

RV: QUEJA DE CLIENTE - SUPLANTACION DE IDENTIDAD - MOVISTAR - CORREDOR E



administrativa2@ccelrecreo.com
Para islas@ccelrecreo.com

← Responder

↶ Responder a todos

→ Reenviar



jueves 9/5/2024 17:3

De: MARIA SOLEDAD MENA COBA <mariamena@salesland.net>

Enviado el: miércoles, 1 de mayo de 2024 12:24

Para: administrativa2@ccelrecreo.com

CC: Marianiama@salesland.net

Asunto: Re: QUEJA DE CLIENTE - SUPLANTACION DE IDENTIDAD - MOVISTAR - CORREDOR E

Estimada Alicita:

He tratando de contactarme con la cliente, no he tenido respuesta con el contacto que entrego a la administración.

Apenas tenga respuesta de la cliente le indicare Alicita la solución que se le dará en el caso enviado.

Saludos

María Soledad Mena Coba

Jefe de Atención y Ventas

SALESLAND ECUADOR

Av. Mariscal Sucre (Occidental),

Contacto: 593 987511757

Quito - Ecuador

El lun, 29 abr 2024 a las 14:36, <administrativa2@ccelrecreo.com> escribió:

De: Marco Diaz <seguridad3@cclrecreo.com>
Enviado el: lunes, 15 de abril de 2024 19:48
Para: 'Alicia Moreno'
CC: seguridad@cclrecreo.com
Asunto: QUEJA DE CLIENTE - SUPLANTACION DE IDENTIDAD - MOVISTAR - CORREDOR E
Datos adjuntos: 15042024 SUPLANTACION DE IDENTIDAD MOVISTAR.pdf

Buenas noches Ing. Alicia Moreno:

A las 18:30 de la noche de hoy – LUNES 15/04/2024 -, se acercó a la Administración la Sra. VIVIANA ALEJANDRA CHICAIZA CHICAIZA C. I. 1720230869 (Celular 098 421 2943), para denunciar que en el local de Movistar - Salesland del corredor E han suplantado su identidad y han falsificado su firma para obtener una nueva línea de celular.

Manifestó que en el mes de agosto del año pasado, finiquitó una línea que tenía en Movistar, esperó 15 días para que le indicaran cuánto en total debía pagar y finalmente canceló el servicio. No quiso saber nada con Movistar, porque le empezaron a cobrar cuotas mayores a las que había acordado.

Hoy, en horas de la mañana, recibió una llamada de Movistar en la que le indicaron que tiene una deuda pendiente de \$12,86. Se acercó al local y se enteró que alguien obtuvo una nueva línea utilizando su nombre y falsificando su firma.

La Sra. Chicaiza aseguró que una señorita que trabaja en el mismo local, fue la que hizo el trámite a su nombre. Utilizó la línea por tres meses y luego la cerró, dejando una deuda.

Mencionó que le preocupa que haya obtenido equipos o planes más costosos que podrían salir a la luz en los siguientes días.

Por ese motivo indicó que ha recibido asesoría de su abogado para poner una denuncia formal en la Fiscalía, en contra de la señorita empleada de Movistar y también presentó su queja en esta Administración, para dejar constancia de que no existe probidad en uno de los locales de Centro Comercial El Recreo.

Saludos,
Marco Díaz

FECHA 15 de Abril de 2024

LOCAL Monster Corredo E

PERSONA QUE ATENDIO Mercu Douz

HAGA UNA DESCRIPCION DE LA SITUACION O PROBLEMA:

EL DIA DE 15 DE ABRIL RECIBI UNA LLAMADA DE MONSTAR QUE
TENGO UNA DEUDA DE \$ 12,86 ME ACERQUE A MOUSTAR
DEL RECREO Y EN ESTA AGENCIA HAN FALSIFICADO MI
FIRMA PARA SACAR UN NUMERO DE CELULAR A MI
NOMBRE TENGO EL CONTRATO EN MANOS EN DONDE
SE FIRMO LA APERTURA DE ESTA LINEA PERO EN NINGUN
MOMENTO YO FIRMO ESTE CONTRATO Y NO RECONOZCO
EL NUMERO DE TELEFONO AL CUAL SE ACREDITA LA
DEUDA PONGO EN CONOCIMIENTO A QUIEN
CORRESPONDA QUE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EN EL
LOCAL DE MONSTAR SON PERSONAS NO FIABLES PORQUE
INCLUSO SACAN COPIAS DE NUESTROS DOCUMENTOS PARA
CREAR CONTRATOS A NOMBRE DE LOS CLIENTES CON NOMBRES RECONOCIDAS
Y NOS TOCA PAGAR A NOSOTROS LOS CLIENTES, CONVIRTIENDOSE EN FRAUDE

