisión 850 de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), en la cual los usuarios móviles pospago de los países miembro pueden utilizar los minutos, datos y mensajes de su plan local, sin costo adicional.

EMPRESAS Y NEGOCIOS:

- Superamos la meta en el atributo de marca relacionado con cobertura. Alcanzamos un 59,9% de un esperado de 55,7%; así mismo en el atributo de empresa innovador (soluciones digitales) llegamos al 42,7% de una meta de 40,9%.
- Presentamos un incremento del 25% en los ingresos de las soluciones de Empresas y Negocios respecto al año anterior.
- Potenciamos los activos digitales al implementar una estrategia de contenidos consistente en LinkedIn, la cual facilitó un crecimiento en la comunidad del 55%, y un engagement del 11% (6 puntos porcentuales por encima de la meta), que superó en cuatro veces las interacciones de nuestros seguidores.
- Redefinimos la estrategia de redes con miras a 2023, dándole énfasis a LinkedIn como canal de comunicación con los usuarios corporativos.
- Mantenemos el liderazgo en ruido publicitario (48% dentro de la categoría) con una inversión eficiente, así mismo en el share of search, en el que hemos alcanzado el 63,7%.
- Ampliación de la capacidad y del recurso humano de cara a los acompañamientos en sitio.

CLARO CLUB:

- Aumentamos considerablemente las descargas de cupones de Claro Club. Crecimos de 204.483 descargas en enero a más de 500.000 descargas en el mes de diciembre del 2022.
- Creamos alianzas con las mejores marcas del país, incluyendo Adidas, Cascabel, Juan Valdez, Archies, Starbucks, Qbano, Café Quindío, Nativos, Popsy, Hornitos, Mundo Aventura, entre otras.

TIENDA CLARO:

- Contamos con presencia en 42 departamentos y 139 ciudades a nivel nacional. Nuestras marcas autorizadas en venta de terminales: Avvio, Apple, Cyrus, Huawei, Kodak, Lanix, Motorola, Nokia, Oppo, Realme, Samsung, Xiaomy, ZT

GO-TO-MARKET:

- Bajo este marco posicionamos la submarca Claro tech, como un referente para el shopper (comprador). Llevamos entretenimiento a las poblaciones que no cuentan con salas de cines o de bajos recursos, ofreciéndoles contenido actualizado y de cartelera. De esta forma, brindamos ayuda con la reactivación económica en el sector de locales comerciales después de la pandemia.

(GRI 2-6)

7.3.3 UNIDAD DE **MERCADO MASIVO**

(GRI 2-6)

La Unidad de Mercado Masivo ha tenido como eje central el usuario y su experiencia por lo que, durante el año 2022 continuó con diferentes estrategias para acercar todos los productos y servicios, fortaleciendo sus canales de venta y servicio tanto presenciales y no presenciales e implementando planes de fidelización con fines a la reducción del churn y permanencia.

La unidad cuenta con 5 regiones a nivel nacional con una estructura que permite ver el 360 de los procesos de venta y servicio, se tiene participación activa en el calendario comercial de cada una de ellas: Carnaval de Barraquilla, Feria de Flores, Carnaval de Blancos y Negros, entre otros, lo que nos permite acercarnos más a nuestros usuarios y en general a los colombianos.

Los canales con los que cuenta la UMM son los siguientes:

AGENTES TELEMERCADEO (TMK)

Este canal de venta y soporte está encargado de comercializar nuestro portafolio en calle y puntos de venta, atendiendo las necesidades de los usuarios y llevándoles la mejor experiencia.

La meta que nos fijamos hacia el 2022 involucró incrementar la capilaridad a nivel nacional.

CENTROS DE ATENCIÓN Y VENTAS

Aseguramos que los espacios en nuestras oficinas de atención personalizada estén dotados de todo cuanto requieran los usuarios, con el objeto de producir una mejor experiencia en su visita durante la compra de productos o servicios.

Gracias a nuestra conectividad, los usuarios internos y externos pudieron acceder a recursos de autoaprendizaje y guías de uso, lo que facilitó la adopción de canales digitales, de la mano de un acompañamiento continuo por parte del personal capacitado que tenemos.

Su meta fue generar una mayor cobertura en la atención presencial con la apertura de nuevas oficinas de servicio al usuario, disminuir transacciones negativas (PQRS) y mantener la satisfacción y recomendación de usuarios sobre el 80%.

PREPAGO

Promovemos la solución de inconvenientes y generación de momentos memorables de nuestros usuarios con toda la fuerza de ventas a nivel nacional.

RETAIL

venta de servicios de telecomunicaciones (móviles y fijos) a usuarios nuevos en 1.006 Puntos de Venta (PDV) a nivel nacional. Seguimos trabajando en expandir nuestras redes, sistemas y plataformas optimizando los servicios que ofrecemos. Igualmente,

nos enfocamos en crecer en capilaridad, con el fin de llegar a todos los usuarios, inclusive en lugares apartados de las ciudades principales, y complementar la oferta de los servicios de Claro Colombia en los PDV.

MAYORISTAS Y TROPAS

Vinculación de agentes comerciales para que a través de ellos podamos ofrecer el servicio de portabilidad en calle, estos agentes deben implementar tropas que se ubican en sitios estratégicos de alto tráfico para ofrecer el cambio de operador.

SERVICIO AL CLIENTE

Nos planteamos la meta de disminuir en un 40% los usuarios con mayor recurrencia, enfoque gracias al cual se produjo un máximo de 5 contactos por usuario.

ADICIONAL LA UMM CUENTA CON ÁREAS TRANSVERSALES DE SOPORTE A LOS CANALES Y A LAS REGIONES ASÍ:

SERVICIOS FIJOS: Nuestro objetivo fue garantizar que los usuarios tuvieran una oferta en producto acorde a las necesidades del mercado y a la tecnología. En 2022, los más de 8 millones de usuarios postpago y hogar conocieron y disfrutaron de los beneficios de Claro Colombia.

MANTENIMIENTO: En este segmento planteamos metas referentes al cambio de tecnología a suscriptores por medio del blindaje con aumento de paquetes que incluyen cambios de equipos y la instalación de servicios en nuevas poblaciones del país.

SERVICIOS MÓVIL: Nos enfocamos en aumentar la permanencia de los usuarios móviles, mediante la generación de valor para todos los grupos de interés.

TERMINALES Y TECNOLOGÍA (T&T) E-COMMERCE: Los usuarios son nuestra razón de ser, por ello desde todas las áreas (comercial, mercadeo, infraestructura, redes, tecnología), procuramos generar una experiencia memorable. Los objetivos planteados en este año fueron: trabajar ágilmente —tanto internamente en equipo, como por grupos seleccionados con el propósito de analizar el problema basado en las necesidades de los usuarios; crear la solución en el menor tiempo posible, y mejorar así la percepción del servicio de los usuarios.

(GRI 2-6)

7.3.4. RESULTADOS UNIDAD DE **MERCADO MASIVO**

(GRI 2-6)

Los logros de los diferentes canales de venta son los siguientes

AGENTES TELEMERCADEO (TMK): Implementamos el modelo agile para seguimiento de metas y compromisos, que facilitó el establecimiento de un sistema de detección temprana de riesgos operativos y comerciales. Esto contribuyó a su vez a la identificación de acciones proactivas que posibiliten ventas con calidad.

CENTROS DE ATENCIÓN Y VENTAS:

- Invertimos $8.724 millones en proyectos de adecuación, mejoras, cambios de imagen, traslados y nuevos puntos de atención personalizada.
- Implementamos la medición del Modelo GANA en las interacciones.
- Fomentamos la capacitación en habilidades blandas a consultores, supervisores y coordinadores a nivel nacional a fin de tener una atención más cálida y cercana.
- Realizamos el cambio de plataforma de generación de turnos a Claro turnos, desde la cual el usuario puede agendar su cita en la oficina de su preferencia desde el CAV con el uso de un código QR, o desde la comodidad de su casa con su teléfono celular.
- Abrimos tres oficinas nuevas de servicio personalizado al usuario, remodelamos cuatro oficinas y trasladamos tres hacia zonas de mayor aceptación.

- Logramos que el 90% de las oficinas se ajusten al nuevo formato de imagen, que estén dotadas con zonas de accesorios, gaming, muros de televisión, zonas de autoatención en las que el usuario puede degustar un café, y cuenten con la presencia de espacios verdes e iluminados.
- Alcanzamos un NPS de 80,2% durante el 2022.

PREPAGO: Creamos mesas de trabajo con el propósito de concientizar la estructura directa al igual que la de aliados comerciales respecto a la implementación y manejo de MóvilBox.

RETAIL: Pusimos en práctica un modelo regional que nos permite alcanzar a poblaciones donde Claro Colombia tiene poca presencia, con 58 PDV en funcionamiento. Del mismo modo, vendimos 33.577 Servicios Hogar en las cadenas, esto es 62% más que en 2021 (12.819 servicios vendidos en 2021)

A nivel de áreas transversales y de soporte se realiza contacto proactivo para solución de requerimientos a clientes hogar y móvil postpago. Los resultados son los siguientes:

FIJO Y MÓVIL

FIJO

Promovimos el contacto proactivo para solución de requerimientos a usuarios hogar y móvil postpago; aumentamos la velocidad de internet a los usuarios blindados sin incremento en su factura; entregamos un equipo Ultra Wifi sin costo con la intención de mejorar el desempeño del servicio de Internet Hogar, actualizando los equipos módem; incentivamos a nuestros usuarios hacia el uso de Servicios de Valor Agregado (VAS) como Claro drive, Claro video, Claro música, y entregamos obsequios o beneficios a usuarios desde Claro Club.

MÓVIL

Nuestra cobertura 4G cuenta con **8.900** estaciones base que dan cobertura al **99%** del país, en **1.098 municipios.**

Impactamos a más de nueve millones de suarios con nuestros beneficios, **(7.520.784 en móvil y 2.222.277 en fijo).**

SERVICIO AL CLIENTE:

- Ejecutamos un back diferencial (gestión de recurrentes), tableros y reportería con comportamiento de nuestros usuarios recurrentes.
- Fomentamos la atención multicanal outbound y WhatsApp, incorporando iniciativas móviles diferenciales.

Establecimos un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) con áreas transversales como Aseguramiento de Bajas, PQRS, Ajustes, Red Externa, y habilitamos herramientas diferenciales y batch de diagnóstico.

(GRI 2-6)

7.4 ACCIONES PARA REALIZAR EN EL 2023

Fortalecimiento del plan de Zonificación y Operas nacional con una vista 360 en donde en un mismo territorio permite atender desde todos los frentes: venta, instalación, servicios, mantenimiento y fidelización buscando acercarnos más a nuestros usuarios ofreciendo un servicio cálido y oportuno.

Continuar lanzando productos innovadores que faciliten la vida de nuestros usuarios como: Casa Conectada, TV Plus, Carro y Moto conectada entre otros.

Mantener y continuar con la eficiencia entre costos y gastos.

Continuar fidelizando y fortaleciendo los vínculos con nuestros usuarios.

Continuar promoviendo el uso de herramientas digitales como App mi Claro que permite pagar sus servicios tanto móviles como fijos, comprar paquetes, OTTs, y aprovechar todos los beneficios y promociones que ofrece Claro Club, Claro Música, Claro Video, Claro Drive.

7.5 EXPERIENCIAS UNICAS Y CONFIABLES

GRI 3-3: Tecnología, conectividad y cobertura y experiencia al usuario, GRI 2-6, GRI 2-25

En Claro Colombia consideramos que es nuestra responsabilidad ser un socio estratégico para cada uno de los usuarios, así como satisfacer sus requerimientos, a través del portafolio de productos y soluciones diseñados a la medida y orientados a entregar un servicio con calidad.

De igual forma, en el programa de Cultura de la Experiencia transformamos los modelos de atención. Con nuestro Modelo GANA, nos enfocamos en la forma de hacer las cosas:

G Generar empatía con un saludo amable y cercano.

A Atender, indagar y escuchar para conocer sus necesidades.

N Necesidad identificada, presentar la mejor oferta y aclarar inquietudes.

A Asegurar que el usuario esté de acuerdo con la oferta y concretar la venta.

La experiencia del usuario parte desde el primer contacto que se tiene con él (exploración, compra), pasa por todo el journey, es decir por la interacción en la que atraviesa por los flujos de valor (que fueron rediseñados este año a fin de tener mayor transparencia), y termina en la entrega del servicio que está respaldada en la operatividad.

GESTIÓN DE IMPACTOS EN **LA EXPERIENCIA AL USUARIO**

En los casos en los que se ha producido una falla que afectó a un usuario, tomamos medidas específicas de remediación del impacto causado. Una de las acciones permanentes que ejecutamos es la realización constante de encuestas de satisfacción, práctica gracias a la cual construimos canales de comunicación orientados a todo público, en los que existe la apertura de formular reclamaciones sobre asuntos tanto de la operación, como del servicio.

Los canales autorizados para la atención de PQRS son:

CALL CENTER

CENTROS DE ATENCIÓN Y VENTAS (CAV)

WEB (WWW.CLARO.COM.CO)

CORREO ELECTRÓNICO O FÍSICO.

