

Fw: oposicion a objeciones camilo

Gildardo López Botero <gilobo22@yahoo.es>

Vie 14/04/2023 4:48 PM

Para: Oficina Judicial Recepcion Demandas Civiles - Antioquia - Medellín

<demandascivmed@cendoj.ramajudicial.gov.co>;Notificaciones Claro <notificacionesclaro@claro.com.co>;Notificaciones GHA <notificaciones@gha.com.co>;Juzgado 03 Civil Municipal - Antioquia - Medellín <cmpl03med@cendoj.ramajudicial.gov.co>

 1 archivos adjuntos (3 MB)

Oposicion a excepciones camilo.pdf;

----- Mensaje reenviado -----

De: hugo zapata cruz <hugodz2000@gmail.com>

Para: Gildardo López Botero <gilobo22@yahoo.es>

Enviado: viernes, 14 de abril de 2023, 16:43:45 GMT-5

Asunto: oposicion a objeciones camilo

RADICADO: 2022-01368

OPOSICION A EXCEPCIONES

--

HUGO DIÓGENES ZAPATA CRUZ

Celular 301 3785812

SEÑOR

JUEZ TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLIN

E. S. D.

REF: RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL

DTE: CAMILO SANTIAGO VERGARA PIZARRO

DDA: COMCEL S.A (CLARO)

RDO. 2022 – 01368

ATO: OBJECCION A LAS EXCEPCIONES PROPUESTAS POR CLARO S A.

GILDARDO DE JESUS LOPEZ BOTERO, mayor de edad, residente en Medellín, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma actuando en mi calidad de apoderado judicial del demandante del rubro, presento ante su Despacho las Objeciones a la Contestación de la demanda promovida por el señor Camilo Santiago Vergara Pizarro, pronunciándome ante algunos apartes de la contestación y a la totalidad de las Excepciones propuesta por la demandada en los siguientes términos.

Frente al hecho primero: Respecto al contrato celebrado referente a la TIC (Tecnología de la Información y las Comunicaciones), éste no se discute y el servicio se suministró, lo que se discute es el daño causado por los empleados de Comcel al televisor que es el medio para disfrutar de esos servicios contratados, al realizar el cambio y/o instalación de un modem que al parecer no estaba apto para su funcionamiento y que fue el causante del daño, según concepto de los mismos técnicos de Comcel.

Frente al hecho segundo: Respecto al tipo de contrato no me consta si fue verbal o escrito, toda vez que por ese desconocimiento el día 21 de mayo del año 2022 mi mandante le solicitó a Comcel le expidiera copia del contrato # 36099398 a su costa; este fue radicado con número 907818800. La asesora que lo atendió, fue la empleada Karen Rolok. Comcel omitió la respuesta.

Como se podrán dar cuenta, la motivación de este para solicitar la terminación del contrato, fue exclusivamente por el daño a su televisor, la omisión para reparar el daño reponiendo el inservible, lo que hizo que no se pudiera disfrutar de un servicio contratado que, si bien estuvo instalado, no se pudo hacer uso del él por la ausencia del televisor. Acá se configura un incumplimiento del contrato por parte de Comcel.

Frente al hecho tercero: A la representada Sí le consta, que el 15 de mayo de 2020 el televisor empezó a presentar fallas ya que así se le dio a conocer a la demandada. Por tanto, invito al apoderado de Comcel en este proceso, a revisar de nuevo la demanda en la parte que tiene que ver que el cumplimiento de requisitos el cual fue exigido por el Despacho previo a la admisión de la demanda, a la cual se le dio traslado el día 15 de marzo del presente año (2023); en estos aparecen varias fechas en que se le dio a conocer el impase y se requirió a Comcel para que resarciera el daño. Extrañamente en la contestación a la demanda el togado no menciona ninguna de ellas.