NOMBRES: Uniana Chicaiza

C.C. 1720230869

FIRMA [Firma manuscrita]

TELEFONO 0984212943

SERVICIO MÓVIL AVANZADO

OTECEL S.A.

Fecha de suscripción del Anexo: 14 de agosto de 2023

Nombre del Plan:

PLAN MOVISTAR STARTER VIDEO

Tipo de Plan:

Personal

Corporativo

Empresarial:

Número(s) Telefónico(S) Asignado(s):

987384544

Plazo para instalar/activar el servicio

Hasta 24 horas

*Exceptuando Portabilidades

Modalidad del Servicio: Prepago:

Postpago

El contrato incluye permanencia mínima:

SI

NO

TIEMPO: 24

Beneficios por permanencia mínima

Servicios Incluidos:

Telefonía Móvil:

Internet móvil (Datos):

Mensajes de texto (SMS):

Otros:

Tarifas Aplicables (Incluir tarifas para todos los servicios contratados) (*):

Si existen tarifas diferenciadas, se debe detallar (por horario, grupos de usuarios, etc.)

Llenar para POSPAGO y PREPAGO:

Llenar para POSPAGO:

Tarifa Mensual Postpago	\$11.79 + Impuestos	USD
Valor asignado para llamadas		USD
Valor asignado para SMS		USD
Valor asignado para Datos		USD

Llamada ON-NET	\$0.15 + Impuestos	USD/min
Llamada OFF-NET (**)	\$0.15 + Impuestos	USD/min
SMS ON-NET		USD/SMS
SMS OFF-NET (**)		USD/SMS
Valor MB (datos)		USD/MB
Llamada Telefonía Fija (**)		USD/min
ONDEMAND STARTER y BASIC	\$2.68 + impuestos	USD/MB
ONDEMAND BRONZE, SILVER y GOLD	\$4.46 + impuestos	USD/MB
ONDEMAND PLATINUM	\$6.25 + impuestos	USD/MB
ONDEMAND SAPPHIRE	\$8.93 + impuestos	USD/MB
ONDEMAND DIAMOND	\$13.39 + impuestos	USD/MB
TIEMPO ADICIONAL STARTER Y BASIC	\$0.89 + impuestos	USD/MIN
TIEMPO ADICIONAL BRONZE Y SILVER	\$1.79 + impuestos	USD/MIN

Para el caso de servicios de datos, especificar las condiciones de navegación aplicables al abonado/cliente de acuerdo al volumen de consumo de datos (como por ejemplo limitación de velocidad máxima al superar un determinado consumo de datos).

Sitio para consulta de tarifas de otros servicios que ofrece el prestador

www.movistar.com.ec

Sitio para consulta de tarifas LDI

www.movistar.com.ec

Sitio para consulta de tarifas Roaming internacional

www.movistar.com.ec

Sitio web para consulta de Indicadores de Calidad:

www.movistar.com.ec

Sitio web para consulta de Cobertura:

www.movistar.com.ec

Notas:

* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

** Las tarifas incluyen cargos de interconexión

OTECEL S.A.

FIRMA AUTORIZADA

OTECEL S.A.