REDES SOCIALES

MESAS DE AGILISMO

Que cuentan con equipos interdisciplinarios especializados en solucionar problemáticas con el usuario (legalización y ventas, facturación, App Mi Claro, recaudo, contact rate, ajustes).

En Claro Colombia buscamos mejorar la experiencia del usuario con la ayuda de un equipo especializado denominado Back de Solución, que se encarga del análisis, seguimiento, gestión y control de las reclamaciones de usuarios que manifiestan inconformidad con los valores y/o servicios facturados. Este equipo es el responsable de brindar apoyo en línea, por medio de una herramienta web, a los canales front, con la finalidad de garantizar la solución en el primer contacto. Estos canales cuentan con instructivos y árboles de tipificación que permiten registrar los motivos de reclamación de los usuarios, contienen indicaciones sobre cómo tipificar y solucionar cada caso y sobre cómo escalarlos, de ser necesario.

Durante el 2022 se observa un crecimiento del 36,2% de transacciones atendidas por intermedio de este equipo en comparación con el 2021, con un tiempo de respuesta estimada de menos de cinco días para el 71,4%.

	2021	2022	Mejora
TOTAL	833 mil	1.135 miles	36,2%

Además, este año se reportó a los entes de control las siguientes reducciones respecto al año 2021, en estas categorías de quejas de los segmentos móvil y fijo:

RESULTADO 2022 VS 2021	CATEGORÍA
Reducción del 11,4%	Calidad/cobertura del servicio.
Reducción del 11,1%	Facturación/gestión de saldos
Reducción del 3,3%	Información/contrato y condiciones de prestación del servicio

(GRI 2-25)

7.5.1. UNIDAD DE **MERCADO MASIVO**

AGENTES TELEMERCADEO (TMK)

- Promovimos la focalización de una zona geográfica a un agente comercial, con el propósito de facilitar la contratación directa de asesores, generar ventas con calidad, dar como resultado una mejor experiencia al usuario y disminuir los PQRS por motivos comerciales.
- Alcanzamos una zonificación de 209 distritos con 48 agentes comerciales, con lo que conseguimos la especialización de la fuerza de ventas.

CENTROS DE ATENCIÓN Y VENTAS

- Se aseguró la suscripción a la App Mi Claro a más de 550.000 usuarios que adquirieron planes y servicios en los CAV.
- Alcanzamos más de 900.000 atenciones gestionadas por los propios usuarios a través de plataformas digitales, con la asesoría de consultores de centros de atención personalizada.
- El tiempo promedio de atención disminuyó en 2:30 minutos. E 2021 fue de 20:00 y en el 2022, de 17h30.

FIJO Y MÓVIL

- Aumentaron las ventas en servicios en redes sociales a diciembre de 2022.
- Percibimos nuevos ingresos por concepto de Prime Video.
- Fidelizamos a los usuarios del servicio de televisión con decodificador Android tv al brindarles acceso a la aplicación Claro tv+.
- Pusimos a disposición de nuestros usuarios de alto valor la posibilidad de adquirir velocidades de internet de hasta 1 Gb.

RETAIL:

- Desarrollamos un modelo de autoatención en el cual el usuario accede a una terminal preactivada.

SERVICIO AL CLIENTE:

- Implementamos nuevas herramientas tecnológicas y procesos de machine learning e inteligencia artificial.
- Adaptamos nuevos análisis de otras industrias y prospección de datos.
- Obtuvimos mayor exposición visual digital (redes, influenciadores, grupos, tendencias, entre otros) que aumentaron la profundidad de experiencia del usuario.

REGIONES:

REGIÓN	ACCIONES REALIZADAS
R1	• Con la participación de Claro en las actividades más representativas de la región, incrementamos el número de usuarios, principalmente en el segmento de Hogar, donde las ventas de servicios crecieron 10,5% en relación con el año 2021, pasando de 278.044 a 307.246 servicios. • Recordación de marca dado que llegamos a un público objetivo. • Aumento de la base de usuarios en un 8%. Pasamos de 293.525 a 316.791, con una penetración de 34,1%.
R2	• Comunicamos nuestro portafolio de una manera innovadora, sin contacto físico.. • Captamos la atención de usuarios potenciales en zonas comunes de los centros comerciales.
R3	• Aumentamos las ventas y generación de tráfico en el canal CAV. • Abordamos a nuestros usuarios en las cajas de los puntos de venta y les consultamos si tenían su factura electrónica. Quienes no la tenían, eran invitados a descargarla por medio de app Mi Claro y, como recompensa, recibieron materitas con suculentas.
R4	• En las poblaciones de esta región, entregamos el servicio con una oferta diferenciada y con actividades particulares a fin de dar a conocer los beneficios, ventajas, plataformas y herramientas.
R5	• Llevamos tecnología de comunicación a los escenarios deportivos con el objeto de respaldar la calidad de nuestro servicio de internet móvil y voz. En Claro Regional Oriente aumentamos la capacidad de la red móvil 4G en más de 200% a fin de soportar eventos de gran envergadura, con más de 40.000 asistentes.

(GRI 2-6)

7.5.2.
UNIDAD DE
MERCADO CORPORATIVO

Planteamos metas de gestión con el propósito de medir el alcance de nuestras iniciativas:

Fortalecimiento del modelo de atención a empresas y negocios (E&N)

- Cumplir con el Nivel de Servicio (a diciembre 2022 el indicador alcanzó el 83%, mientras que la meta fue de 80% en 20 segundos).
- Implementación del nuevo canal de blockchain en el sector empresas convergentes.
- Aumento de transacciones por canales digitales de autoatención en el portal Mi Claro, Empresas Convergentes, Chat de WhatsApp, Portal de pagos E&N e IVR Visual:
    - Más de 11 millones de transacciones en la App Empresas en 2022.
    - Más de 5 millones de transacciones en el portal web Mi Claro Empresas en 2022.
    - Incremento al 78% de usuarios registrados en portal web.
    - La adopción digital ascendió al 40%.
    - El pago digital creció al 60%.
- Más de 150 comunicados a través del canal Claramente, con mensajes unificados.
- Disminución de usuarios reincidentes en tres puntos porcentuales mediante la estabilización de servicio.

Ampliación de permanencias a usuarios del segmento.

- Con miras a la fidelizar a los usuarios de E&N extendimos la cobertura en equipos de fábrica; esto derivó en un 70% de aumento en las renovaciones, en un incremento en la efectividad de renovación de contratos de 81% en el caso de empresas al 81% y del 73% en los negocios, con una permanencia promedio de 18 meses.

(GRI 3-3)

7.6 INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GRI 3-3: Innovación y transformación digital, ODS 9

En Claro Colombia nos hemos consolidado como un operador de servicios digitales referente en el sector de las telecomunicaciones, que juega un papel determinante en el entorno ya que, por medio de nuestras innovadoras soluciones digitales, contribuimos a que las actividades humanas sean cada vez más eficientes, optimizamos la comunicación y brindamos espacios de creatividad importantes destinados al desarrollo personal.

Con el paso del tiempo, la entrada de nuevas tecnologías ha cambiado la forma de trabajar, de comprar y de comunicarse. Todo esto ha sido impulsado por un proceso permanente de innovación y transformación digital que ha permitido a Claro:

- Mejorar la eficiencia de los procesos haciéndolos más ágiles y simples para el usuario externo e interno.
- Generar espacios de trabajo colaborativo entre las áreas.
- Impulsar y apalancar la cultura de innovación en nuestra empresa.

- Encontrar soluciones rápidas a los entornos cambiantes que se presenten.
- Ser más competitivos teniendo en cuenta el corto y largo plazo.
- Generar nuevas oportunidades de negocio.
- Tomar como punto clave la experiencia del usuario en el entorno digital.

Con la metodología AGILE generamos entregas de valor continuo y sostenible para los usuarios internos y externos. Estos son nuestros logros:

- **Claro Pay:** Durante 2022 llegamos a 1.5 millones de usuarios, posicionándose como la billetera preferida para pago de servicios públicos e incursionó en las grandes superficies.
- **C.E de Rating:** Firma del contrato con los canales RCN y Win Sports, así como con Havas Media. De los 10 anunciantes más importantes del país, 10 conocen el visor de rating, Habilitación del proceso de medición en los decodificadores, Vinculación al tablero de rating del perfilamiento de las personas y habilitación de la medición de rating en San Andrés.
- **Claro Media Ads:** Desplegamos campañas con la evolución de la plataforma de COTA - Imox Technologies y la nueva versión del contenedor Claro.
- **Scoring Crediticio:** Otorgaron créditos para la compra de equipos a más de 220 mil usuarios.
- **Transacciones Riesgosas:** Implementamos la validación de identidad biométrica facial en todos los agentes en Colombia y por biometría de voz en 2.050.000 usuarios.

  Mitigación de fraude en un 94% en el sector financiero, mediante la detección de transacciones riesgosas
- **Biometría / Operador biométrico:** Pusimos en práctica la validación de identidad por biometría facial en todos los agentes a nivel nacional y por biometría de voz (reconocimiento) en 2.050.000 usuarios enrolados.
- **Emisora Claro:** Publicación de Claro Radio en Claro Pay con la emisión de contenido de música y noticias.
- **Transporte Inteligente:** Efectuamos el lanzamiento de la solución de control vehicular Carro Conectado, mediante el canal de telemercadeo y 116 CAV, en 12 ciudades de Colombia.

La innovación y transformación **digital en Claro Colombia tienen dos frentes de gestión:**

1 INNOVACIÓN INTERNA

Implementamos metodología de innovación principalmente SIT, para ser más eficientes todos los procesos.

Proceso constante de búsqueda de soluciones e iniciativas con los colaboradores y colaboradoras, también un concurso anual de innovación, enfocados en 1. incrementoe de ingresos, 2. ahorro en costos, 3. perfeccionamiento de procesos, 4. mejora del nivel de recomendación por medio de la medición del NPS

2 CREACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Garantizamos la sostenibilidad mediante el lanzamiento de productos y servicios, definidos por el tamaño del mercado. Se identifican las necesidades y la búsqueda de aliados en ecosistemas nacionales e internacionales.

Los objetivos son obtener un ingreso adicional que pueda soportar cualquier riesgo en el mercado tradicional y ser agentes activos de la innovación y la transformación digital de Colombia

Los productos que lanzamos en 2022 son:

- **Desarrollo de productos sobre redes de acceso FTTx en primeros MVP (Mínimos Viables Posibles) tales como servicios de voz Empresas y Negocios (PBX distribuido, troncal SIP, línea básica, enlace directo) y servicios de datos (internet dedicado, red de datos privado).**
- **Inicio del diseño para la integración de servicios de redes neutras a los servicios de Claro Colombia.**
- **Desarrollo de ecosistema de TV.**
- **Desarrollo de nuevos servicios de TV: Claro Box TV y Claro tv+.**
- **Desarrollo de solución tecnológica para IVR Convergente.**
- **Desarrollo de Ampliación en licenciamiento de Antispamming.**
- **Desarrollo de Solución Webex Calling.**
- **Desarrollo de Cloud Connect UC.**
- **Desarrollo de Soluciones Digitales - Claro Monitor Datamob.**
- **Desarrollo de Cloud - MultiCloud USTORE, Nube Federada Vcloud, GCP Google.**
- **Incursión en nuevos servicios como OTT (over-the-top), por ejemplo: Amazon, HBO, o iniciativas IoT (en campos como Carro Inteligente Masivo, cambio de numeración).**
- **Mejoras e inclusión de nuevos servicios sobre la App Mi Claro.**

(GRI3-3)

7.6.1. ACCIONES DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL **DESDE LA UNIDAD DE MERCADO CORPORATIVO**

Ambas son ejes vitales en el desarrollo de productos y soluciones para el B2B. La primera tiene como objetivo colocar en el mercado soluciones con tecnologías de punta, adaptables, digitales y ajustadas a las tendencias del mercado con la mejor relación costo-eficiencia, mientras que la segunda persigue que las soluciones cumplan el objetivo de digitalizar y automatizar a las empresas con la oferta de Claro Colombia.

En esta materia nos planteamos las siguientes metas:

- Acompañar a los usuarios en los cambios tecnológicos de sus operaciones como del crecimiento de la base instalada.
- Apoyar a los usuarios en el cambio digital.
- Aumentar el portafolio de la nube con soluciones que se adapten a cada tipo de negocio.
- Desarrollar soluciones tecnológicas de valor agregado destinadas a las empresas.
- Automatizar procesos operacionales y digitalizar la publicidad.
- Implementar soluciones de ciberseguridad como servicio.
- Desarrollar alianzas estratégicas con los mejores proveedores de soluciones de ciberseguridad.
- Implementar una API transaccional con el objeto de monetizar la data de Claro Colombia, además de profundizar en el conocimiento de usuarios.

Los logros más relevantes en este ámbito fueron:

- Acompañamiento a más de 100 usuarios en la migración de sus servicios de correo y a más de 20 usuarios en su estrategia de continuidad de negocio. Apoyamos la adopción de servicios de trabajo remoto y colaborativo a nivel nacional.
- Desarrollo del ecosistema de transacciones riesgosas.
- Creación de la arquitectura meta para operar transacciones bancarias de riesgo.
- Robustecimiento del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de Claro Colombia con servicios especializados de ciber inteligencia en alianza con Scitum.
- Evolución de la oferta de Mobile Marketing a servicios integrales de Claro Media, que habilitan un plan de medios hacia los usuarios empresariales.