Referente al hecho cuarto: De otro lado, el registro de las visitas al domicilio de mi poderdante que fueron dos, deben aparecer registradas por Comcel; y es que después de cambiado e instalado el modem causante del daño y finalmente reportado el mismo acompañado del requerimiento, Comcel envía al señor Giovanni Yepes a inspeccionar y verificar el daño, quien asistió acompañado de otro técnico experto en el tema quienes a viva voz coincidieron y expresaron que el daño se ocasionó por el cambio o instalación del modem o decodificador que en vez de corregir el problema, éste había quemado el tv; Posterior a esto, Comcel envió a otros técnicos que ya nada pudieron hacer para darle fin al problema.

De otro lado, en el expediente existen algunos medios de prueba que dan razón del daño causado, esto es, fotos del televisor dañado, orden de servicio de ACCION Y CONTROL del 4 de junio de 2020 en el cual se explica perfectamente los daños causados a este, Presentación de PQR a Comcel del 6 de agosto de 2020 y respuesta omisiva de Comcel del 31 de agosto de la misma anualidad entre otros.

Es cierto que Comcel atendió las solicitudes de mi mandante, pero nunca les dio solución a estas por lo que ahora se pretende que por la vía judicial se imparta justicia en favor de la parte más débil que es en este caso el señor Camilo Santiago Vergara Pizarro, ya que se intentó por la vía administrativa y Comcel se negó, se intentó por el camino de la conciliación y Comcel no asistió sin justificación alguna. Por tanto, se solicita al Señor Juez se tenga en cuenta estos acontecimientos al momento de fallar.

Referente al hecho quinto: De acuerdo a las pruebas documentales, notas de WhatsApp y a los hechos narrados, se puede concluir que la terminación del contrato obedeció a la falta de responsabilidad de la entidad Comcel, para dar solución a un problema menor que en sus manos se le agrandó, lesionando los derechos de mi poderdante.

Frente a la negación del retiro del televisor, se dio por las siguientes razones:

Una. El primer diagnóstico ya lo había hecho el supervisor Geovanny Yepes y su técnico acompañante en el que concluyeron el daño y el responsable del mismo.

Dos. el segundo diagnóstico lo hizo la empresa ACCION Y CONTROL según se

desprende de la orden de reparación N° 501 del 4 de junio de 2020.

Tres. Pretendió Comcel que fuera el demandante quien asumiera los costos de traslado del televisor.

Cuatro. Procuraba Comcel que se hiciera un diagnóstico técnico por la empresa CINCO S.A.S. fuera de la vista de mi mandante y de un técnico de su confianza a pesar de haberles insistido que lo revisaran en su propio domicilio, generando esto desconfianza bien fundamentada en el señor Camilo Pizarro.

Referente al hecho sexto: Los argumentos esgrimidos por la demandada en el hecho sexto para la defensa de Comcel, son repetitivos de los argumentos anteriores.

En relación al hecho séptimo: Frente a estas sustentaciones, reitero lo expuesto en el numeral 5 párrafo segundo.

En relación al hecho octavo: Respecto a esta explicación dada por la parte demandada, la resolución 5111 de 2017 lo contempla, pero no se la dan a conocer a los usuarios. Mínimamente esta debe estar referenciada en el contrato, pero ni copia del mismo le suministraron a mi mandante; así mismo, los reclamos del señor Camilo han sido continuos evitando con esta cualquiera extemporaneidad, además porque se venía intentando llegar a algún acuerdo con Comcel mediante un dialogo amigable y/o mediante la conciliación extraprocesal, a lo que tácitamente Comcel se negó.

En relación al hecho noveno: Referente al argumento 9 que dice el abogado de la demandada, que lo dicho allí es un hecho ambiguo, reitero lo expuesto en el numeral 5 párrafo segundo y se le recuerda que nunca se buscó la reparación del televisor, siempre se buscó y se está pretendiendo el resarcimiento con uno nuevo que no haya sufrido reparación alguna. Es de anotar que una maquina reparada se deprecia de manera inmediata.

