

	SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S NIT. 901283461-4 POLITICA DE FACTURACIÓN, RECAUDO, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO	
		CÓDIGO: DOC-SUM-PFRSRS-01
		VERSION: 002 FECHA: 29/05/2025 PÁGINA: 1 DE 1

A través de la presente política se establece y comunica los lineamientos de la emisión de facturación, el recaudo, la suspensión y la reconexión de los servicios prestados por parte de la Empresa SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S, alineado al cumplimiento de la norma ISO 20000:2018 SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS.

FACTURA ELECTRÓNICA

1. El periodo de facturación se realizará con corte el día 25 de cada mes.
2. Es deber del cliente proporcionar el correo electrónico de uso personal, ya que allí se enviará la factura electrónica mes a mes. En caso de que el cliente requiera actualizar sus datos de facturación, deberá informar al correo sumertel@gmail.com.
3. La fecha de envío de las facturas se realizará durante los primeros 15 días de cada mes en formato PDF y XML, posterior a la radicación ante la DIAN. Dicha factura se reflejará en el correo del cliente a más tardar 48 horas después.
4. Cuando se trate de cualquier petición o queja/reclamo asociado con la facturación, el cliente podrá presentarla máximo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir del vencimiento del pago oportuno de la misma. Adicionalmente, el cliente NO debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación, siempre y cuando la PQR se presente antes de la fecha de pago oportuno.

MÉTODOS DE PAGO

La fecha límite de pago de la factura de los servicios prestados será el veinticinco (25) día calendario del mes presente.

Contamos con dos métodos de pago:

1. Corresponsal Bancolombia Cuenta de ahorros: 35800040882
2. Oficina de recaudos: Tras 7 #10-79 Aquitania Boyacá
3. Botón de "Pago en línea" ubicado en la página web de la empresa www.sumertel.com.co

El cliente deberá enviar el pantallazo o comprobante de los pagos con el número de identificación y nombre del titular registrado en el Contrato único de servicios fijos. Los pagos no identificados, serán ingresados como Consignaciones sin identificar (CSI) dentro del Sistema Contable de la Empresa y solo se tendrá en cuenta al enviar el comprobante de pago a cualquiera. Los comprobantes deben ser enviado al WhatsApp 3007190101 – 3117551836 – 3124551324.

SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Los clientes que no realicen el pago del servicio prestado de manera oportuna, es decir, antes del día 30 calendario, será suspendido el primer día hábil del mes siguiente al servicio recibido a la 1 a.m.

Una vez el servicio es suspendido por mora en el pago de sus facturas, el cliente deberá enviar el comprobante de pago a cualquiera de los siguientes WhatsApp 3007190101 – 3117551836 – 3124551324.

Según el nuevo régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, en caso que el usuario no pague antes o en la fecha de pago oportuno, el servicio puede ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al pago por parte del usuario de los saldos pendientes.

En virtud de anterior, SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S activará los servicios suspendidos únicamente en cuatro oportunidades durante el día de suspensión. Las horas de habilitación serán a las 8:00 a.m. a 12:00 pm, 2:00 pm a 6:00 pm. Los pagos reportados después de este horario se activarán el día siguiente a las 8:00 am.

Cuando el servicio sea suspendido por no pago, el operador puede cobrar un valor de reconexión.