Los resultados de estas iniciativas se comunican en sesiones gremiales de cara al mercado como Asobancaria, ANDI (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia), Andicom (Asociación Nacional de Industrias de la Comunicación) dando a conocer las soluciones que desarrollamos ante problemas comunes de las verticales de negocio. Para equipos internos, se transmiten a través de sesiones focales quincenales con las células de trabajo y con el apoyo de infografías (endomarketing) que se difunden entre los colaboradores.

(GRI 3-3)

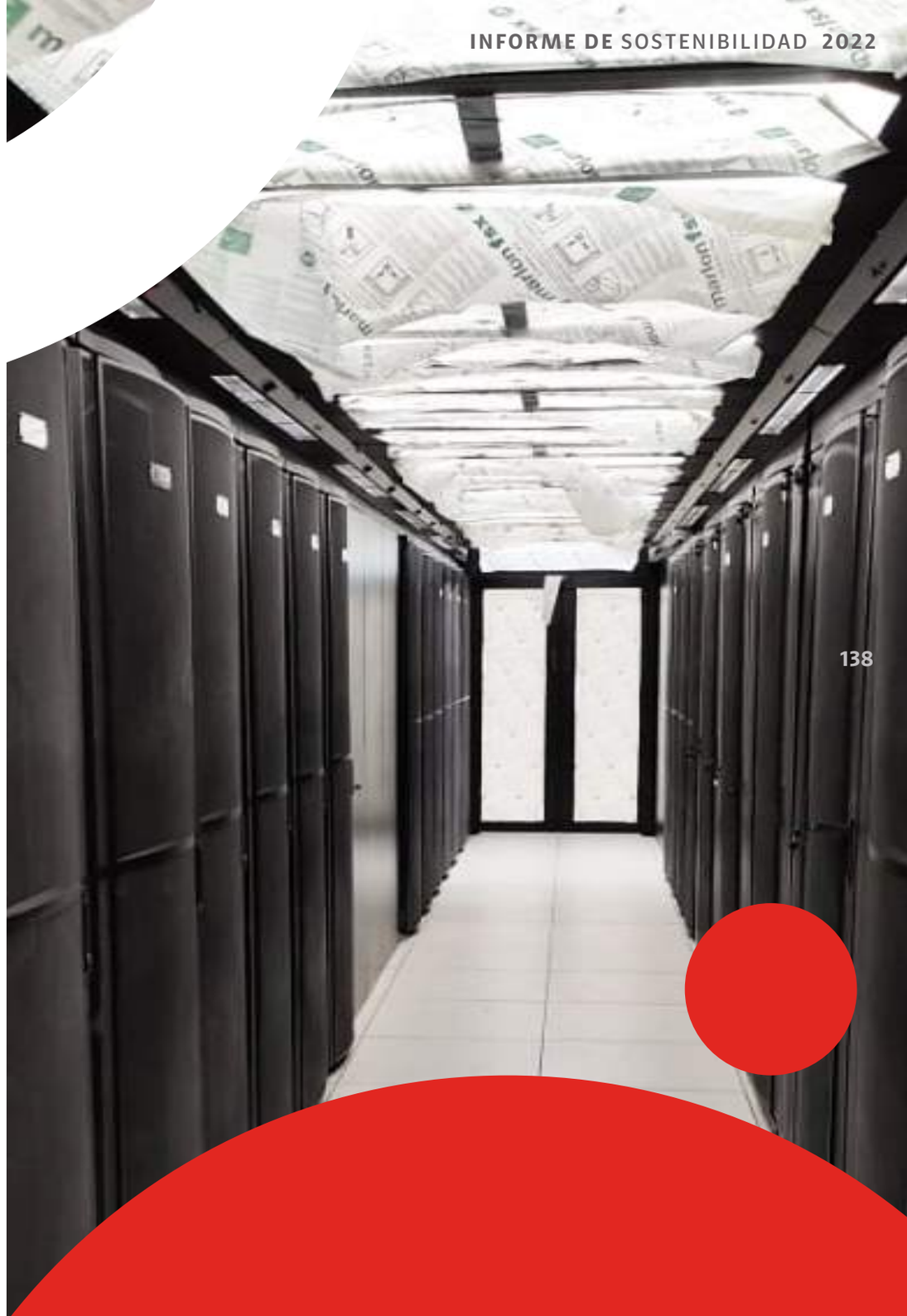
7.7 SEGURIDAD DIGITAL Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

GRI 3-3: Seguridad y confidencialidad de la información

Los dos atributos son clave considerando que somos una organización que recibe, transmite, procesa y almacena información estratégica, mientras promueve relaciones de confianza basadas en los principios de la rigurosidad tecnológica, procedimental y humana, del manejo de datos sensibles que nos han entregado nuestros usuarios.

Garantizamos que solo tengan acceso a ella las personas o entidades que están autorizadas. Disminuimos así la materialización de riesgos para la empresa ante potenciales multas y sanciones derivadas del incumplimiento de las leyes, decretos, normas nacionales e internacionales vigentes respecto al tratamiento de datos personales.

Si la información se filtra, puede causar daños financieros a la empresa y a los usuarios, al tiempo que puede dañar nuestra reputación. Por lo tanto, es necesario implementar medidas de seguridad y confidencialidad con la intención de proteger nuestra información y la infomación personal de nuestros usuarios.



CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES

En CLARO recolectamos, almacenamos, usamos y circulamos los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. No obstante lo anterior, CLARO conserva los datos personales, cuando así se requiera, para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

Frente a la retención de los datos, nuestros procesos responden a lo establecido en el marco del artículo 28 de la Ley 962 de 2015, en el cual se describen los procesos de racionalización de la conservación de libros y papeles de comercio: Los libros y papeles del comerciante deberán ser conservados por un período de diez (10) años contados a partir de la fecha del último asiento, documento o comprobante, pudiendo utilizar para el efecto, a elección del comerciante, su conservación en papel o en cualquier medio técnico, magnético o electrónico que garantice su reproducción exacta.

La Gerencia de Cumplimiento, lideró la implementación de la Política de tratamiento de datos de AMX en Claro Colombia y de acuerdo con la normatividad colombiana. Las políticas y lineamientos que direccionan las actividades relacionadas con la gestión de la seguridad de la información en Claro Colombia se encuentran publicadas y disponibles en el portal de procesos de la organización:

POLÍTICA GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE INGRESOS
(contiene un capítulo dedicado a la gestión general de la seguridad de la información).

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
(Esta aborda la metodología de riesgos, el estándar de seguridad de la información, entre otras herramientas orientadas a asegurar la confidencialidad, la integridad, al igual que la disponibilidad de los datos).

Durante el 2022 avanzamos en varios frentes en distintas áreas:

Monitoreo de la Deep Web y blog del atacante para detectar la comercialización de los archivos exfiltrados.

Construcción adicional de tableros de correlación de negocio (casos de uso).

Revisión recurrente de líneas base de seguridad.

Campañas de concientización a todos los colaboradores, colaboradoras, proveedores y aliados que incluyen pruebas de ingeniería social.

Aumento de pruebas de Ethical Hacking a servicios críticos del negocio.

Actualización de contraseñas de administrador y usuarios, con mayor frecuencia.

Migración de EDR de Symantec –Mitre ATT&CK Framework.

2FA (Two Factor Authentication-Verificación en dos pasos) en todas las VPN, Citrix y aplicaciones más críticas de negocio.

Utilización de reglas para controlar las aplicaciones críticas de negocio.

Actualización de políticas y procedimientos de seguridad (ISO 27001).

Aumento del nivel de madurez de la operación de Claro Colombia en un 16% frente a la estrategia de seguridad de la oficina CISO AMX.

Incremento en la ejecución de campañas de sensibilización relativas a seguridad de la información con respecto a los años precedentes, lo que significó una reducción del 95% en eventos de esta índole, relacionado con los colaboradores y colaboradoras.

Realización, por tercer año consecutivo, del evento Simposio de Seguridad de la Información 2022 en el que se lleva a cabo el análisis del tema en mención, en entornos de volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad (VUCA, por sus siglas en inglés: Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity). Contamos con la participación a nivel corporativo de más de 600 asistentes durante dos días, de países como España, Brasil, México, entre otros.

Ejecución de múltiples pruebas de seguridad para identificar amenazas y debilidades mediante expertos en Ethical Hacking; escaneo de vulnerabilidades con el propósito de establecer el nivel de riesgos a los que están expuestos los activos de información, y, según el resultado, solicitud de los planes de mitigación.

Realización del plan de análisis de vulnerabilidades tecnológicas con un incremento del 13% en el alcance de activos de información con respecto al año anterior.

Activación completa del plan de valoración de seguridad a los aliados que apoyan los procesos internos con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento de los requerimientos de seguridad de la información, riesgos y continuidad.

Incremento de 35% en la cobertura de procesos con análisis de riesgos en seguridad, en comparación con 2021.

Implementación de pruebas de ingeniería social (phishing y smishing)* durante todo el año con el propósito de mitigar los riesgos insider o amenazas internas

Recertificación ISO/IEC 27001:2013 para la prestación de servicios de ciberseguridad, centro de operaciones de ciberseguridad (CSOC), collocation(servicio de almacenamiento del equipo del usuario en Datacenter. servicios SAP y correo seguro hacia los usuarios corporativos.

Actualización de la política de tratamiento de datos que considere las observaciones de áreas como Cumplimiento Regulatorio, Gobierno y Estrategia de Datos, Riesgos Corporativos, Cartera y Seguridad de la Información, entre otras.

(GRI 3-3)

PHISHING: Consiste en engañar al usuario para que este revele información confidencial. El atacante elige suplantar empresas, personas o instituciones conocidas que le generan confianza a la victima
SMISHING: Es una técnica que se utiliza a través de mensajes de texto. Pueden hacer uso de un simple SMS para hacer que la víctima entre en una página maliciosa o envíe datos personales.

7.7.1. SOLICITUDES DE **INFORMACIÓN**

GRI 3-3: Seguridad y confidencialidad de la información

Los operadores de telecomunicaciones estamos obligados a responder las peticiones de las autoridades competentes, entre estas las relativas a la entrega de datos personales (tanto aquellas sobre la totalidad de la base como sobre casos particulares). En Claro Colombia evaluamos individualmente cada solicitud de acuerdo con la normativa pertinente, luego de lo cual procedemos a dar la respectiva contestación.

La entrega de información vinculada con datos personales por requerimiento de autoridad judicial o procesos coactivos tiene lugar a continuación de la validación pormenorizada del área especializada. En el caso de que los requerimientos no se sujeten a las disposiciones legales, no procedemos a la entrega de la información. No efectuamos entregas de la totalidad de la base de datos de nuestros usuarios.

TIPO DE REQUERIMIENTO	SOLICITUDES DE BLOQUEO O RESTRICCIÓN DE CONTENIDO	INTERCEPTACIÓN LEGAL	ENTREGA DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS
DESCRIPCIÓN	Solo podrán limitarse y/o impedirse el acceso a contenidos y aplicaciones cuando exista una prohibición legal o cuando medie orden judicial. En consecuencia, nos sometemos a las solicitudes de bloqueo de sitios internet - URL solicitadas por el MinTIC o la entidad correspondiente, siempre y cuando cumplan con la totalidad de requisitos legales. No revisamos el contenido de los sitios a bloquear y no podemos bloquear un contenido particular, sino la URL incluida dentro del listado del MinTIC.	La interceptación de las comunicaciones, cualquiera que sea su origen o tecnología, es un mecanismo de seguridad pública que busca optimizar la labor de investigación de los delitos que adelantan las autoridades y organismos competentes, en el marco de la Constitución y la ley (Artículo 1º, Decreto 1704 de 2012).	La ley colombiana describe de forma específica situaciones en las cuales se requiera adelantar búsqueda selectiva en las bases de datos, que implique el acceso a información confidencial, referida a personas objeto de investigaciones penales o, inclusive a la obtención de datos derivados del análisis cruzado de las mismas, que requieren el cumplimiento de autorizaciones y requisitos definidos. Recibimos una solicitud de entrega de la base de datos completa de los colaboradores/as, y una solicitud de entrega de datos de algunos abonados de servicios, tanto móviles como fijos relacionados con llamadas ociosas.
NORMAS QUE SUSTENTAN LA SOLICITUD	• Arts. 7° y 8° de la Ley 679 de 2001. • Arts. 5° y 6° del Decreto 1524 de 2002. • Art. 38 de la Ley 643 de 2001. • Numeral 3.1 del Art. 3° de la Resolución CRC 3502 de 2012.	• Art. 235 del Código de Procedimiento Penal, modificado por la Ley 1453 de 2011. • Artículo 44 de la Ley 1621 de 2013. • Decreto 1704 de 2012. • Art. 3° del Decreto 2044 de 2013.	• Art. 15 de la Constitución, Ley Estatutaria 1266 de 2008. • Ley 1581 de 2012. • Art. 244 de la Ley 906 de 2004 (búsqueda selectiva en bases de datos), modificado por la Ley 1908 de 2018. • Numeral 9 del Art. 277 de la Constitución Política (solicitud del Procurador General de la Nación). • Arts. 631 y 684 del Estatuto Tributario (DIAN) y Cobro Coactivo de entidades públicas (Ley 1066 de 2006). • Art. 44 de la Ley Estatutaria 1621 de 2013 (inteligencia y contrainteligencia). • Art. 4 del Decreto 1704 de 2012 (interceptación legal).