En relación al hecho noveno: Con relación a este otro argumento que se repite con el indicador del numeral 9, Comcel escudándose en la negativa de mi poderdante de no dejar retirar el televisor de su domicilio, dar por agotada la vía administrativa cuando dice tales pronunciamientos no eran objeto de recursos, ni de esa vía gubernativa; obligando a la hoy demandante a acudir a la Personería de Medellín, a fin de procurar una posible conciliación que repito, Comcel no asistió y no justifico su ausencia.

Con base al hecho décimo: Aunque en el argumento expuesto por la demandada en el numeral 10 donde dice que es un hecho repetitivo, insisto que acá no se discute la

conexión de las TIC, acá se reclama que por el daño que Comcel le hizo al televisor, el núcleo familiar de mi poderdante, no pudo usufructuar ese servicio y por tanto se reclama además del aparato dañado, los pagos hechos a Comcel por un servicio del cual no se gozó por culpa exclusiva de dicha entidad.

En relación al hecho decimo primero: Frente a estas negaciones, será el Juez quien imparta justicia determinando a quien le asiste la razón.

Respecto a la audiencia de conciliación extraprocesal, es cierto que es un requisito de procedibilidad que Comcel con su negligencia para asistir a la misma, lo convierte en un hecho más que demuestra su culpa exclusiva y su desinterés por darle solución al tema.

En relación al hecho décimo segundo: Ante la aseveración de la demandada en este numeral de que son apreciaciones subjetivas del apoderado de la demandante y que su representada no está obligada a reponer un nuevo televisor y menos de reintegrar dineros al demandante, sólo tengo para responderle que esto hará parte del debate probatorio y será el Señor Juez quien determine las responsabilidades y obligaciones y así las hará cumplir.

FRENTE A LAS PRETENSIONES

Solicito amablemente al señor juez, darle prosperidad a cada una de las Pretensiones de la demanda y negar las excepciones propuestas por parte de la demandada, por lo antes expuesto, en el cumplimiento de los requisitos en la contestación y en esta réplica, así mismo, conforme a las pruebas documentales que reposan en el expediente y en las pruebas testimoniales que resulten del debate probatorio.

FRENTE A LAS EXCEPCIONES DE FONDO LAS OBJETO

Frente a la primera. Se objeta debido a que, no se está demandando por el incumplimiento al contrato C367303, se demanda por el incumplimiento al contrato No. 36099398. (b). Comcel atendió las solicitudes, pero no le dio solución a ninguna. (c). Comcel no dio solución, solo ofreció un medio para solucionar o negar y fue lo que terminó haciendo. (d). Con la factura presentada de la empresa ACCION Y CONTROL en la cual está inmerso el soporte técnico, era suficiente para que Comcel le diera solución al problema y no lo hizo.

De manera palmaria se presenta por Comcel S.A la mala fe con la que ha venido actuando en contra de mi poderdante, la cual está ya demostrada, pues en el hecho debatido, no se ha presentado fuerza mayor ni caso fortuito, se presentó un daño que lo debe reparar el responsable.

Frente a la segunda. Se objeta debido a que hay suficiente material probatorio que indica la veracidad del lo dicho respecto al daño causado; incluso después de la presentación de la demanda, Comcelle ha solicitado en dos ocasiones a mi mandante que le lleve el televisor para repararlo, a lo cual se le ha respondido que el tema está en proceso jurídico y que es el Juez civil quien decidirá impartiendo justicia.

Frente a la tercera. Se objeta en razón a que los hechos hablan por si solos, toda vez que es notable el nexo causal desde principio a fin, tanto en tiempo modo y lugar, que expresarlo acá, sería repetir todo lo dicho en la demanda. El nexo causal está ya debidamente acreditado.

Con relación a la cuarta. Se objeta toda vez que además de haberse causado el daño material, también se causó un daño psicológico a todo el núcleo familiar, esto es, al padre, a la madre y en especial a su pequeña hija que para el momento contaba con 11 años de edad, estábamos viviendo un fuerte encierro al que nos llevó la pandemia generada por el COVID 19. La convivencia familiar se tornó mas estresante debido al encierro y a la falta del televisor que a través del tiempo se convirtió en un producto de primera necesidad a nivel mundial. Es acá donde se configura un fuerte daño moral.

En cuanto a la quinta. Se objeta por las mismas razones expuestas en la primera excepción.

6. Con respecto a la excepción genérica o innominada y otras: Se objeta por todo lo antes indicado, ateniéndome a lo que el Despacho decida.

Por todo lo anterior y teniendo presente que la demandada no se presentó a la audiencia de conciliación prejudicial sin justificación alguna, programada por la Personería de Medellín, le ruego Señor Juez no darles prosperidad a las excepciones propuestas y darle aplicación a lo reglado en el artículo 22 de Ley 640 de 2001 modificada por la Ley 2220 del 2022 que dice:

“ARTÍCULO 22. Inasistencia a la audiencia de conciliación extrajudicial en derecho. Salvo en materias laboral, policiva y de familia, si las partes o alguna de ellas no comparece a la audiencia de conciliación a la que fue citada y no justifica su inasistencia dentro de los tres (3) días siguientes, su conducta podrá ser considerada como indicio grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos.” (Negrillas y cursivas fuera de texto)

Adjunto las comunicaciones enviadas por Comcel a la demandante, con posterioridad

a la presentación de la demanda y a su notificación y la respuesta a estas.

- Comunicaciones enviadas por Comcel S.A. a mi mandante con fecha del 08 de noviembre de 2022 referente al estado de cuenta.
- Comunicado de Comcel a la demandante en respuesta a la notificación de la demanda con el lleno de requisito; comunicado del 13 de febrero de 2023, sin que esta para el momento hubiera sido admitida.
- Comunicado de Comcel en respuesta al traslado de la admisión de la demanda. comunicado del 03 de marzo de 2023.

Adjunto la comunicación enviada por la demandante a Comcel S.A.

- ✓ Comunicación de fecha 26 de febrero de 2023, Dando respuesta al requerimiento de Comcel S.A.

Cordialmente,



GILDARDO DE JESUS LÓPEZ BOTERO

C.C.70.123.922 de Medellín

T.P. 163.114 del C.S. de la J.

Email: gilobo22@yahoo.es



MEDELLIN , 08 de noviembre 2022

Señor(a)
CAMILO SAN VERGARA PIZARRO
CL 56 43-41 PISO2
MEDELLIN

Asunto: Estado de cuenta al día en obligaciones No.de Cuenta 9326029

Respetado (a) Cliente:

En atención a su comunicación del día 08 de noviembre 2022 relacionada con el Estado de cuenta al día en obligaciones, amablemente le informamos que es prioridad para nuestra compañía satisfacer sus requerimientos.

COMCEL S.A., como responsable de la prestación del servicio de internet, Telefonía y televisión, emite la presente respuesta a su solicitud. Verificado nuestro sistema de gestión se observa que para la cuenta No. 9326029 a nombre de CAMILO SAN VERGARA PIZARRO se encuentra al día en pagos a hoy con las obligaciones contraídas

Por lo anterior exaltamos su cumplimiento con los pagos y ratificamos nuestro compromiso por trabajar en beneficio del cliente, sin embargo le recordamos que las llamadas realizadas a través de otros operadores podrán ser cobradas en una factura posterior.

Por último agradecemos haberse contactado con nuestro centro de atención y recuerde que usted puede consultar cualquier tipo de información a través de nuestra página web www.claro.com.co o en nuestra línea de atención al usuario 018003200200.

TT CAMILO SANTIAGO VERGARA PIZARRO CC: 71364799 solicita estado cuenta al día, se verifica facturación en ceros ok, se verifica equipo descargados ok

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

Cordialmente,

Elaboró: ICM4185B
Consecutivo: AUT-3856043
Copia:
PQR: 000000936452589



Recibido por Tiempoexpres
El 10/03/2023 a las 11:38 am
13 de Febrero de 2023

Ticket: 947734393
CUN: 4488-23-0000195244

Señor(a)
Camilo Santiago Vergara Pizarro Y/O Gildardo De Jesus Lopez Botero
Calle 52, N° 47 - 28 piso 1301
Medellin - Antioquia

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 23 de Enero de 2023, en la que solicita indemnización por daños materiales y daños en su predio, afirmando que estos fueron realizados por los técnicos De manera atenta nos permitimos informarle que para dar respuesta a su comunicación requerimos de práctica de pruebas adicionales y validaciones con el área encargada, con el fin de verificar las pruebas técnicas correspondientes, lo anterior de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2. 1. 24. 3 de la Resolución 5111 de 2017. Por lo cual la ampliación de los términos de respuesta a la presente solicitud finaliza el día 03 de marzo de 2023, esto con el fin de reconstruir toda la información pertinente.

Le agradecemos haberse puesto en contacto con nosotros. Es de gran importancia conocer sus inquietudes, las cuales nos permiten identificar oportunidades de mejora.

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

Cordialmente,

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente de PQRs
COMCEL

Copia
Consecutivo No. RVA 10000- 5735629

Elaboro: YAZMIN ALEJANDRA URBINA VALENZUELA



Ticket: 954913791

03 de marzo de 2023

Señor(a)

Camilo Vergara Pizarro Y/O A Quien Le Interese

Noracorona3@hotmail.com;gilobo22@yahoo.es;sachivepi@gmail.com

Bucaramanga-Santander

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 23 de enero de 2023, en la que manifiesta varios hechos puntuales para ser revisados, nos permitimos darle respuesta a cada uno de ellos con cumplimiento de ampliación de términos de la reclamación bajo ticket 947734393:

1. Solicita resarcir el daño ocasionado en equipo de tecnología (televisor), por parte de nuestros equipos, para la prestación del servicio.

Inicialmente le informamos que su inconformidad por (daños a terceros, traslados a operadores, energía de las áreas comunes, replanteamientos de acometida, venta de tecnología o soporte de tecnología Diens) no afecta la prestación del servicio de telefonía e internet por lo cual no procede recurso alguno, teniendo en cuenta que la situación en referencia no es susceptible de esta vía gubernativa.

Le informamos que revisado nuestro sistema de gestión evidenciamos que una vez tuvimos conocimiento de su requerimiento realizamos el envío a nuestro departamento especializado quienes ejecutaron las siguientes visitas.

-El 2 de junio del 2020 Supervisor encargado de zona Giovanni Yepes genera desplazamiento al predio para validar daño informado por el cliente.

-El 5 de Marzo del 2020 se realiza una visita técnica con el fin de determinar la causa real del daño de su equipo, donde suscriptor confirma este ya había sido validado por un técnico de confianza y no se permite nueva verificación, adicionalmente se intimidación con arma (toda vez que funcionario Claro aduce titular porto en su mano un arma)

Se le informa que es necesario recoger el Televisor para que se valide con un área encargada técnica sobre el daño causado a su equipo, para poder determinar la causa, cliente se niega a que se genere la movilización del equipo.

-El 4 de junio del 2020, se envía correo certificado como derecho de petición, al usuario para poder movilizar el equipo con su plena autorización, puesto que si no se validaba el daño no se podría determinar la compensación de lo que solicita el cliente, sin éxito.

-El 8, 12 y 25 de junio del 2020, se envía correo certificado como derecho de petición, al usuario para poder movilizar el equipo con su plena autorización, puesto que si no se validaba el daño no se podría determinar la compensación de lo que solicita el cliente, sin éxito.

-El 8 y 16 de julio del 2020, se envía correo certificado como derecho de petición, al usuario para poder movilizar el equipo con su plena autorización, puesto que si no se validaba el daño no se podría determinar la compensación de lo que solicita el cliente, sin éxito.



-El 5, 13 y 19 de Agosto del 2020, se envía correo certificado como derecho de petición, al usuario para poder movilizar el equipo con su plena autorización, puesto que si no se validaba el daño no se podría determinar la compensación de lo que solicita el cliente, sin éxito.

