

Bogotá D.C. Abril 25 de 2024.

Señor: **JUEZ CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**

(REPARTO).

Referencia: VERBAL SUMARIO de Responsabilidad Civil Extracontractual.

Demandante: ORLANDO LOSADA GÓMEZ.

Demandada: COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.

Asunto: DEMANDA

ORLANDO LOSADA GÓMEZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 12'198.122 de Garzón, abogado en ejercicio, titular de la Tarjeta Profesional No. 170.165 del Consejo Superior de la Judicatura, con dirección electrónica E-mail: orlandolosadag@hotmail.com, domiciliado y residente en Bogotá D.C., actuando en causa propia como víctima directa, **demandante**; presento **DEMANDA DECLARATIVA DE MÍNIMA CUANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL**, en contra de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, persona jurídica, de derecho privado, identificada con **NIT. 800.153.993-7**, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., dirección electrónica E-mail: solucionesclaro@claro.com.co; notificacionesclaro@claro.com.co; representada legalmente por el presidente Carlos Hernán Zenteno, mayor de edad, identificado con cédula de Extranjería No. 590584, con domicilio en Bogotá D.C., o quien haga sus veces, en calidad de empresa prestadora de servicios de telecomunicaciones, para que mediante sentencia se declaren o acedan a las siguientes:

I. PRETENSIONES

Con base a los presupuestos de hecho y de derecho, solicito que en sentencia se realicen las siguientes declaraciones y condenas:

PRIMERA: **Declarar** que la sociedad demandada **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, NIT. 800.153.993-7, es **directamente responsable**, en la modalidad de **responsabilidad civil extracontractual de los perjuicios de índole inmaterial**, causados al suscrito demandante (**ORLANDO LOSADA GÓMEZ**, C.C. No. 12.198.122 de Garzón), por la afectación en el historial crediticio en las centrales de información financiera (**habeas data financiero**), como derecho fundamental, que conllevó el menoscabo al buen nombre, es decir, la honra, el honor, la intimidad e imagen en la personalidad, por el reporte negativo en centrales de riesgo financiero, así como por el **daño moral** por la afectación en la tranquilidad, congoja, zozobras, angustias y vejámenes por los insistentes y desesperados cobros frecuentes de lo NO debido o contratado, mediante correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas, durante mucho tiempo, según los hechos expresados en esta demanda. *CORTE SUPREMA DE JUSTICIA SALA DE CASACIÓN CIVIL ARIEL SALAZAR RAMÍREZ Magistrado Ponente Bogotá D. C., cinco (5) de agosto de dos mil catorce (2014). SC10297-2014 Radicación: 11001-31-03-003-2003-00660-01.*

SEGUNDA: Que, como consecuencia de la declaración anterior, se **condene** a la sociedad demandada **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, NIT. 800.153.993-7, al **pago de los perjuicios de índole inmaterial - a título de reparación integral – indemnización**, causados al suscrito demandante (**ORLANDO LOSADA GÓMEZ**, C.C. No. 12.198.122 de Garzón) generados a consecuencia por la afectación en el historial crediticio en las centrales de información financiera (**habeas data financiero**), como derecho fundamental, que conllevó el menoscabo al buen nombre, es decir, la honra, el honor, la intimidad e imagen en la personalidad, por el reporte negativo; así como el **daño moral** por la afectación en la tranquilidad, congoja, zozobras, angustias y vejámenes por los insistentes y desesperados cobros frecuentes, mediante correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas, durante mucho tiempo, según los hechos expresados en esta demanda, en cuantía consolidada o general de 30 salarios mínimos legales mensuales vigentes, que de forma discriminada corresponden a:

- 1) **Habeas data financiero - menoscabo al buen nombre:** Quince (15) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes, que a la fecha de presentación de la demanda corresponde a la suma de **diecinueve millones quinientos mil pesos** **\$19.500.000.oo.**
- 2) **Daño Moral:** Quince (15) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes, que a la fecha de presentación de la demanda corresponde a la suma de **diecinueve millones quinientos mil pesos** **\$19.500.000.oo.**

TOTAL CUANTÍA DE LAS PRETENSIONES **\$39.000.000oo.**

TERCERO: Que se imponga sanción económica a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, NIT. 800.153.993-7 -demandada- por la inasistencia injustificada a la audiencia de conciliación como requisito de procedibilidad llevada a cabo en la Fundación Liborio Mejía el pasado 08 de abril de 2024, tal y como consta en la respectiva acta.

CUARTO: Que se condene a la sociedad demandada al pago de las costas procesales, (Agencias en derecho y demás gastos procesales).

II. DE LOS HECHOS

PRIMERO: Del Contrato de servicios **CLARO HOGAR** y su terminación. Que, entre el suscrito demandante y la empresa demandada **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7**, existió un contrato de prestación de servicios CLARO HOGAR, (Servicios de Internet, telefonía fija y televisión por cable), de referencia No. 87886537, en el inmueble de mi residencia Apartamento 304, Torre 1, conjunto residencial Taoka II, de la carrera 32 A No. 25B-38, Barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D.C., el cual finalizó o se terminó de forma unilateral por el suscrito el 21 de marzo de 2023, habida cuenta la presentación de fallas del servicio (NO SE PRESTABA EL SERVICIO) por fallas de conexión – cableado o fallas de red en todo el edificio, desde el mes de febrero de 2023. *(Se prueba este hecho con la grabación de llamada PQR 957262247, así como con el derecho de petición 13/03/2023 y respuesta del Conjunto Residencial y Comcel S.A. ANEXOS)*

Cuadro evidencia – imagen digital de registro transacciones Comcel S.A. de la Cancelación del servicio

CLG110I-2

Suscriptor Telefono Registro Transacciones

CANCELADO DEBE

LOSADA, ORLANDO GOMEZ

87886537

PQR Activo

BOGOTA

Telef: 320-828-5578

Hora y Fecha Llamada: Mar 21/23

9:00:27

Tomado: ECF2740B

Niveles BOG DC TVC

Motivo Llamada: CAN

Razones mas detallada: SCS

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

PQR#: 000000957262247

PQR Government No:

Notas:

ORLANDO LOSADA GOMEZ TITULAR DE LA CUENTA 87886537 CON SOLICITUD G13DE

CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TV DIG PLUS @ 200 MEGAS TELEFONIA POR

MOTIVO DE MAL FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO, NO ACEPTA OFRECIMIENTOS

REALIZADOS DE , SE BRINDA NO. RADICADO .

SEGUNDO: De las fallas del servicio en todo el edificio. Las fallas de las redes externas del servicio de Comcel S.A., como se comentó en el hecho anterior, se presentaron en todo el edificio y desde el mes de diciembre del año 2022, razón por la cual, una vez realizadas las visitas del personal técnico de Claro o Comcel S.A se estableció que para su restablecimiento o reparación del servicio se requería el cambio completo de la red, y otras acciones cuyas diligencias se agendaban después del 25 de abril de 2023, tal y como se demuestra con el derecho de petición que envió la administración del conjunto Taoka II de fecha 13 de marzo de 2023, y su respuesta por parte de la demandada PQR. 956172300 del 04 de abril de 2023, y finalmente con el comunicado de COMCEL S.A., de fecha 25 de abril 2023. (*Se anexan las referidas pruebas documentales*).

TERCERO: Del nuevo ofrecimiento del servicio – Abril 11 de 2023. Posteriormente, el día martes 11 de abril de 2023, recibí una llamada telefónica celular por parte del funcionario SANTIAGO de la empresa demandada COMCEL S.A., en la cual de forma insistente realiza oferta de servicios claro hogar, con unos beneficios económicos para volver a tomar el servicio; mi respuesta a dicho ofrecimiento fue manifestarle la confirmación del perfecto funcionamiento de la red y equipos objetos de restructuración de que tratan los hechos anteriores bajo una visita técnica de confirmación. Se establece una visita técnica para el viernes próximo (14 de abril de 2023), UNICA Y EXCLUSIVAMENTE para constatar la cobertura o el perfecto funcionamiento del servicio ofrecido. (Se anexa grabación de la llamada).

CUARTO: De las manifestaciones falsas del funcionario. En esta llamada (la que se describe en el hecho anterior), el funcionario SANTIAGO manifiesta expresamente el normal funcionamiento del servicio en el edificio (minuto 4:10), “...con lo que le estoy diciendo, ya se solucionó la falla de la red externa, porque llevamos más de una semana”, en contravía de la información que tenía la misma empresa, pues tenía plenamente identificado las fallas estructurales de las redes externas en todo el edificio, y las acciones que tenía que realizar, tal y como consta en la carta enviada a la administración del edificio del 25 de abril de 2023, es decir, que dichas reparaciones se realizarían inclusive después del 25 de abril de 2023, razón por la cual el mencionado funcionario, de manera engañosa ofrece un servicio o cobertura inexistente para la fecha de esa llamada (11/04/2023), (ver comunicado Comcel del 25 de abril de 2023 y la referida grabación de la llamada).

QUINTO: De la NO autorización del servicio ofrecido. En la comunicación telefónica referida (11 de abril de 2023 PQR No. 960410372), **NUNCA SE APROBO, NI LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO O CONTRATO ANTERIOR**, es decir, el contrato cancelado el 21 de marzo de 2023, ni mucho menos se aprobó el otorgamiento de un nuevo contrato.

Nótese señor Juez, como en el transcurso de dicha conversación de aproximadamente 14 minutos, por lo menos en seis (6) oportunidades le manifesté al funcionario la NO contratación o NO autorización del servicio hasta tanto se confirmará el perfecto funcionamiento de la red, así:

- Minuto 3:10 “...**no**, primero vayan haya y verifiquen que ya sirva...”
- Minuto 4:00 “...mande el técnico el viernes y hablamos con el técnico, miramos las condiciones y de una activamos el servicio si **no**, **no**...”
- Minuto 4:30 “...yo se lo reactivo no le cobro nada... **no** compadre porque yo necesito cancelar el servicio con la ETB”
- Minuto 5:20 “...el de mi esposa, pero **no** me vaya activar todavía hasta que en realidad...”
- Minuto 12:15 “...número de radicado 960410372, listo, yo no he autorizado si **no**, que manden el técnico para que verifique el tema del cableado y confirme que en realidad se va a prestar un servicio eficiente y ahí si tomamos el servicio...”
- Minuto 13:10 “...y ya le reconecté el servicio, en 20 minutos ya tiene el servicio, **no**, **no**, **no**, **no** necesito servicio porque yo todavía no he adquirido nada, lo adquiero después de la visita... listo, yo no he autorizado si **no**, que manden el técnico para que verifique el tema del cableado y confirme que en realidad se va a prestar un servicio eficiente y ahí si tomamos el servicio...que quede claro que **NO** hemos adquirido ningún servicio a la fecha hasta que no se haga la visita”

Contrario a lo consignado por el referido funcionario de la empresa Comcel S.A., en el registro transacciones de la referida conversación en el cual indicó “GESTION CON TITULAR ORLANDO LOSADA GOMEZ, DE LA CUENTA 87886537 CON LOS SERVICIOS INTERNET 240MB, TELEFONIA, TELEVISION PLUS POR MOTIVO DE UN: MOTIVO ECONOMICO DIFICULTADES ECONOMICAS CLIENTE DESISTE DE LA CANCELACION DE LOS SERVICIOS VER NOTAS F7” Anexo cuadro de reporte – imagen digital.

Cuadro evidencia – imagen digital de registro transacciones Comcel S.A.

CLG1101-2 Suscriptor Telefono Registro Transacciones

LOSADA, ORLANDO GOMEZ 87886537 CANCELADO DEBE
BOGOTA PQR Activo

Telef: 320-828-5578

Hora y fecha Llamada: Abr 11/23 12:47:12 Tomado: EC9700E

Niveles BOG DC TVC

Motivo Llamada: CAN Razones mas detallada: 2RE
Razones mas detallada:
Razones mas detallada:
Razones mas detallada:
Razones mas detallada:
Razones mas detallada:

PQR#: 000000960410372

PQR Government No:

Notas:
GESTION CON TITULAR ORLANDO LOSADA GOMEZ DE LA CUENTA 87886537 CON LOS SERVICIOS INTERNET 240 MB, TELEFONIA, TELEVISION PLUS, POR MOTIVO DE: UN_MOTIVO_ECONÓMICO DIFICULTADES ECONÓMICAS, CLIENTE DESISTE DE LA CANCELACION DE LOS SERVICIOS VER NOTAS F7

SEXTO: Visita del Técnico: Que la entidad demandada, a través de sus técnicos realizó visita acordada el viernes 14 de abril de 2023, la cual, por un lado, nunca se nos informó en qué momento estuvieron en portería, y por otro lado, según reporte de la misma entidad no fue realizada por permiso de la administración, es decir, no se llevó a cabo, ninguna confirmación o restablecimiento del servicio, ni mucho menos se realizaron nuevos contactos o conversaciones respecto del ofrecimiento de servicios de que trata el hecho anterior. (Anexo imagen digital Cuadro evidencia – imagen digital de registro transacciones Comcel S.A.)

Al respecto, se informa que para el 14 de abril de 2023 se programó la visita técnica No. 375638342 de acuerdo con lo indicado en la oferta de retención del 11 de abril de 2023 con radicado No. 960410372, sin embargo la misma no fue realizada por permisos de administración.

Soporte técnico de la orden de trabajo No. 375638342

CTS007S2 NOTAS ESPECIALES DEL SUSCRIPTOR

Cuenta : 87886537 CANCELADO DEBE La nota expira el: 0/00/00
Numero de Nota.....: 73 Recordatorio el : 0/00/00
3235 ORLANDO LOSADA

Tipo de Nota.....: CC Note Priority: 99
Descripción MDEL OT: 375638342

Ult.Actualiz: TOAUSER 14/04/23 19:31:54 Fecha Compromiso de Pago: 0/00/00

CIERRE DE TRABAJO No. 375638342 O CO 26 BACKLOG - Fecha del cierre del trabajo: 2023-04-14 19:33:00 - Tipo de Trabajo :C - Sub Tipo de trabajo :PostVenta Bi - Nombre del Técnico: PINEDA PALMA YENNY ALEXANDRA - Id Del técnico: 019035259 - Nombre del Aliado: GNP GRUPO NACIONAL DE PROYECTOS SAS/900230578 6 - Resultado: notdone - Notas: / 7 [Notas: SE SOLICITA ASISTENCIA P R I NTER MITENCIAS, INSTALACION SIN COSTO MODEM DUAL BAND, MANTENIMIENTO A DECOS, SEPARACION DE RED 2 4 Y 5 0, CAMBIO DE CABLEADO EXTERNO, GARANTIZA FUNCION E N TRIP LE PLAY - [Notas Cierre: pl] [Cerrado por: BUSTOS TEJEDOR ANGEL LISNARDO - 1 024584580] [Raz?n No realizada: PERMISOS DE ADMINISTRACION]/NO CONT ACTO - N ombre persona que recibe el servicio: - Identificación quien recibe el servicio: - Correo envío de OT: correodefault@notiene.com - Código/Descripción N otDone: CGS / CONTINUA GESTION BACKLOG

SEPTIMO: Del cobro de servicios – Facturas y Comunicados de Reporte a Centrales de riesgo. Que, de forma sorpresiva, para el mes de junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2023, así como los primeros meses del año 2024, la accionada inició una serie de insistentes cobros mediante emisión de facturas enviadas a mi cuenta de correo electrónico orlandolosadag@hotmail.com; llamadas telefónicas y mensajes de texto a mi número de teléfono celular 320-8285578 y al número de mi esposa 320-8282100, cobro de factura por la supuesta prestación del servicio con referencia para pago No. 87886537; así mismo se emitieron sendos comunicados en diciembre de 2023 y dos en enero de 2024 con indicación del reporte negativo a centrales de riesgos por el no pago de dichas facturas. (Anexo facturas e imágenes digitales de mensajes de texto).



OCTAVO: De la reclamación Directa a Comcel S.A. Para el 30 de enero presente, se radicó reclamación directa del suscrito a la accionada, en la que se indicaba los términos de lo acontecido con la cancelación del servicio, la llamada de ofrecimiento y el rechazo a la supuesta renovación o adquisición de nuevos servicios, con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio en sede de queja.
En el mismo escrito, bajo la figura del DERECHO DE PETICIÓN se solicitaron las grabaciones de llamada y los antecedentes de lo acontecido.

NOVENO. De la respuesta a la Reclamación. Que mediante comunicado PQR 998315918, del 16 de febrero de 2024, COMCEL S.A., emite respuesta a la reclamación anterior, en la cual niega el reclamo, insiste en el cobro de las obligaciones y acepta **(confesión)** el reporte negativo del suscrito demandante a las centrales de riesgo – Reporte negativo, por el no pago del referido servicio.

Adjunto imágenes digitales de la parte pertinente del comunicado y anexa la respuesta.

<p>Asunto</p> <p>Respuesta PQR. 998315918 con No. de Cuenta : 87886537</p>	<p>En respuesta a su comunicación recibida el día 30 de enero de 2024, en la cual manifiesta varios hechos puntuales para ser atendidos, damos respuesta a cada uno de ellos: En respuesta a su comunicación recibida el 30 de enero 2024, en la que manifiesta su inconformidad con el reporte ante las Centrales de Riesgo, nos permitimos comunicarle que se realizaron las revisiones y validaciones correspondientes, concluyendo que su solicitud no es procedente por los motivos expuestos a continuación: La obligación No. 87886537 presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de \$ 203 673 IVA incluido, correspondiente a la facturación del servicio fijo generada entre el septiembre/2023 y enero/2024. Así mismo, le confirmamos que previo a realizar el reporte a las Centrales de Riesgo, fue notificado de la mora y el</p> <p>comunicarle que se realizaron las revisiones y validaciones correspondientes, concluyendo que su solicitud no es procedente por los motivos expuestos a continuación: La obligación No. 87886537 presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de \$ 203 673 IVA incluido, correspondiente a la facturación del servicio fijo generada entre el septiembre/2023 y enero/2024. Así mismo, le confirmamos que previo a realizar el reporte a las Centrales de Riesgo, fue notificado de la mora y el posible reporte, por lo cual copia de la comunicación enviada y la guía de entrega de esta. De esta manera, amablemente lo invitamos a realizar el pago de la obligación</p>
---	--

carrera 32 A No. 25B-38, barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D. C. Se adjunta la carga probatoria la cual se confirma el telegrama de notificación, factura, guía de entrega y contrato de la obligación No. 87886537 la cual acepta el tratamiento de sus datos y reporte ante centrales de riesgo.

DÉCIMO: Del recurso de reposición y en subsidio Apelación ante la SIC. En desacuerdo con la anterior decisión, se presentó el recurso de reposición y se buscaba la instancia de la Superintendencia de Industria y Comercio en apelación, reiterando el derecho de petición por la negativa de la entrega de las pruebas solicitadas, demostrativas de la arbitrariedad, malas y abusivas prácticas realizadas por **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.** (Anexo el recurso).

DÉCIMO PRIMERO: De la acción de Tutela – La respuesta accediendo. Por la negativa a entregar las grabaciones de las llamadas – Derecho de Petición -, me vi en la obligación de acudir en protección constitucional ante el Juzgado 53 Penal Municipal Bta, en la cual una vez admitida la acción de Tutela y notificada a la accionada **COMCEL S.A.**, emite comunicación de respuesta tanto a la acción, así como al recurso de reposición, y de forma sorpresiva, sin ningún argumento de fondo decide castigar o ajustar la supuesta obligación e informar la cancelación de los reportes negativos a las centrales de riesgos.

Sin embargo, en este comunicado persiste en la afirmación (mentirosa) en que en la llamada del 11 de abril de 2023 se reactivó el servicio por el suscrito. Se copia la imagen digital de lo pertinente.

Sin embargo, se evidencia que el 11 de abril de 2023 con radicado No. 960410372 se ofreció al Suscriptor por proceso de retención un beneficio del 30% de descuento por doce (12) meses quedando con una renta mensual de \$69.900 IVA incluido, motivo por el cual los servicios de Internet, telefonía y televisión continuaron activos.

De acuerdo con su solicitud, se aclara que los servicios de Internet, telefonía y televisión asociados a la cuenta No. 87886537 a nombre del señor ORLANDO LOSADA GOMEZ fueron desconectados por mora el 16 de enero de 2024 quedando con un saldo pendiente de pago de \$203.673 IVA incluido. Sin embargo, se informa que la compañía ha determinado acceder de manera favorable a su reclamación, por esta razón, se procedió a realizar un ajuste de \$203.673 IVA incluido correspondiente al saldo mencionado quedando la cuenta cancelada y al día en pagos.

Al respecto, se informa que se validó la obligación No. 87886537 asociada al señor ORLANDO LOSADA GOMEZ donde se procedió con la actualización de los reportes negativos ante las centrales de riesgo con Novedad pago total sin histórico de moras, el cual se verá reflejado dentro de los siguientes 05 días hábiles.

Se anexa auto admisorio de Tutela y respuesta.

DÉCIMO SEGUNDO: De la réplica a la respuesta de la Acción de Tutela y segundo comunicado COMCEL S.A. Frente a la anterior comunicación, el suscrito emite al Juez constitucional escrito de réplica, en el sentido de ilustrar al juez de la persistencia de la accionada en la negativa a la respuesta de fondo a la petición, consistente en la entrega de las pruebas (grabaciones) y que el objeto de la protección constitucional en nada buscaba los términos de fondo en la reclamación.

Frente a ese escrito **COMCEL S.A.**, después de cuatro escritos (Reclamación, Reposición, Tutela y Réplica), al fin entrega **(una de las grabaciones)** la grabación de la llamada inicial de cancelación de los servicios del 21 de marzo de 2023, **y de forma gravosa y reprochable manifiesta que la grabación del 11 de abril de 2023, “no se encuentra disponible para su validación”**, es decir, persiste en ocultar la prueba reina que la compromete como responsable de su arbitrariedad. Conducta que debe ser investigada y sancionada por la SIC – Delegatura de las Telecomunicaciones.