TIPO DE REQUERIMIENTO	SOLICITUDES DE BLOQUEO O RESTRICCIÓN DE CONTENIDO	INTERCEPTACIÓN LEGAL	ENTREGA DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS
NORMAS QUE SUSTENTAN LA SOLICITUD	• Arts. 7° y 8° de la Ley 679 de 2001. • Arts. 5° y 6° del Decreto 1524 de 2002. • Art. 38 de la Ley 643 de 2001. • Numeral 3.1 del Art. 3° de la Resolución CRC 3502 de 2012.	• Art. 235 del Código de Procedimiento Penal, modificado por la Ley 1453 de 2011. • Artículo 44 de la Ley 1621 de 2013. • Decreto 1704 de 2012. • Art. 3° del Decreto 2044 de 2013.	• Art. 15 de la Constitución, Ley Estatutaria 1266 de 2008. • Ley 1581 de 2012. • Art. 244 de la Ley 906 de 2004 (búsqueda selectiva en bases de datos), modificado por la Ley 1908 de 2018. • Numeral 9 del Art. 277 de la Constitución Política (solicitud del Procurador General de la Nación). • Arts. 631 y 684 del Estatuto Tributario (DIAN) y Cobro Coactivo de entidades públicas (Ley 1066 de 2006). • Art. 44 de la Ley Estatutaria 1621 de 2013 (inteligencia y contrainteligencia). • Art. 4 del Decreto 1704 de 2012 (interceptación legal).
AUTORIDAD COMPETENTE.	La Policía Nacional entrega al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones una lista de URL, relacionados con Material de Abuso Sexual Infantil y sitios de juegos no autorizados por Coljuegos. El operador ingresa con una clave para ver la lista de URL y proceder a bloquearlas de su red.	Para el servicio de telefonía fija: Los organismos con funciones permanentes de Policía Judicial, previa autorización del Fiscal General de la Nación o su delegado. Para el servicio de telefonía móvil: Las autoridades competentes serán las encargadas de la operación técnica de la respectiva interceptación, así como del procesamiento de esta. Tienen la obligación de realizarla inmediatamente después de la notificación de la orden y todos los costos serán a cargo de la autoridad que ejecute la interceptación (Art. 235 del Código de Procedimiento Penal). La Fiscalía General de la Nación en manera directa sobre las líneas móviles, por lo tanto no se cuenta con estadísticas sobre las mismas.	La Fiscalía General de la Nación y sus delegados, al realizar solicitudes relacionadas con la búsqueda selectiva en las bases de datos, requieren la autorización previa del juez de control de garantías, la DIAN, la Procuraduría General de la Nación y cobro coactivo de entidades públicas.

SOLICITUDES DE BLOQUEO O **RESTRICCIÓN DE CONTENIDO**

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Material de Abuso Sexual Infantil (número de URL denunciadas). Denunciado o restringido por la Policía Nacional	11.946	14.678	19.343	19.617	16.681	18.757
Juego de suerte y azar, (número de URL reportadas) denunciado o restringido por Coljuegos	406	2.642	3.365	4.986	7.518	9.687
Solicitudes recibidas por otras autoridades	4	4	1	0	13	0
Orden de autoridad judicial					2	0
Casos de emergencia, conmoción o calamidad (Art. 8° de la Ley 1341 de 2009)				0	0	0

(GRI 3-3)

En 2022 no se solicitaron bloqueos respecto a casos de emergencia, conmoción o calamidad. Así mismo, Claro Colombia no realiza bloqueos contractuales de contenidos. Al realizar los bloqueos de material de abuso sexual infantil (MASI) y de apuestas ilegales (Coljuegos), se informa al usuario el motivo, mediante un banner.

OTRAS AUTORIDADES **COMPETENTES QUE PUEDEN SOLICITAR BLOQUEO**

La Fiscalía General de la Nación, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Dirección de Derechos de Autor y la Superintendencia de Sociedades, son entidades que, dentro de sus funciones jurisdiccionales e investigaciones que adelantan, pueden solicitar al MinTIC que comunique a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) acerca de las URL cuyo acceso deben bloquear.

NEUTRALIDAD

En Claro Colombia implementamos la gestión de tráfico que garantiza la no discriminación de algún servicio, contenido, proveedor o protocolo específico, en el marco del respeto al principio de neutralidad.

Por otra parte, aplicamos procedimientos de detección y mitigación de los efectos de la congestión sobre la red, así como mecanismos enfocados en mantener la seguridad e integridad de la red y el aseguramiento de la calidad del servicio.

7.7.2. CUMPLIMIENTO

▶ (GRI 418-1)

Contamos con herramientas de monitoreo y detección del manejo de la información, respaldadas por una metodología y Matriz de Riesgos de Seguridad, a partir de las cuales implementamos controles que monitorean el uso adecuado de los datos personales de los usuarios, desde la captura de la información hasta su almacenamiento.

Las herramientas que usamos en 2022 fueron:

AUDITORÍAS INTERNAS	**VISITAS DE SEGURIDAD A ALIADOS Y PROVEEDORES**	**REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS**
ANÁLISIS REGULARES DE VULNERABILIDADES	**INDICADORES DE GESTIÓN Y CULMINACIÓN DE PROYECTOS ENFOCADOS AL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**	**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (DE USO DEL COMITÉ EJECUTIVO)**

En lo referente al protocolo de notificación de fuga de datos, trabajamos de la mano con las autoridades e instancias regulatorias en la determinación de las herramientas y controles necesarios para ofrecer una experiencia de uso seguro de nuestras redes, servicios y productos.

Desde las diferentes áreas, el procedimiento a aplicar en estos casos se enfoca en la identificación de incidentes en los que se afecten los datos personales. El proceso inicia con la gestión del incidente (evaluación, contención y erradicación). Como resultado, se define su impacto y se notifica a la Gerencia de Cumplimiento, que recibe la información de este, previamente documentado y elaborado por la Gerencia de Seguridad de la Información. Por último, se lo reporta a las autoridades pertinentes y entes de control si es el caso, a través de los canales establecidos con ese fin.

En Claro Colombia continuamos trabajando a fin de garantizar la no ocurrencia de incidentes relacionados con la fuga de datos personales. Las siguientes medidas son las que pusimos en marcha con dicho propósito:

- **Consolidación del inventario de las bases de datos que contienen información personal de nuestros usuarios.**
- **Asignación de privilegios de acceso para cumplir con el principio de la finalidad, tal y como lo establece la ley.**
- **Ejecución de controles compensatorios de accesos a sistemas de información que almacenan o procesan datos personales.**
- **Gestión de los riesgos que puedan afectar las bases de datos como un activo de información.**
- **Implementación de caso de uso sobre el sistema de prevención de fuga de información (DLP).**
- **Madurez en el proceso de gestión de incidentes de seguridad enfocados a la protección de datos personales.**
- **Herramientas de seguridad perimetral, de gestión y control de accesos como el IDM58 y el PAM.**
- **Herramientas antimalware.**
- **Herramienta de gestión de logs y monitoreo de comportamientosmalos con la plataforma SIEM (Security Information and Event Management).**

- **Políticas de seguridad vinculadas a los contratos laborales y de proveedores.**
- **Políticas y procedimientos de seguridad, tratamiento de información y gestión de incidentes.**
- **Capacitación al talento humano directo e indirecto de Claro Colombia acerca de la política de protección de datos personales.**

Nuestra página web (www.claro.com.co) cuenta con un certificado digital emitido por una entidad especializada reconocida internacionalmente, que garantiza que la comunicación, información y datos están seguros durante cualquier interacción entre los usuarios y el portal. En Claro Colombia somos conscientes que la seguridad de la información tiene efectos sobre:

- Nuestra reputación frente a los usuarios, quienes se sienten seguros cuando gestionamos su información personal de manera adecuada y en su beneficio.
- Nuestros usuarios corporativos, reconocidos como de alto valor, quienes buscan un aliado que les ayude con la gestión de sus datos.
- Nuestro conocimiento de los usuarios, uno de los activos más valiosos de la Compañía, empleado en prestarles y ofrecerles mejores servicios.

Finalmente, dentro de las acciones que llevamos a cabo con el objeto de proteger la información de nuestros usuarios en 2022, se destacan:

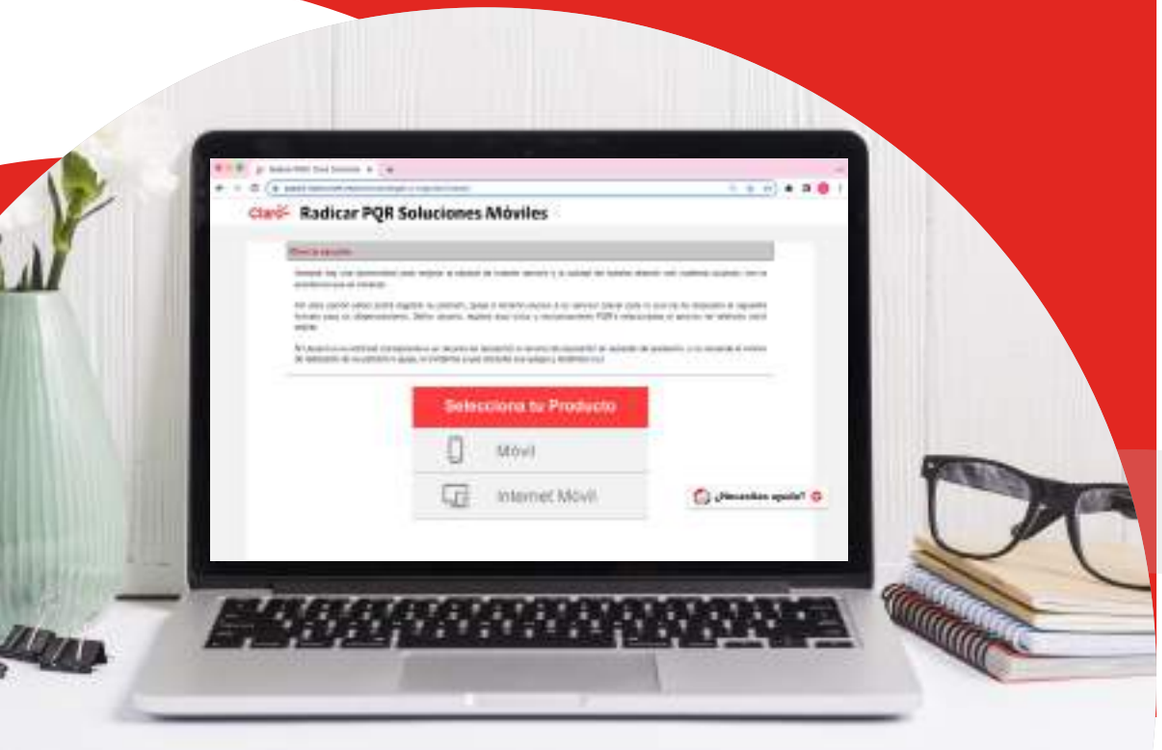
- Actualización de las bases de datos inscritas en el Registro Nacional, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Presentación ante dicha entidad de los reportes semestrales sobre reclamos formulados por los usuarios a Claro Colombia.
- Además, añadimos un anexo de seguridad como parte integral de los contratos con cada uno de los aliados, terceros y contratistas, en el cual se incluyen lineamientos de protección de los datos personales.

PETICIONES, QUEJAS Y **RECURSOS**

Durante el año 2022, procesamos 40 casos de queja por parte de los organismos reguladores en relación con la violación de la privacidad de nuestros usuarios. De acuerdo con la resolución 75748 del 28/10/2022, la SIC inició una investigación administrativa donde se acumuló 20 casos de usuarios bajo el cargo de cambio en la titularidad de prepago a postpago, sin el consentimiento de los usuarios. Esta resolución está en proceso de investigación por parte de la SIC y aún no se ha resuelto.

El número total de peticiones, quejas y recursos fundamentadas recibidas en relación con las violaciones de la privacidad del usuario en el 2022 fue del 0,11% del total de las interacciones recibidas (53.775), un 27,3 % menos que el 0,15% del año 2021.

(GRI 418-1)



7.7.3. INFORME DE **TRANSPARENCIA**

Reconocemos la transparencia como un pilar fundamental de la seguridad de la información. Por tal motivo, en caso de presentarse un incidente la situación es reportada a través de diferentes medios de contacto, ya sean presenciales o virtuales. Los pasos siguientes consisten en, la revisión del informe y la gestión por parte del área correspondiente de acuerdo con la naturaleza de dicho suceso.

Aplicamos las siguientes acciones preventivas en el intento de evitar la ocurrencia de incidentes:

- Capacitación acerca de la Política de Protección de Datos Personales al talento humano directo e indirecto.
- Asignación de privilegios de acceso para cumplir con el principio de finalidad, tal y como lo establece la ley.
- Revisión de los nuevos productos desde el punto de vista de protección de datos personales, con el fin de aplicar el principio de privacidad por diseño.
- Políticas de seguridad vinculadas a los contratos laborales y de proveedores.
- Uso del sistema de prevención de fuga de información, orientado a correo electrónico y transferencia de archivos por otros medios.
- Análisis de cada uno de los requerimientos enviados por los entes gubernamentales en los cuales se incluyan solicitudes de entrega de datos personales de los usuarios. Si se identifica que alguno de estos requerimientos no cumple con todos los requisitos legales, no se hace entrega de la información solicitada.

7.7.4. PROTECCIÓN A MENORES **Y ACCESIBILIDAD**

Estamos comprometidos con el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Cumplimos con la normativa expedida y facilitamos el control parental en la prestación de los servicios, medidas que nos permiten ser responsables frente a los contenidos que se ofrecen a menores de edad, a la vez que evitamos multas y sanciones.

Desde 2016 lideramos acciones alineadas con la Política de Derechos Humanos de nuestra casa matriz América Móvil, que establece parámetros específicos sobre la promoción, el respeto y la protección de los derechos de la infancia en el ámbito de las telecomunicaciones, los cuales contemplan los principios de la iniciativa internacional del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) y la Asociación GSM (GSMA), que busca proteger los derechos de la infancia, en línea.

Con el objetivo de responder a este marco de actuación y generar experiencias únicas, simples y confiables a todos nuestros usuarios, incluidos los menores de edad, ejecutamos herramientas y recursos que sirven de apoyo a padres, educadores y a la comunidad en general, así como a los mismos niños, niñas y adolescentes a la hora de seleccionar y filtrar los contenidos con los que entran en contacto:

CONTROL PARENTAL TÚ CONTROLAS LO QUE TUS HIJOS PUEDEN VER:

Los usuarios de televisión tienen a su disposición esta herramienta que bloquear el acceso a determinados canales con una clave.

MATERIAL DE ABUSO SEXUAL INFANTIL:

Cumplimos con la Ley 679 de 2001, que define medidas frente a los contenidos que se ofrecen a menores de edad.

PLATAFORMA DE EDUCACIÓN AL USUARIO LO TENGO CLARO:

Incluye videos explicativos que muestran paso a paso la forma de activar esta opción en los diferentes decodificadores. Los usuarios pueden acceder a través del link:

http://www. claro.com.co/personas/servicios/servicioshogar/television/paquetes/control-parental/

BLOQUEO DE URL:

Las acciones asociadas al bloqueo de direcciones URL relacionadas con explotación de menores de edad son descritas en el informe de transparencia.

CONTROL REMOTO CLARO KIDS

Este control tiene un teclado con logos de los canales infantiles, que facilita su manejo. En lugar de oprimir los números correspondientes al canal, el niño acciona los logos de los canales disponibles.

7.8 TECNOLOGÍA QUE TRANSFORMA VIDAS

GRI 3-3: Reducción de la brecha digital

La tecnología es una herramienta fundamental para enfrentar los grandes desafíos que tiene el país. Es uno de los motores de la economía; contribuye a la transformación digital de los colombianos; acerca comunidades y territorios; desarrolla soluciones innovadoras a problemáticas recurrentes, y posibilita el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que impulsan múltiples iniciativas.

El cierre de la brecha digital es uno de los compromisos de Claro Colombia. El objetivo es asegurar que cada vez más rincones del país, incluyendo los de las zonas rurales más apartadas y vulnerables, tengan internet de manera que todas las personas puedan acceder a educación, potenciar los negocios o emprendimientos, temas de salud o de entretenimiento, entre otros.

7.8.1.
CLARO POR COLOMBIA
ES ¡TECNOLOGÍA QUE TRANSFORMA VIDAS!

Desde Claro por Colombia, nos hemos fijado el propósito superior de transformar vidas con la tecnología, conectar a más colombianos favoreciendo la adopción digital con miras a impulsar el desarrollo del país.

El cierre de brecha digital es uno de los objetivos de sustentabilidad definidos por nuestra casa matriz América Móvil AMX, además de ser identificado como un tema material para Claro Colombia. Por este motivo, nos hemos planteado como objetivo el ampliar la cobertura, seguir conectado a instituciones educativas a Internet gratuito, aumentar los usuarios en las salas de tecnología Claro por Colombia, contar con más personas registradas en las plataformas desarrolladas por la Fundación Carlos Slim, e incrementar las personas de población vulnerable vinculadas a la Ruta de Inclusión Laboral y Social para Población Vulnerable.

TRAVESÍA CLARO POR COLOMBIA

Por intermedio de la iniciativa **Travesía Claro por Colombia** conectamos a más de 473 localidades rurales con tecnología 4G (más de 286 mil habitantes beneficiados). Esto genera oportunidades reales para impulsar los negocios y emprendimientos tradicionales, con el fin de que puedan convertirse en comercios digitales.

ESCUELAS CONECTADAS

Otro proyecto vinculado con la causa transformar la vida a través de la tecnología es Escuelas Conectadas, que da acceso a internet gratuito a la sala de tecnología de diversas Instituciones Educativas en el país, brindo más y mejores oportunidades a estudiantes. En el 2022, logramos conectar la escuela número 128, con lo que 214.000 estudiantes, 62 municipios y 25 departamentos del país resultaron atendidos.

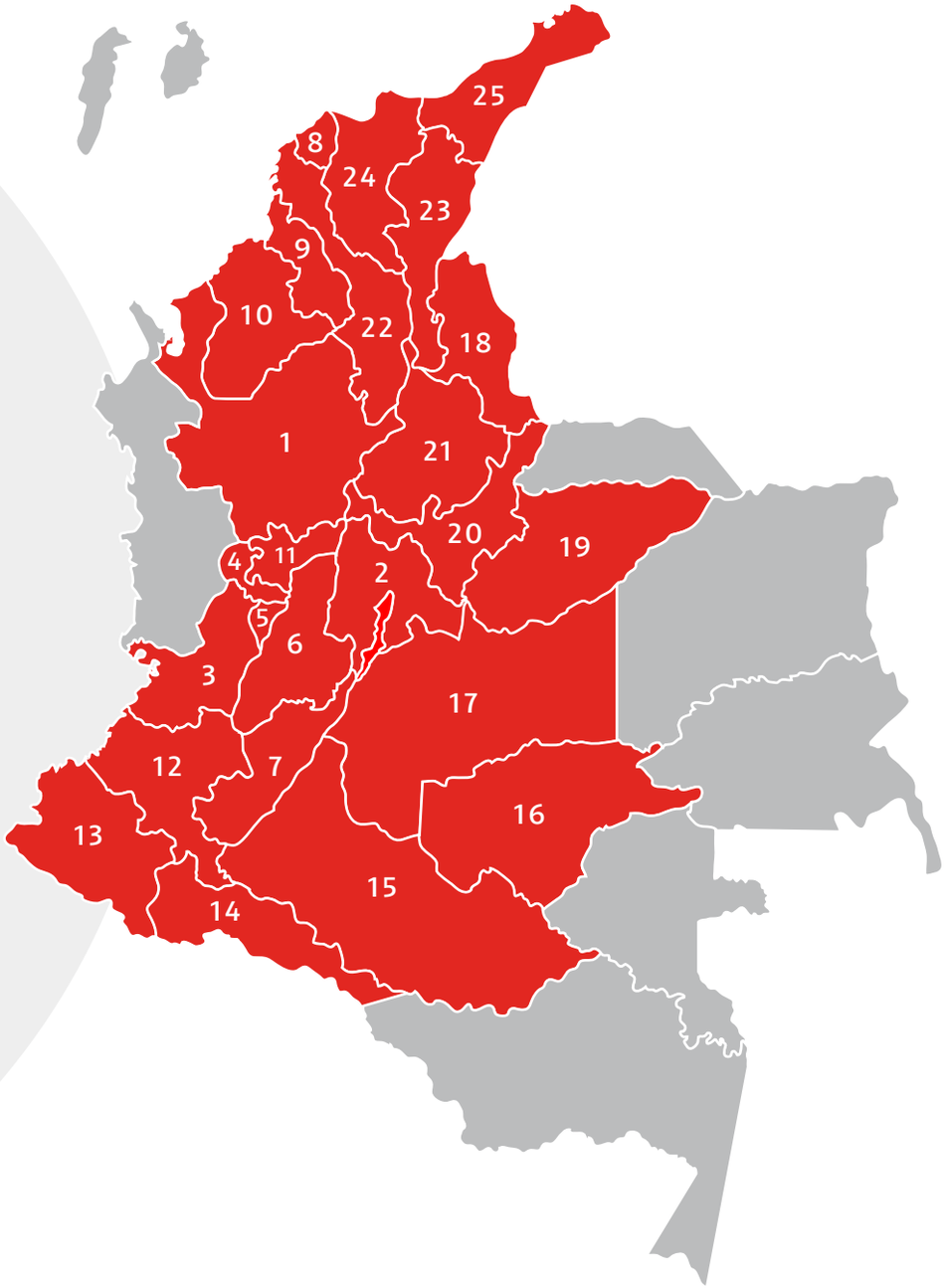
Como parte del fortalecimiento de habilidades orientadas hacia las pruebas del Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos (PISA), logramos que alrededor de 3.900 usuarios accedieran a los cont enidos que brinda la plataforma PruébaT; de estos, 1.676 realizaron la prueba diagnóstica y 1.161 rindieron la prueba final.

- Lanzamos el Desafío Escuelas Conectadas, un concurso en el cual los y las estudiantes de nuestras Escuelas Conectadas identificaron problemáticas sociales y ambientales de las comunidades educativas y plantearon soluciones basadas en la tecnología, al igual que oportunidades sociales y ambientales de las comunidades educativas. En la primera versión se realizaron nueve retos, se inscribieron 30 instituciones educativas y participaron 130 estudiantes y docentes. Los equipos ganadores pertenecieron a las Instituciones Educativas Francisco Molina y Gabriel Escorcia Gravini.

- Nos articulamos con el BBVA y Fundalectura con el objeto de llevar Internet gratuito y dotar de bibliotecas digitales a 96 instituciones de educación de 25 departamentos en el país y formar a más de 296 docentes en habilidades digitales.

- Con la alianza Creando Conexiones se abasteció de 1.900 equipos de cómputo, destinados a prácticas de lectura y escritura con la ayuda de plataformas digitales, a cerca de 170.000 niños, niñas y jóvenes del país.

UBICACIÓN ESCUELAS **CONECTADAS**



1.ANTIOQUIA
Bello: 1
Carepa: 2
Caucasia: 4
Chigorodó:4
Medellín:1
Turbo: 1

2. CUNDINAMARCA
La Vega: 1
Mosquera: 3
Ricaurte: 1
Bogotá: 3
Soacha:1

3. VALLE DEL CAUCA
Cali: 1
Yumbo: 2
Jamundí: 1
Palmira: 1
Buga:2
Tuluá:1

4. RISARALDA
Pereira: 1
Dosquebradas: 1
Belén de Humbría: 2
La Virginia: 1

5. QUINDÍO
Armenia: 2

6. TOLIMA
Ibagué:
Espinal: 1
Honda: 2

7. HUILA
Neiva: 4

8. ATLANTICO
Galapa: 1
Sabanalarga: 2
Soledad:1
Barranquilla:2

9. SUCRE
Sincelejo: 2

10. CORDOBA
Planeta Rica: 1
Valencia: 1

11. CALDAS
Riosucio: 1
Manizales: 1

12. CAUCA
Popayán: 2

13. NARIÑO
Pasto: 2
Ipiales:2

14. PUTUMAYO
Mocoa: 1

15. CAQUETÁ
Florencia: 3

16. GUAVIARE
San José del Guaviare: 3

17. META
Villavicencio: 2
Puerto Giatán: 1

18. NORTE DE SANTANDER
Cúcuta:3

19. CASANARE
Yopal:4

20. BOYACÁ
Duitama: 1
Villa de Leyva:2
Chiquinquirá: 1
Puerto Boyacá: 3

21. SANTANDER
Barrancabermeja:5
Bucaramanga: 3
Floridablanca: 3
Girón: 2
Piedecuesta:2

22. BOLÍVAR
Arjona: 1
Cartagena:2

23. CESAR
Curumaní:1
Valledupar:5

24. MAGDALENA
Ciénaga: 1
Santa Marta:2

25. LA GUAJIRA
Maicao: 2
Ríohacha:2

- Número de estudiantes inscritos en la institución educativa. **214.543**
- Número de estudiantes de género femenino. **109.234**
- Número de estudiantes de género masculino. **105.309**
- Número de estudiantes que pertenecen a población migrante de origen venezolano. **15.050**
- Número de estudiantes que pertenecen a población en condición de discapacidad. **3.698**
- Número de estudiantes que pertenecen a población de otros grupos o minorías étnicas. **12.181**
- Número de estudiantes que pertenecen a población víctima o que ha sufrido desplazamiento. **20.261**

SALAS DE TECNOLOGÍA CLARO POR COLOMBIA

Las **Salas de Tecnología Claro por Colombia** tienen como objetivo proveer de computadores a organizaciones sociales en el país con el propósito de contribuir al cierre de brechas sociales y digitales, mediante el acceso a la tecnología y herramientas virtuales y gratuitas en comunidades vulnerables. En el 2022, se inauguraron tres nuevas salas en Bogotá y Cali:

SALA DE TECNOLOGÍA HOGAR ENCUENTRO
YMCA
Localidad de San Cristóbal Sur, Bogotá

SALA DE TECNOLOGÍA HOGAR AMANECER
YMCA
Localidad Mártires, Bogotá

SALA DE TECNOLOGÍA FANALCA
Cali

Estas se suman a las otras cuatro que se encuentran en Bogotá, Soacha, Montería y Barichara, en las que se favoreció a un aproximado de 4.000 personas durante este año.