-El 1 de Septiembre del 2020, se envía correo certificado como derecho de petición, al usuario para poder movilizar el equipo con su plena autorización, puesto que si no se validaba el daño no se podría determinar la compensación de lo que solicita el cliente, sin éxito.

-El 22 de Enero del 2021, se informa al supervisor encargado Juan Carlos Alvarez sobre la trazabilidad del caso, en donde no se recibió respuesta y aprobación por parte del cliente para movilizar el equipo, lo que impide que el proceso no se lleve a cabo para poder darle una respuesta oportuna a su requerimiento, motivo por el cual se da cierre a su solicitud.

Cabe aclarar que su solicitud se remitió con el área especializada quien valido y la reclamación se realizó pasados 6 meses de los daños ocasionados por ende no aplica ajuste alguno o indemnización por daños ocasionados.

2. Solicita reintegrar los dineros cancelados por el señor Camilo Santiago Vergara Pizarro sin disfrutar del servicio, a partir del 15/05/2020 hasta el 5/12/2020, esto es, por los siguientes meses en promedio que sumados totalizan: UN MILLÓN CIENTO SESENTA Y TRES MIL TRECIENTOS SETENTA PESOS (\$ 1.163.370).

De acuerdo con la normatividad vigente, la presentación de peticiones, quejas y reclamos relacionadas con la facturación del servicio, está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, de las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la reclamación dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno.

Ahora bien, le comunicamos que durante los últimos periodos de consumo, no se logra evidenciar reportes por indisponibilidad técnica.

De acuerdo con lo anterior, le informamos que en este caso no encontramos viable realizar la devolución por los cobros generados sobre sus servicios.

3. Solicita indemnización por daños materiales

Referente a la indemnización por los perjuicios ocasionados le indicamos que esta no es procedente ya que la empresa únicamente realiza ajustes por afectaciones directas sobre los servicios más no por afectaciones personales, cabe señalar que estas solicitudes no cuentan con la vía gubernativa del recurso de reposición.

Ahora bien, para este punto es importante manifestar que por la presunción con respecto a los daños y perjuicios causados no aplica, debido a que las compensaciones de esta índole, deben ser verificadas en una instancia diferente, teniendo en cuenta el concepto emitido por la SIC, Superintendencia de Industria y Comercio. Las compensaciones en dinero solo serán aplicables a los temas relacionados con la interrupción de la prestación del servicio y esta podrá ser descontada en la factura siguiente de estar activa la cuenta o en la devolución del dinero según sea el caso, de esta manera esta reclamación no cumple las condiciones entregadas en este mismo párrafo.

4. Solicita se obligue a COMCEL S.A (CLARO), a la actualización e Indexación de dichos dineros.

Le confirmamos que bajo numeral 3 se confirma la no procedencia de la indemnización, motivo por el cual no hay lugar a realizar pagos adicionales solicitados.

SEÑOR
COMCEL S.A (CLARO)
MEDELLIN
E. S. D.

REF: RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL
DTE: CAMILO SANTIAGO VERGARA PIZARRO
DDA: CIVIL
RDO. 2022 – 01368

ATO: DAR RESPUESTA A CONSECUTIVO RVA 10000-5735629

GILDARDO DE JESUS LOPEZ BOTERO, mayor de edad, residente en Medellín, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi calidad de apoderado judicial del demandante del rubro, les informo que el día 13 de febrero del año 2023, tanto mi poderdante como el suscrito, hemos recibido de la empresa Claro una notificación por correo electrónico, identificada con el consecutivo N° RVA 10000-5735629 del 13/02/2023 en la cual le manifiestan al señor Camilo Santiago Vergara P. que:

"En respuesta a su comunicación recibida el día 23 de enero de 2023, en la que solicita indemnización por daños materiales y daños en su predio, afirmando que estos fueron realizados por los técnicos De manera atenta nos permitimos informarle que para dar respuesta a su comunicación requerimos de práctica de pruebas adicionales y validaciones con el área encargada, con el fin de verificar las pruebas técnicas correspondientes, lo anterior de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2. 1. 24. 3 de la Resolución 511 de 2017. Por lo cual la ampliación de los términos de respuesta a la presente solicitud finaliza el día 03 de marzo de 2023, esto con el fin de reconstruir toda la información pertinente".