RUC: 1791256115001

VIVIANA ALEJANDRA CHICAIZA CHICAIZA

ANEXO

Autorización de uso información personal

A través de este documento, anexo al Contrato de Adhesión de prestación del Servicio Móvil Avanzado SMA, el Abonado otorga su consentimiento para:

- a. Recibir información y/o publicidad de OTECEL a través de canales físicos, telefónicos o virtuales identificados con las marcas cuyo titular o licenciatario sea OTECEL:

SI

NO

- b. Recibir información y/o publicidad de terceros distintos a OTECEL, a través de canales físicos, telefónicos o virtuales:

SI

NO

- c. Que OTECEL pueda usar su información anonimizada, información de uso del servicio, información del tráfico, o su patrón de consumo para fines comerciales:

SI

NO

- d. Que OTECEL pueda transferir su información anonimizada, información de uso del servicio, información del tráfico, o su patrón de consumo para fines comerciales

SI

NO

En caso de que el Abonado no desee continuar recibiendo la información y/o publicidad o, que se retire el consentimiento sobre sus datos personales, deberá solicitar vía telefónica, por escrito o a través de los Medios de Contratación o, cualquier otro medio que OTECEL ponga a disposición para que suspenda el envío de la publicidad, el uso de la información personal o el envío de dicha información. Asimismo, OTECEL se obliga a adoptar las acciones pertinentes para bloquear los mensajes masivos generados por la operadora y que no hayan sido autorizados por el Abonado.

Viviana Alejandra Chicaiza Chicaiza

VIVIANA ALEJANDRA CHICAIZA CHICAIZA

ANEXO PARA INCLUSIÓN DE LÍNEAS Y COMPRA DE EQUIPOS



Solicitud: 0935103087

Datos del Cliente:

Cliente o Empresa: VIVIANA ALEJANDRA CHICAIZA

Incluir en la cuenta (CLIENTE EXISTENTE): 47354819

Crear nueva cuenta (CLIENTE NUEVO): Corporativo: Individual:

Nombre Usuario	No. Identificación	Plan Tarifario	Línea Adicional	Tipo Tecnología	Número Celular	Prima pago equipo (a)(b)(c) Marca y Modelo	ESN	Número de homologación	ICC	Factura detallada	Buzón Mensaje Plus	SOS PLUS	LDI	SMS	Protección de Equipos	Vigencia contrato	Promociones (Combinaciones)
DRA A ...		PLAN MOVISTAR STARTER VIDEO			9873845 44	b)	9804 4067 4238 714		8959 3005 2056 5773 218	NO	NO	NO	NO	SI	NO	24	

del Ejecutivo: AE SALES LAND AMERICA (AMBULUDI GIANELLA) * Código del Ejecutivo: SALPOS5604-SALINDQUICAV10198 Bodega: _____

TE ha suscrito un contrato de Prestación de Servicio Móvil Avanzado con OTECEL S.A. (en adelante EL CONTRATO), registrado con el número: 47354819 a fin de que OTECEL S.A. le brinde servicios que comercializa. Con el presente ANEXO solicita los servicios a las suscripciones enumeradas en este documento. EL CLIENTE declara que acepta que, con la suscripción de este ANEXO, da aceptación expresa a las líneas contratadas y detalladas en este listado se sujeten a todas las condiciones y cláusulas contenidas en este ANEXO y en EL CONTRATO, por tanto, todas estas líneas activadas bajo los PLANES TARIFARIOS iniciados forman parte de EL CONTRATO. EL CLIENTE cancelará los valores generados por los servicios previstos en este ANEXO, en la fecha y forma prevista en EL CONTRATO. Para el caso de terminación anticipada del CONTRATO, EL CLIENTE conoce y acepta que deberá cancelar los valores adeudados por el o los EQUIPOS a OTECEL S.A. Las partes declaran que la cancelación anticipada del servicio no dará lugar a penalizaciones de OTECEL S.A. EL CLIENTE declara que ha recibido a su entera satisfacción los EQUIPOS nuevos y operando a su entera satisfacción. EL CLIENTE declara que ha recibido el EQUIPO vendido por OTECEL, después de probarlo y, que es nuevo y que se encuentra en perfecto estado de funcionamiento. Para el caso puntual de PROMOCIONES que son de público conocimiento (radio, prensa, televisión, etc.), EL CLIENTE declara que conoce y acepta las condiciones de las mismas y que se sujeta a cancelar los valores que en concepto de ello, OTECEL determine. En caso de solicitud del CLIENTE, vende el EQUIPO en el precio pactado a través de una de las siguientes modalidades:
 - a) Vende el EQUIPO a su precio de venta al público del EQUIPO, a la suscripción de EL CONTRATO (C).
 - b) En caso de cancelación total de precio de venta al público del EQUIPO, a la suscripción de EL CONTRATO, y el saldo del Precio del EQUIPO, se devengará con la utilización de los SMA por el plazo de 12 meses, estipulado en EL CONTRATO. Si EL CONTRATO termina antes de su vencimiento por cualquiera de las causales de terminación establecidas o el cliente decide cambiar el tipo de plan contratado por un plan de tarifa básica al estipulado en el presente ANEXO, el CLIENTE se obliga a pagar a OTECEL la diferencia del beneficio del precio de compra vs el precio de venta al público del EQUIPO, a prorrata del saldo no devengado.
 - c) Cuando EL CLIENTE reciba un beneficio adicional en el precio de EL EQUIPO por la contratación de un servicio de valor agregado y cancele anticipadamente este servicio el cliente debe pagar el adendum del equipo (ej. BlackBerry, I-Phone, etc.) (B).
 Las partes se someten a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y, en consecuencia, EL CLIENTE podrá dar por terminado unilateralmente EL CONTRATO en cualquier tiempo, previa notificación por escrito con un plazo de 15 días de anticipación a la finalización del periodo en curso, siempre que hubiera pagado a OTECEL S.A. la totalidad de los valores adeudados, ya sea por servicios, equipos u otros. En fe y para constancia de lo anterior, las partes firman el presente documento en dos ejemplares de igual tenor y contenido. Este equipo se lo detalla en factura Movistar