En **apropiación digital e inclusión social**, logramos que más de 2 millones de personas en el país accedan a miles de contenidos de formación, a través de las plataformas virtuales y gratuitas de la Fundación Calos Slim: Aprende.org, PruébaT y Capacítate para el Empleo. De igual manera, continuamos expandiendo la gestión de nuestra iniciativa ¡Los niños y las niñas primero con la tecnología! (que comprende la Copa Claro por Colombia y Becas Musicales), con la cual llegamos a cientos de poblaciones vulnerables, entre ellas a once de las Zonas más Afectadas por el Conflicto (Zomac) y otras con Planes de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET).

PLATAFORMAS CARLOS SLIM

Buscan democratizar el acceso a contenidos educativos con el fin de que más colombianos puedan formarse, capacitarse y robustecer su perfil laboral (educación inicial, temas específicos, desarrollo de habilidades digitales, cursos complementarios o diplomados):

APRENDE.ORG

Portal y aplicación en el que están disponibles cursos, actividades y plataformas de educación para todas las edades, con contenidos en áreas como matemáticas, temas de autocuidado, ciencias, lenguaje, entre otros.

USUARIOS 2022: 179.493

ENLACE: https://aprende.org/

PRUÉBA T

Plataforma en la que, por medio del juego, se aprende y fortalece conocimientos en matemáticas, ciencias, lenguaje, lógica y lectura. Los educadores además tienen la posibilidad de crear grupos de estudio y asignar retos o actividades a todos los miembros de su comunidad educativa.

USUARIOS 2022: 1.008.932

ENLACE: https://pruebat.org/

Capacítate para el empleo

CAPACÍTATE PARA EL EMPLEO:

Plataforma de cursos de formación complementaria, sin requisitos de formación previa, orientada al fortalecimiento de habilidades y conocimientos para el empleo y el emprendimiento. Brinda la posibilidad de aprender y desarrollar habilidades digitales y blandas.

USUARIOS 2022: 877.967 (promedio de 3,4 cursos por usuario).

ENLACE: https://capacitateparaelempleo.org/

PARTICIPANTES
REGISTRADOS POR ROL

ROL	NÚMERO DE PARTICIPANTES	% PARTICIPANTES
Estudiantes	905.694	89,77%
Docentes	65.778	6,52%
Figuras educativas	8.042	0,80%
Padres	29.418	2,91%
Total	1.008.932	100%

NUEVOS ESTUDIANTES REGISTRADOS: 176
HITS ACUMULADOS: 176

TOP 5

DEPARTAMENTOS	NÚMERO DE PARTICIPANTES	% PARTICIPANTES
Bogotá D.C.	250.929	24,87%
Antioquia	100.459	9,96%
Valle del Cauca	71.615	7,10%
Caldas	48.168	4,77%
Cundinamarca	26.769	2,65%
Otros (28)	510.992	50,65%
Total	1.008.932	100%

12-16 años EDAD	599.507 NÚMERO DE PARTICIPANTES	59,42% % PARTICIPANTES
17-21 años EDAD	216.719 NÚMERO DE PARTICIPANTES	21,48% % PARTICIPANTES
22-60+ años EDAD	60.031 NÚMERO DE PARTICIPANTES	5,95% % PARTICIPANTES
No especificado EDAD	132.675 NÚMERO DE PARTICIPANTES	12,15% % PARTICIPANTES
Total	1.008.932	100%

PC DISPOSITIVO	43,60% % PARTICIPACIÓN
Móvil DISPOSITIVO	55,07% % PARTICIPACIÓN
Tableta DISPOSITIVO	1,33% % PARTICIPACIÓN
Total	100%

Privadas ESCUELA REGISTRADAS	5.351 NÚMERO DE PARTICIPANTES
Públicas ESCUELA REGISTRADAS	898 NÚMERO DE PARTICIPANTES
Total	6.249

TIEMPO PROMEDIO DE USO: 2:06:04

Hombre GÉNERO	36,62% % PARTICIPACIÓN
Mujer GÉNERO	35,90% % PARTICIPACIÓN
No especificado GÉNERO	27,48% % PARTICIPACIÓN

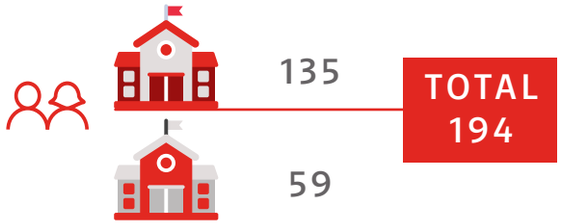
LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS PRIMERO CON LA TECNOLOGÍA

Esta iniciativa agrupa la Copa Claro por Colombia y Becas Musicales. Un total de 3.394 niños, niñas, adolescentes y jóvenes trabajaron en el perfeccionamiento de sus habilidades por medio de la tecnología, la educación, el arte y el deporte.

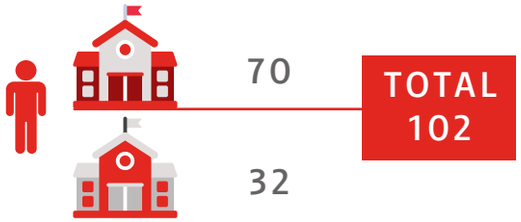
Desde **Becas Musicales** promovimos la formación artística y musical de las Instituciones Educativas Milcíades Cantillo y Francisco Molina Sánchez, en el municipio de Valledupar, en el departamento de Cesar. En el 2022, 194 niños y niñas culminaron su proceso de formación artística y de apropiación digital.

Institución Educativa Francisco Molina Sánchez

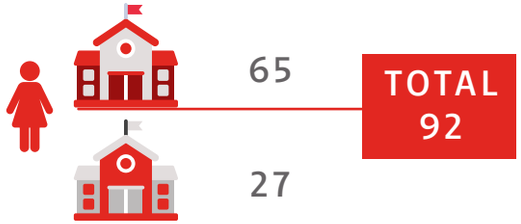
NÚMERO DE ESTUDIANTES BECARIOS DE ESTA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



NÚMERO DE ESTUDIANTES DE GÉNERO MASCULINO

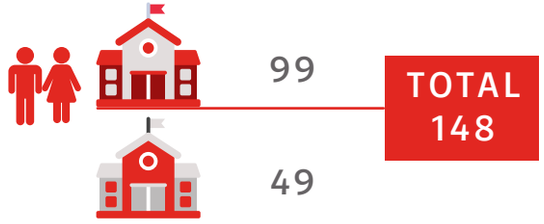


NÚMERO DE ESTUDIANTES DE GÉNERO FEMENINO

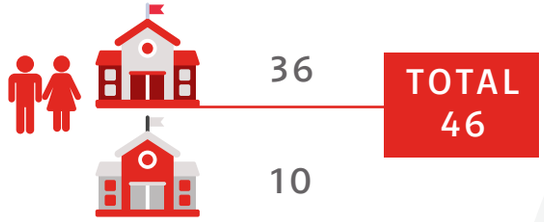


Institución Educativa Milcíades Cantillo Costa

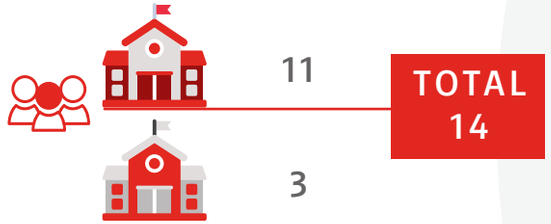
NÚMERO DE ESTUDIANTES DE ESTRATO 1



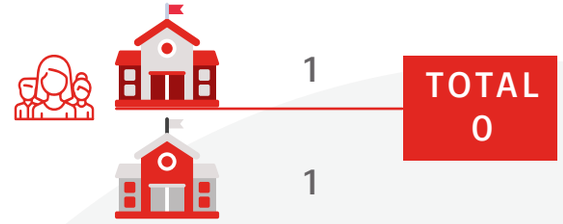
NÚMERO DE ESTUDIANTES DE ESTRATO 2



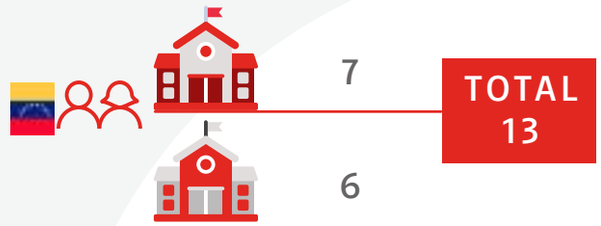
NÚMERO DE ESTUDIANTES QUE PERTENECEN A POBLACIÓN DE GRUPOS O MINORÍAS ÉTNICAS



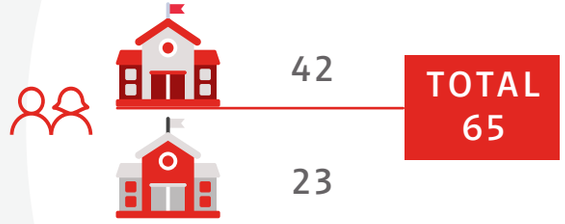
NÚMERO DE ESTUDIANTES QUE PERTENECEN A LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



NÚMERO DE ESTUDIANTES QUE PERTENECEN A POBLACIÓN MIGRANTE DE ORIGEN VENEZOLANO



NÚMERO DE ESTUDIANTES QUE PERTENECEN A POBLACIÓN VÍCTIMA O QUE HA SUFRIDO DESPLAZAMIENTO



COPA CLARO POR COLOMBIA

En la **Copa Claro por Colombia** apostamos a transformar las vidas de miles de niñas, niños y adolescentes con la tecnología, la educación y el deporte. Adicional a los beneficios de las plataformas de la Fundación Carlos Slim, en esta iniciativa el fútbol es un medio para el desarrollo habilidades orientadas a la toma de decisiones ante contextos difíciles. La metodología de juego limpio, Fútbol Por la Paz y Fútbol Con Corazón, de la Fundación Bavaria y la alianza con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), se aplica en todos los temas de prevención de xenofobia y discriminación.

La Copa Claro por Colombia promueve la equidad de género y valores como el respeto, solidaridad, tolerancia, honestidad, responsabilidad, justicia e igualdad, tanto fuera como dentro de las canchas.

En esta edición de la Copa Claro por Colombia participaron 3.200 niños, niñas y adolescentes de 12 departamentos del país (Atlántico, Bolívar, Chocó, La Guajira, Antioquia, Risaralda, Quindío, Caldas, Cauca, Tolima, Casanare y Meta) al igual que 50 comunidades vulnerables (11 Zomac). El 36% de los participantes fue del género femenino, 200 niños y niñas provinieron de comunidades indígenas, más de 900 de colectividades afro, y cerca de 100 de poblaciones rom y raizales.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Número de participantes afro	986	35
Número de participantes rom	41	1,28
Número de participantes indígenas	185	14
Número de participantes mestizos	1.178	51
Número de participantes de género femenino	1.152	36
Número de participantes de género masculino	2.062	64
Número total de participantes	3.214	100

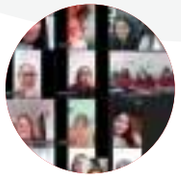
RED DE VOLUNTARIOS Y VOLUNTARIAS CLARO

A través de la **Red de Voluntarios Claro Colombi**a nos unimos con organizaciones como la Fundación Inspiring Girls, la Fundación Solidaridad por Colombia, el Banco de Alimentos de Bogotá, Fundación Biblioseo, movimiento juvenil YMCA, las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible (CAR), el Instituto Roosevelt, las compañías American Tower y Ecoglobal, Pavco Wavin, entre muchas más, para sumarnos a distintas propuestas que generen impactos positivos. Durante el 2022, reactivamos todas las actividades presenciales y fortalecimos las jornadas virtuales a nivel nacional.

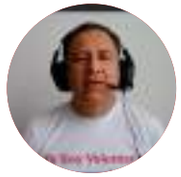
PRESENCIALES: En el 2022 aportamos más de 3.700 horas de trabajo transformando vidas con la tecnología. Llevamos a cabo 14 actividades de voluntariado en ciudades como San Andrés, Villa de Leyva, Bogotá, Pereira, Barranquilla, Ibagué y Cali, en las que contamos con la participación de 674 voluntarios, colaboradores y colaboradoras de Claro Colombia, Hitss y sus familiares. Además, realizamos la primera jornada masiva de reforestación y de cuidado animal.

VIRTUALES: Realizamos 116 sesiones de alfabetización y apropiación digital, Masterclass e Inspiring Girls, con las que se beneficiaron más de 2.200 estudiantes de nuestras Escuelas Conectadas y población de fundaciones aliadas.

A UN CLIC DE DISTANCIA: REALIZAMOS JORNADAS VIRTUALES SOBRE:
Alfabetización digital, fortalecimiento de habilidades digitales y recomendación de las plataformas virtuales y gratuitas desarrolladas por la Fundación Carlos Slim.