RESPUESTA A ESTE REQUERIMIENTO DE CLARO

Señores CLARO, Debido a la renuencia para dar solución al caso por ustedes ampliamente conocido, se presentó demanda con el fin de buscar el reconocimiento de los derechos del señor Camilo Santiago Vergara Pizarro, la cual está pendiente de la admisión y que tiene como Radicado el 2022-1368.

El día 23 de enero de esta anualidad y después de que el Juzgado Tercero Civil ordenara se cumpliera con algunos requisitos, entre ellos, notificarlos a ustedes de la demanda y sus anexos y el cumplimiento de requisitos, se procedió con lo ordenado; en ésta notificación no se les está solicitando a ustedes nada ya que el asunto está en manos del Despacho judicial.

En la demanda no se está reclamando daños al predio.

Así las cosas, la respuesta o contestación de la demanda, la deben dirigir al Despacho judicial en caso de que esta sea admitida, toda vez que lo hicimos fue dar traslado de la misma, como lo ordena la Ley.

Respecto a la práctica de pruebas, la debe ordenar el Juez de conocimiento si las ve procedentes o necesarias, pues se ha demostrado con las pruebas documentales, que Claro fue el causante del daño al Televisor y por tanto, acreedor al pago del mismo y al pago de una indemnización por perjuicios morales. De otro lado, no es sano concurrir a la práctica de pruebas adicionales ordenadas por la empresa de telecomunicaciones, saltándose las funciones del Despacho judicial.

Frente a la ampliación de los términos de respuesta, también deberá ser el despacho judicial quien los regule, toda vez que la solicitud de reclamación se está tramitando por la vía judicial, pues la entidad Claro fue renuente con la solución del asunto y con la posible conciliación.

En cuanto a la reconstrucción de la información, la misma reposa en el sistema digital de la empresa Claro, desde el primer momento en que se realizaron los trabajos de la empresa en la residencia de mi mandante.

Por último, han pasado más de dos años (día 15 de mayo de 2020), en que dejaron inservible el Televisor.

Por lo anterior, consideramos pertinente dejar que sea el juez quien dirima el conflicto, excepto que se llegue a una conciliación extrajudicial.

Es de tener en cuenta, que siempre hemos tenido ánimo conciliatorio, pero ustedes no se han esforzado por intentarlo.

Cordialmente,


GILDARDO DE JESUS LOPEZ BOTERO
C.C.70.123.922
T.P. 163.114 del C.S. de la J.
Email: gilobo22@yahoo.es

Radicado #953577153-1
Asesor: Sebastián MONEGA Hdz
26-02-2023
13:48 PM
CAU PREMIUM
C.C. Premium Plaza

Consecutivo No. RVA 10000- 5735629

Señor(a)

CAMILO SANTIAGO VERGARA PIZARRO Y/O GILDARDO DE JESUS LOPEZ BOTERO

noracorona3@hotmail.com;gilobo22@yahoo.es

Medellin- Antioquia

Asunto: Respuesta PQR. 947734393 con No. de Cuenta : 36099398

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 23 de enero de 2023, en la que solicita indemnización por daños materiales y daños en su predio, afirmando que estos fueron realizados por los técnicos De manera atenta nos permitimos informarle que para dar respuesta a su comunicación requerimos de práctica de pruebas adicionales y validaciones con el área encargada, con el fin de verificar las pruebas técnicas correspondientes, lo anterior de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2. 1. 24. 3 de la Resolución 5111 de 2017. Por lo cual la ampliación de los términos de respuesta a la presente solicitud finaliza el día 03 de marzo de 2023, esto con el fin de reconstruir toda la información pertinente.

Le agradecemos haberse puesto en contacto con nosotros. Es de gran importancia conocer sus inquietudes, las cuales nos permiten identificar oportunidades de mejora.

Cordialmente,

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA

Gerente Gestión PQRs

CLARO

