

Ticket: 891336892
CUN:



25 de Febrero de 2022

Señor(a)
Gloria Nancy Jara Beltran
glorianancyjara@gmail.com
Bogotá D.C.

Respetado (a) Cliente:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro.

En respuesta a su comunicación recibida el día 21 de Febrero de 2022, en la cual nos manifiesta: Inconformidad con; no soy usuaria de servicios con Claro, niego tales servicios, solicito em eliminen de la base de datos y eliminen reportes ante centrales.

Al respecto nos permitimos informarle que validando en nuestro sistema de gestión la cuenta No. 08044166 donde Teniendo en cuenta lo anterior y acorde a la situación que estamos viviendo, agradecemos radicar su solicitud de negación de contrato, junto con la fotocopia de su cédula de ciudadanía ampliada al 150%, con firma y huella.

Dicha reclamación será recibida vía web, por lo cual, lo invitamos a seguir las siguientes indicaciones .:

1. Ingresar a nuestra página web <https://www.claro.com.co/personas/>.
 2. Ubicar en la parte inferior de la página, la sección Legal y Regulatorio.
 3. Seleccionar módulo Radica Quejas y Recursos y seleccionar la opción Radica PQR Soluciones Móviles o Radica PQR Soluciones Hogar.
- (Según corresponda).
4. En la ventana que se despliega, seleccionar soluciones Fijas.
 5. En la siguiente ventana diligenciar el formulario con algunos datos como número de cuenta, el tipo de solicitud, tipo de requerimiento, hechos, entre otros.
 6. Seleccionar el objeto de petición y hechos en los que se fundamenta la petición, queja / reclamo o recurso.
 7. En la opción Adjuntar archivos, se debe cargar la copia de la cedula firmada y con la huella dactilar legible, en formato JPG y dar clic en Adjuntar.
 8. Por último diligenciar sus datos personales (tipo de documento, Numero de documento, Correo electrónico y Número de contacto) y dar clic en enviar.

9. El sistema confirmara la radicación mediante un mensaje y enviara un soporte al correo electrónico registrado con el número de radicación, bajo el cual atenderemos su solicitud" Para finalizar le informamos que su cuenta se encuentra cancelada y no presenta saldos pendientes de pago.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Seguiremos trabajando en la excelencia de nuestros productos y servicios con las tarifas más competitivas del mercado.

Cordialmente,

Copia

Consecutivo No. RVA 10000- 4972957

Elaboro: JESSICA TATIANA VILLAMIL GONZALEZ

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos página web [www. claro. com. co](http://www.claro.com.co) o red social [www. Facebook. com/ClaroCol](https://www.facebook.com/ClaroCol), la línea gratuita de atención al usuario *611 o mediante comunicación escrita.

Aclaremos que el recurso de reposición es resuelto por Comcel S. A. En caso que el usuario interponga recurso de reposición y en subsidio apelación y la reposición no sea resuelta de forma favorable al usuario, dentro del término legal se trasladará el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva la apelación en última instancia.