INSPIRING GIRLS: en articulación con la Fundación Inspiring Girls buscamos inspirar a niñas de las Escuelas Conectadas por medio de charlas asociadas a habilidades útiles en la vida, que contribuyan a su proceso de empoderamiento.



MASTERCLASS: impulsamos la tecnología que transforma vidas potenciando las habilidades de los colaboradores y colaboradoras de la familia Claro Colombia, quienes, a través de esta alternativa, desarrollaron sesiones relacionadas al uso de la nube, herramientas ofimáticas como Excel y Word, cuidado ambiental, reciclaje, entre otros, con estudiantes y comunidades vulnerables.

En 2023 Claro por Colombia continuará en su compromiso de conectar todos los rincones del país, ampliando los beneficios de la conectividad y transformando la vida de las personas, en especial de las más vulnerables.

(GRI 3-3)

8 ENFOCADOS EN EL MEDIO AMBIENTE

GRI 3-3: Carbono neutral, cambio climático y economía circular

En Claro Colombia somos consientes de que todos aportamos para disminuir los impactos de los gases de efecto invernadero que afectan al planeta e intensifican las consecuencias del cambio climático, por lo que nos sumamos a la transformación, implementando medidas de tecnología e innovación en materia de eficiencia energética, gestión de emisiones, economía circular y logística inversa para ser una empresa más sostenible con el medio ambiente.

Tenemos como objetivo alcanzar cero emisiones de CO_2 al 2050 en toda nuestra operación. Con este motivo adelantamos varias estrategias e iniciativas, gestionando de forma sostenible e integral nuestros impactos ambientales. Formamos parte del Pacto País, así como de la alianza de descarbonización del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, adhiriéndonos al objetivo global de las Naciones Unidas de limitar el calentamiento global a 1,5 °C al 2030 y a Net Zero 2050.

METAS:

Reducción de 52% de nuestras emisiones de carbono por consumo de electricidad, refrigerantes y combustibles para 2030.

Disminución de 14% de las emisiones generadas por los bienes y servicios que compramos a nuestros proveedores para 2030.

Desde hace más de 12 años diseñamos y pusimos en marcha una estrategia ambiental, sustentada en la logística inversa, que nos permite aprovechar al máximo los componentes tecnológicos, alargando su vida útil, y evitando una afectación mayor al medio ambiente. Esta explora ámbitos como ecoeficiencia; eficiencia energética; uso eficiente del agua y ahorro de consumo de agua; gestión y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero; economía circular; manejo integral de los recursos; monitoreo del transporte, del consumo de papel y otros insumos.

El mayor reto es lograr que el compromiso que nos hemos fijado con el medio ambiente sea extensivo a todos nuestros aliados y proveedores, quienes son clave en la disminución de las emisiones indirectas generadas y catalogadas en nuestro Alcance 3. Debemos asegurar que ellos también lleven a efecto las mejores prácticas, y que cada día avancemos en conjunto, con soluciones más innovadoras para la flota de transporte, los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), entre otros. Nos preocupamos por replicar todos los aprendizajes hacia los integrantes de nuestra cadena de valor, en espacios de sensibilización, formación y desarrollo (desde elementos involucrados en la medición de la huella de carbono hasta otros de gestión, mitigación y compensación).

A través de la iniciativa de *Hacia una Cadena de Valor más Sostenible*, se realizaron sesiones de sensibilización en economía circular con el apoyo de la Universidad Externado de Colombia y la participación de las Gerencias de Supply Chain, Carbono Neutral y Cambio Climático, que se guían por lo establecido por Pacto Global.

La Matriz de Identificación y Valoración de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos, que recoge los principales impactos negativos para Claro Colombia, mostró que la generación de residuos y el consumo de energía son temas críticos, por lo que en el último año, hemos implementado acciones especificas a través de nuestras iniciativas de logística inversa logrando:

- **5.619.354 equipos recuperados.**
- **1.911 toneladas emisiones de CO_2 evitadas, equivalentes a 437 piscinas olímpicas.**
- **1.092.093 m3 evitados de consumo de agua.**
- **1.092 toneladas evitados de RAEE.**
- **546 toneladas plástico reutilizado.**

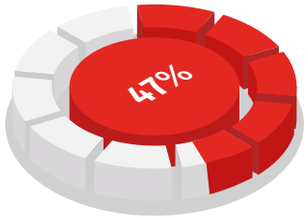
GRI(3-3)

8.1 EN CAMINO A LA CARBONO-NEUTRALIDAD

8.1.1. EFICIENCIA ENERGÉTICA

GRI 302-1, GRI 302-4

En 2021 establecimos un *Comité de Energía y Emisiones* desde el cual se estructuran y se hace seguimiento a todos los proyectos orientados a la carbono neutralidad. Este comité se reúne de forma quincenal y en él intervienen los delegados de las Direcciones de Tecnología, Financiera, Gestión Humana, y Jurídica y Asuntos Societarios, bajo el liderazgo de Claro por Colombia. Durante el 2022, se enfocó en el seguimiento de la huella de carbono.



Nuestros más de 264 millones kWh certificados como cero emisiones implican que el 47% de nuestra energía comercial es carbono cero.

Adicionalmente, en los sitios de difícil acceso en los que no existen electrificadoras o acueductos, contamos con 41 estaciones base que pasaron de consumo de combustible a soluciones híbridas con paneles solares en el 2022, para un total de 60 estaciones. Este año nuestra disminución en el consumo de aceite combustible para motores (ACPM) representa cerca de 127.008.000 kWh.

	ENERGÍA NO RENOVABLE	HIDROELÉCTRICA	ENERGÍA SOLAR
COMBUSTIBLES DE PLANTAS ELÉCTRICAS (ACPM) Y COMBUSTIBLE DE VEHÍCULOS (GASOLINA- DIÉSEL)	**133.909.800 kWh**		
ENERGÍA COMERCIAL		**511.155.766 kWh**	
ENERGÍA AUTOGENERADA CONSUMIDA			**675.169 kWH**
TOTAL CONSUMO ENERGÉTICO	**645.740.735 kWh**		

(GRI 302-1) (GRI 302-4)

A lo largo del año evaluamos financieramente diferentes iniciativas cuyo objetivo es optimizar el consumo energético, realizando una sustitución por energía renovable en nuestros sitios técnicos para contribuir a la lucha con el cambio climático, la disminución de gases de efecto invernadero y de la huella de carbono en los próximos años. Todas estas propuestas, que serán puestas en marcha en 2023 y 2024, se encuentran en fase de ideación. Entre ellas se destacan:

Instalación de paneles solares en los sitios técnicos para el autoabastecimiento energético.

Renovación / sustitución de equipos refrigerantes de mejor eficiencia energética en los sitios técnicos.

Implementación de mecanismos de free cooling (ventilación natural mecánica) en los sitios técnicos, con miras a volver más eficiente el consumo de energía.

8.1.2. GESTIÓN Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

Estamos comprometidos con activar proyectos que aporten a la reducción de las emisiones de CO_2 y con la disminución de la huella de carbono. Contamos con una *Política de Sustentabilidad Ambiental y con la Política de Uso Eficiente de la Energía.* Los proyectos implementados durante el 2022 fueron:

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA

CONFIGURACIÓN DE LA OPERACIÓN DE AIRE ACONDICIONADO EN SITIOS

- Debido al aumento de las necesidades de la red y el crecimiento del tráfico fue necesario instalar y/o ampliar equipos de AA de mayores capacidades en sitios que anteriormente no se requerían.
- Con el fin de mitigar esta situación, se procedió a realizar la configuración de los AA ajustando su suministro de temperatura con el objeto de disminuir el consumo de potencia activa en la operación de los sitios técnicos, lo que redujo consecuentemente la emisión de CO_2 a la atmósfera.

MODERNIZACIÓN CORE Y APAGADO DE EQUIPOS

- Iniciativa que consistió tanto en el apagado de equipos (11 centrales de voz DX-200 con sus MGW – Media Gateways - IPA-2800) que se encontraban en obsolescencia tecnológica, como en la ejecución de las correspondientes actividades para migrar el tráfico cursado de estas a otras centrales activas y actualizadas existentes en la red.

DEPURACIÓN DE SERVIDORES ENCENDIDOS

- Actividad enfocada en mejorar los servicios y el consumo energético en tres frentes: actualización de infraestructura tecnológica, implementación de las tecnologías eficientes para el Data Center Triara Medellín y automatización de tareas de soporte a usuario.

PROYECTOS DE DIÉSEL

Las iniciativas asociadas a estos proyectos trabajados en el 2022 fueron:

CAMBIO DE MODALIDAD 7X24 A RED COMERCIAL:

Hemos venido trabajando, desde años anteriores, en la reducción del número de estaciones base (EB) cuya alimentación de energía dependa totalmente de una planta eléctrica (funcionamiento 7x24) y en su conexión directa a la red de energía comercial del país. Sin embargo, hay todavía sitios que por su ubicación en zonas no interconectadas o de difícil acceso, deben mantener el régimen 7x24. Las dos opciones planteadas con miras a disminuir las emisiones de CO_2 se resumen en la implementación de un sistema fotovoltaico o la conexión de los sitios a la red eléctrica mediante proyectos de expansión

IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES HÍBRIDAS FOTOVOLTAICAS:

Considerando que existen grupos de EB que se construyeron en zonas no interconectadas y lugares del país en donde no existen redes eléctricas disponibles por la falta de inversión de las electrificadoras, una alternativa para la reducción de CO_2 fue la utilización de un sistema híbrido fotovoltaico que consiste en la implementación de un conjunto de paneles solares y de una planta eléctrica que alternan su operación para poder suministrar energía a los equipos que se encuentran en estos sitios. Con este modelo se disminuyó la operatividad de la planta eléctrica de 24 a 4 horas al día aproximadamente (dependiendo de las condiciones climáticas). Este tipo de solución generó ahorros de hasta el 80% en consumo de combustible y sus costos de mantenimiento respectivos. A pesar del ahorro expuesto, se evidenció que la mayor eficiencia se dio en los casos de consumo completamente fotovoltaico, razón por la cual no se replicarán proyectos de este tipo en el 2023.

SOLUCIONES FOTOVOLTAICAS 100%:

En esta alternativa consideramos una nueva variable: el consumo de energía de cada uno de los sitios. Estos deben tener una cifra máxima que permita la instalación de un sistema absolutamente fotovoltaico, es decir el despliegue de paneles solares que capten la radiación solar y almacenen su energía en un grupo de baterías. En el 2022 se implementaron 12 sitios. Se continuará con la expansión en 2023.

ALTERNANCIA ENTRE BATERÍAS Y PLANTA ELÉCTRICA 7X24:

Teniendo en cuenta los altos tiempos de implementación de las soluciones fotovoltaicas, así como de la red comercial (1 año en promedio), pusimos en marcha un sistema alternativo de operación a las plantas 7x24. Este consiste en utilizar la planta solamente con el propósito de recargar las baterías de litio del rectificador (power) al 100%. Este se hace dos veces al día aproximadamente, reduciendo la operación de la planta de 24 horas a 6 horas. Se logra la optimización de consumo de combustible y de emisiones de CO_2 en un 75% con respecto a la operación 7x24. Esta propuesta participó en el concurso de innovación Claro Colombia 2022, en el que obtuvo el primer lugar por el impacto que representa a nivel energético y de utilización de recursos, dentro de la organización y para la red.

LOGROS EN CARBONO
NEUTRALIDAD Y CULTURA SOSTENIBLE:

Claro Colombia fue reconocido por su compromiso en el Plan de Carbono Neutralidad por parte del Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, al pertenecer al grupo 4 y ser una de las primeras 100 empresas en establecer una estrategia orientada a tener una huella de carbono cero a 2050.

DIRECCIÓN FINANCIERA

OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS DE BONOS DE HUELLA DE CARBONO IREC CON ELECTRIFICADORAS DE FORMA GRATUITA:

- Por el 52% de los kWh consumidos en la empresa, representando una disminución de 50.424 ton CO_2. Tuvimos un cumplimiento del 108% con respecto a nuestra meta establecida.

REDUCCIÓN DE CO_2 REFERENTE A APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS DEL CENTRO COMERCIAL PLAZA CLARO:

- Reducción de 592 ton CO_2, resultado que representó el sobrecumplimiento del 120% en la meta establecida.

MIGRACIÓN A SOLUCIONES ALTERNATIVAS DE FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLE:

- En los sitios que funcionan con planta eléctrica las 24 horas del día (paneles solares, energía comercial, ciclado de baterías).