OTECEL S.A.
 FIRMA AUTORIZADA

Handwritten signature: Viviana Chicaiza

Handwritten signature: Viviana Chicaiza

Documento de Identificación No 1720230869 Fecha de suscripción: 14/8/2023

AE SALES LAND AMERICA (AM)

Handwritten notes:
 14 Agosto
 7:30
 El Precio

- Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567).
- Correo Tradicional (Oficios).
- Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

CLÁUSULA VIGÉSIMO TERCERA. - Normativa Aplicable:

En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los Abonados, establecidos en las normas jurídicas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de OTECEL como prestador de servicio de telecomunicaciones, dispuestos en el marco regulatorio.

CLÁUSULA VIGÉSIMO CUARTA. - Controversias:

Las diferencias que surjan de la ejecución del presente Contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes, sin perjuicio de que el abonado o suscriptor acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que correspondan. De no llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.

No obstante lo indicado, las partes pueden pactar, adicionalmente, someter sus controversias ante un centro de mediación o arbitraje si así lo deciden expresamente, en cuyo caso el Abonado deberá señalarlo en forma expresa.

El abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje de conformidad con las siguientes estipulaciones (puede significar costos en los que debe incurrir el abonado/suscriptor):

Si .

No .

En caso de controversia que no pueda ser resuelta de mutuo acuerdo, el Abonado manifiesta de manera expresa su consentimiento y conformidad con la cláusula compromisoria aquí contenida.

El presente contrato está regulado e interpretado por las leyes de la República del Ecuador. Las partes, de conformidad con la Ley de Arbitraje y Mediación, someten la resolución de todas las controversias originadas en la interpretación, aplicación y cumplimiento de este contrato al arbitraje administrado por un Centro de Arbitraje del domicilio de OTECEL. De no haber Centro de Arbitraje, se presentará la demanda ante un Centro de Arbitraje de Cuenca, Guayaquil a elección del demandante, pudiendo libremente demandar y reconvenir exclusivamente sobre la misma materia y debiendo efectuarse un arbitraje en derecho por los árbitros de dicho Centro. El número de árbitros y su designación se realizará de mutuo acuerdo.

Los árbitros están facultados para dictar medidas cautelares y solicitar el auxilio de funcionarios públicos para su ejecución.

Las partes señalan con sus domicilios para todas las citaciones y notificaciones del arbitraje, los que constan en este Contrato en el Anexo de este contrato

Firma del Abonado de aceptación-sujección a arbitraje: f)

A/ y - de ...

CLÁUSULA VIGÉSIMO QUINTA. - Anexos: