



Cali, 03 de agosto de 2021

Asunto: Cambios tecnológicos plataforma DICEL SA

Apreciado usuario para DICEL S.A. E.S.P., como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, se ha constituido en un imperativo institucional el brindar los mejores espacios de atención al cliente, razón de ser de nuestra permanencia en el tiempo, por lo cual, informamos que hemos estado trabajando en la transición de facturación electrónica y algunos de nuestros clientes se han visto afectados, por lo anterior:

Si recibiste una factura que no corresponde o presenta inconsistencia, no te preocupes, enviaremos el duplicado de tu factura, por favor enviar correo a [serviciocliente@dicel.com.co](mailto:serviciocliente@dicel.com.co).

Recibirás tu factura física como todos los meses y podrás pagarla en nuestros canales habilitados o en [www.dicel.com.co](http://www.dicel.com.co)

Algunos clientes no vieron discriminado el valor de la contribución en su factura, sin embargo, esto no afectó el valor total, por lo anterior se emitirá una corrección visual en la misma, la cual puede descargar a través de nuestra página web, solicitarla al correo de [serviciocliente@dicel.com.co](mailto:serviciocliente@dicel.com.co) o con su ejecutivo de cuenta.

Te ofrecemos excusas por los inconvenientes presentados, estamos trabajando cada día para mejorar nuestros procesos, gracias por tu comprensión.

Cualquier inquietud, puede comunicarse a nuestras líneas de atención Cali: (2) 380 15 15 Ext 202 -203 - 208, Bogotá: (1) 492 6974, Celular: 320 695 9547, resto del país: 018000 913 258 o al correo electrónico [serviciocliente@dicel.com.co](mailto:serviciocliente@dicel.com.co).

Equipo Servicio al Cliente  
DICEL SA ESP