PROCESO	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES GENERADAS POR EL ACPM A LAS PLANTAS ELÉCTRICAS	DISMINUCIÓN (TON CO2)
MIGRACIÓN PANELES SOLARES FASE 1 (19 EB)	60%	1.489
MIGRACIÓN PANELES SOLARES FASE 2 (41 EB)	74%	5.627 (directas) 4.160 (indirectas)
MIGRACIÓN A ENERGÍA COMERCIAL (50 EB)	100%	6.543
MIGRACIÓN A CICLADO DE BATERÍAS (18 EB)	44%	1.044

DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

CAMPAÑA TAPITAS X PATITAS:

El objetivo es continuar con la manutención y cuidado de animales en condición de vulnerabilidad y calle, a través de la recolección de tapas plásticas. Al cierre del año se registraron 505,19kg conseguidos, de la meta establecida de 500 kg. Las acciones que nos llevaron a recolectar dicha cantidad son:

- Campaña Tapatón (efectuada en octubre en Plaza Claro).
- Adquisición y ubicación de 20 urnas para la recolección de tapas, con las que completamos un total de 42 distribuidas en las sedes del país.
- Comunicaciones internas y desarrollo de un voluntariado ambiental en alianza con las fundaciones Razas Únicas y la Casa del Perro Verde.
- Sensibilización a los colaboradores y colaboradoras participantes acerca de la transformación de las tapas plásticas en recursos de manutención de los peludos, de tal manera que se conviertan a su vez en multiplicadores del mensaje.

CERTIFICACIÓN DEL DATA CENTER TRIARA EN EL ESTÁNDAR ISO 14001 (SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL):

- Tenemos ya implementados el 97% de los requisitos de la norma. En el mes de septiembre (días 21, 22 y 23) fuimos objeto de una auditoría interna en la que se identificaron algunos hallazgos por gestionar, entre estos la recomendación de presentar una auditoría externa que tendrá lugar en el mes de enero del 2023.

PLAN DE MOVILIDAD SOSTENIBLE CON MIRAS A LA REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO:

- El propósito es incentivar el uso de medios alternativos de transporte como la bicicleta. Mediante charlas de movilidad sostenible, seguridad vial y bici talleres para el mantenimiento de este vehículo de algunos colaboradores y colaboradoras, se fijó como meta la reducción de 2 Ton de CO_2 al mes. Durante el 2022 se registró una reducción de 35,79 Ton de CO_2 equivalente. Hemos definido como meta mensual a cumplirse en 2023, la reducción de 8 Ton de CO_2 equivalente al mes.

EMISIONES GENERADAS **DE GEI[7] EN TON CO_2**

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-5

	Toneladas de CO_2 generadas
Alcance 1	**38.982**
Combustibles	**38.982**

	Toneladas de CO_2 generadas
Alcance 2	**55.673**
Energía comercial	**55.673**

	Toneladas de CO_2 generadas
Alcance 3	**1.896**
Combustibles ACPM-paneles solares	**1.680**
Consumo de papel	**101**
Servicio de taxis	**115**
TOTAL	**96.551**

Nota: Durante 2022, todas las emisiones generadas por Claro Colombia fueron gestionadas.

[7]Los gases incluidos son CO2

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

Durante el año 2022, gracias a la gestión de Claro y a sus medidas de circularidad, generamos un ahorro de 82.869,39 toneladas de CO_2. Entre estas medidas estuvieron: **(GRI 305-5)**

- Implementación de paneles solares en las estaciones base con operación 7x24, fruto de lo cual se generó una reducción de 1.439,43 Ton de emisiones CO_2 en 2022.
- Implementación de sistemas fotovoltaicos para los sitios donde actualmente están funcionando con planta eléctrica al 100%, evitando la emisión de 551,31 Ton/CO_2.
- Instalación de una tarjeta de ciclado que alterna la operación de la planta eléctrica con las baterías del equipo de fuerza que impidió la generación de 1.773,84 Ton/CO_2. Esta iniciativa logró el primer premio en el concurso de innovación interno en 2022.

8.1.3. USO EFICIENTE **DEL AGUA**

GRI 303-5

El consumo de este año dentro de la organización fue de 126.360 megalitros, esto es una disminución de megalitros en comparación con el 2021.

2020 90.567 MEGALITROS

2021 136.245 MEGALITROS

2022 126.360 MEGALITROS

(GRI 303-5)

8.1.4. ECONOMÍA CIRCULAR, LOGÍSTICA INVERSA Y **GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS**

GRI 306-2, GRI 306-4

Hemos implementado procesos de logística inversa, proceso de recuperación de equipos usados a lo largo de toda nuestra cadena de valor. En 2022 tuvimos el apoyo de un tercero especializado en correcta disposición de residuos para alcanzar el cumplimiento de los procesos de reúso, reutilización y reciclaje (3R). Esto nos permitió garantizar las metas planteadas por los entes regulatorios gubernamentales frente a la disposición y reutilización de los elementos fabricados o comercializados por la empresa.

Los siguientes procesos están involucrados: destrucción y clasificación de metales peligrosos, emisión de certificaciones de destrucción, exportación, rellenos y demás actividades que preserven el medio ambiente, transporte adecuado de RAEES y su consolidación para exportación, almacenamiento, clasificación y control de ciclo de vida de equipos.

CLASIFICACIÓN	2021	2022	% DE DIFERENCIA	VALOR AHORRO EN COMPRA 2022
CPE	2.151.914	2.262.716	5%	$ 181.630.158.654 pesos
SMART CARD	998.733	1.415.474	42%	$ 19.134,446.555 pesos
RED EXTERNA	7.176	4.211	-41%	$ 8.259.626.621 pesos
CORPORATIVO	8.572	32.028	274%	$ 6.766.541.453 pesos
PLATAFORMAS	814	1.165	43%	$ 4.233.076.909 pesos
ACCESORIOS	1.162.744	1.898.914	63%	$ 17.601.674.701 pesos
MÓVIL	2.843	4.846	70%	$ 7.503.938.124 pesos
TOTAL	4.332.796	5.619.354	30%	$ 244.496.461.326 pesos

(GRI 306-2)

La información es recopilada desde las fichas técnicas de los equipos y materiales que discriminan los componentes. Desde código SAP, se definen los totales por material y residuos a través de muestras de pesos y volúmenes

ELEMENTOS NO **DESTINADOS A ELIMINACIÓN**

El peso de los elementos no destinados a eliminación se calcula con base en la cantidad de equipos remanufacturados correctamente, de la siguiente manera:

	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
CANTIDAD DE EQUIPOS	178.240	169.225	193.871	171.280	165.300	173.000	165.860	191.060	187.180	247.900	209.200	210.600	2.262.716
RAEE EVITADO (TONELADAS)	86	82	94	83	80	84	80	92	90	120	101	102	1.092
PLÁSTICO REUTILIZADO (TONELADAS)	43	41	47	41	40	42	40	46	45	60	50	51	546

(GRI 306-4)

9

INDICE DE CONTENIDO GRI

GRI (1-1)

DECLARACIÓN DE USO	Declaración de uso Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A. ha informado de acuerdo con los Estándares GRI para el período 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.
RI 1 USADO	GRI 1: Fundamentos 2021
ESTÁNDARES SECTORIALES GRI APLICABLES	N/A

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	META ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	OMISIÓN			ESTÁNDAR SECTORIAL GRI REF. NO.
						REQUERIMIENTOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
CONTENIDOS GENERALES									
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021	**2-1** Detalles organizacionales	14							
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	41, 43							
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	5, 6							
	2-4 Actualización de la información	5, 6							
	2-5 Verificación externa	5, 6			10				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	112, 113, 114, 120, 121, 122, 124, 125, 127, 131							

CONTENIDOS GENERALES						
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021	**2-7** Empleados	9, 10, 65, 67, 69	8	8,5	3	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	65, 73, 104				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	15, 19	5, 16	5.5, 16.7		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	15, 20	5, 16	5.5, 16.7		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	15, 17	16	16.6		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	15, 20, 36	16	16.7		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	15, 20, 27				
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	5, 6				
	2-15 Conflictos de interés	15, 20	16	16.6	10	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	15, 21			4, 6	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	15, 20				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	15, 21				
	2-19 Políticas de remuneración	15, 21			4, 6	

CONTENIDOS GENERALES						
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021	**2-20** Proceso para determinar la remuneración	15, 22			4, 6	
	2-21 Ratio de compensación total anual	15, 22			4, 6	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	7, 8				
	2-23 Compromisos y políticas	27, 30, 31	16	16.3	10	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	30, 31				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	30, 127, 129				
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	35	10	16.3	2, 10	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	32, 34				
	2-28 Afiliación a asociaciones	47, 48				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	46, 47			3, 4	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	65, 69	8	8.8		

TEMAS MATERIALES						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	**3-1** Proceso de determinación de los temas materiales	49				
	3-2 Lista de temas materiales	49, 52				
GOBIERNO CORPORATIVO, RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	**3-3** Gestión de los temas materiales	23, 26, 38, 40				
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	**201-1** Valor económico directo generado y distribuido	41, 42, 43	8, 9	8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	6	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	**205-1** Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	28	16	16.5	10	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	28, 29	16	16.5	10	
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	28	16	16.5	10	
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	32, 34	16	16.3	10	

GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	**417-2** Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	32, 34	16	16.3	10	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	32, 34	16	16.3	10	
SALUD Y BIENESTAR DE LOS COLABORADORES Y COLABORADORAS						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	**3-3** Gestión de los temas materiales	65, 66				
GRI 401: EMPLEO 2016	**401-1** Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	65, 74	5, 8, 10	5.1, 8.5, 8.6, 10.3	4, 5, 6	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	90	3, 5, 8	3.2, 5.4, 8.5		
	401-3 Permiso Parental	90, 91	5, 8	16.3	5.1, 5.4, 8.5	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	**403-1** Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	90, 91	8	8.8		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	80, 83	8	8.8		
	403-3 Servicio de Salud en el trabajo	80,84	8	8.8		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	80,84	8, 16	8.8, 16.7		

GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	**403-5** Formación sobre salud y seguridad en el trabajo	85, 86	8	8.8	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	87	3	3.3, 3.5, 3.7, 3.8	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	80	8	8.8	
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	87	8	8.8	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	87, 88	3, 8, 16	3.6, 3.9, 8.8, 16.1	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	87, 88	3, 8, 16	3.4, 3.9, 8.8, 16.1	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	**404-1** Media de horas de formación al año por emepleado	75, 76	4, 5, 8, 10	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	78, 79	5, 8, 10	5.1, 8.5, 10.3	

EQUIDAD, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	**3-3** Gestión de los temas materiales	92, 95				
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	**405-1** Diversidad en órganos de gobierno y empleados	92, 96	5, 8	5.1, 5.5, 8.5		
DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	**3-3** Gestión de los temas materiales	98, 101				
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016	**204-1** Proporción del gasto con proveedores locales	104	8	8.3		
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016	**308-1** Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	104, 105				
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	104, 105				
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016	**414-1** Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios sociales	104, 105				
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	104, 105	5, 8, 16	5.2, 8.8, 16.1	2,4,5,6	

TECNOLOGÍA, CONECTIVIDAD Y COBERTURA Y EXPERIENCIA AL CLIENTE						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	**3-3** Gestión de los temas materiales	107, 127, 132				
INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	**3-3** Gestión de los temas materiales	133, 136, 137				
SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	**3-3** Gestión de los temas materiales	138, 141				
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	**418-1** Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	146, 149	16	16.3, 16.10	10	
REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	**3-3** Gestión de los temas materiales	151, 161				
GRI 302: ENERGÍA 2016	**302-1** Consumo energético dentro de la organización	166, 167	7, 8, 12, 13	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	7, 8, 9	
	302-4 Reducción del consumo energético	166, 167	7, 8, 12, 13	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	7, 8, 9	
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018	**303-5** Consumo de agua	174	6	6.4	7, 8, 9	

GRI 305: EMISIONES 2016	**305-1** Emisiones directas de GEI (alcance 1)	173	3, 12, 13, 14, 15	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	173	3, 12, 13, 14, 15	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	173	3, 12, 13, 14, 15	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	173	13, 14, 15	13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	
GRI 306: RESIDUOS 2020	**306-2** Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	174, 175	3, 6, 8, 11, 12	3.9, 6.3, 8.4, 11.2, 11.6, 12.4, 12.5,	7, 8, 9	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	174, 176	3, 12	3.9, 12.4	7, 8, 9	

(GRI 1-1)

Bienvenidos
CLARO
SALIDA

PUEDES TODO

TRABAJAMOS PARA CRECER
JUNTO CON NUESTROS CLIENTES

SER LÍDERES **EN RECOMENDACIÓN.**

SER LÍDERES EN CRECIMIENTO **DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO.**

AUMENTAR LA RENTABILIDAD E INGRESOS EBITDA DE LA COMPAÑÍA

2022 INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Santiago de Cali, 28 de febrero de 2025

CONSTANCIA DE PROVEEDOR TECNOLÓGICO

Apreciado Cliente:

SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL SA identificada con NIT. **890319193** en calidad de Proveedor Tecnológico autorizado por la **DIAN** según resolución No. **010510 del 11/11/2022** hace constar que:

La empresa **COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A**, identificada con CC/NIT. **800153993** emite documentos electrónicos en cuyas representaciones gráficas (pdf) se ve la relevancia del color rojo. De estos documentos se genera en un promedio de 12 millones de facturas del cliente a través de nuestro proveedor tecnológico **SIESA E-INVOICING** y cuenta con los servicios expresados a continuación:

- **Factura Electrónica UBL 2.1. (26/09/2018)**
- **Nómina Electrónica (25/10/2021)**

Guillermo coronel Sierra
Gerente Senior SDE

Cordialmente,
Documentos Electrónicos | **SIESA E-INVOICING**
www.siesa.com | Cali-Colombia |