Se informa que verificado nuestro sistema de gestión, se evidencia que el 21 de marzo de 2023 con radicado No. 957262247 solicito la cancelación de los servicios de Internet, telefonía y televisión. Se aporta la grabación de la llamada para su validación.

No obstante, se evidencia que el 11 de abril de 2023 con radicado No. 960410372 se ofreció al Suscriptor por proceso de retención un beneficio del 30% de descuento por doce (12) meses quedando con una renta mensual de \$69.900 IVA incluido y una visita técnica, motivo por el cual los servicios de Internet, telefonía y televisión continuaron activos. Sin embargo, la grabación de la llamada no se encuentra disponible para su validación.

Se anexa escrito de réplica y respuesta.

DÉCIMO TERCERO: Del Fallo de Tutela y su cumplimiento por la accionada. Finalmente, el Juez constitucional (Juzgado 53 Penal Municipal) en sede de Tutela, mediante sentencia del 22 de marzo presente, en la que hace un juicioso estudio de la situación fáctica, identifica la conducta omisiva de la accionada **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, con relación a la entrega de la comentada grabación, y accede a la protección constitucional ordenando la explicación de su negativa – respuesta de fondo. En cumplimiento a la sentencia de tutela COMCEL S.A., mediante comunicado fechado del 03 de abril de 2024, finalmente entrega la tan referida grabación, aceptando su error respecto del contenido de la grabación en el cual el suscrito NUNCA REACTIVO LOS SERVICIOS o ACEPTÓ NUEVOS, sólo se acordó una visita técnica de verificación.

Partes pertinentes del fallo.

de 2023 y vi) Finalmente se pronunció acerca de la remisión de las nuevas condiciones del contrato que el accionante, presuntamente, asumió.

Pese a lo anterior, lo cierto es que no se allegó copia de la grabación de fecha 11 de abril ni copia del reporte técnico de la visita de fecha 14 de abril, en ambos ítems la accionada omite pronunciarse de fondo.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO CINCUENTA Y TRES PENAL MUNICIPAL CON
FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ
Carrera 28 A N. 18º – 67 Piso 4º Bloque E
PBX 601 3532666 EXT. 78853
J53pmqbt@cendoj.ramajudicial.gov.co

En el caso de la grabación de la llamada de 11 de abril de 2023 la accionada se pronuncia, sobre la imposibilidad de adjuntar el mencionado registro de audio, y se permite el estrado judicial copiar textualmente su razón que es: “Sin embargo, la grabación de la llamada no se encuentra disponible para su validación.”. El despacho se permite dejar la aclaración que la imposibilidad de presentar un documento en cualquier forma debe contar con una explicación de fondo, tal y como lo prevén las normas que rigen el derecho de petición, misma norma que fue esbozada y explicada por este togado en apartados anteriores a la presente decisión, por ende, el razonamiento presentado por la accionada ni siquiera puede llegar a ser considerado como una razón válida, puesto que carece de una argumentación justificante de la falta de información presentada al accionante, mismo argumento que tiene este juez constitucional para solicitar la manifestación acerca de la imposibilidad de presentar un informe técnico de visita.

Por tanto, en el caso concreto, es claro que no se ha resuelto de manera completa la solicitud elevada por el señor ORLANDO LOSADA el pasado 30 de enero de 2024, situación que conlleva a la vulneración del derecho fundamental deprecado.

En consecuencia, se amparará el derecho de petición vulnerado y se ordenará a COMCEL S.A. que, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta decisión, se pronuncie de fondo respecto de la imposibilidad de



Conforme a lo anterior, procedemos a adjuntar la grabación de la llamada del 11 de abril de 2023 bajo radicado No. 960410372 donde se realizó la oferta de retención y se programó la orden de trabajo No. 375638342. Es de aclarar que inicialmente no se aportó la grabación solicitada por cuanto el aliado que maneja estos reportes documentales indico que NO SE ENCUENTRA GRABACIÓN EN LAS GRABADORAS DE CLARO.

C

87886537-2023032113544800300935852188001100.wav

722 KB

Buen día,

Envío información solicitada

ASESOR	PQR	FECHA DE LLA DO/MM/AA	HORA LLAMADA	CUENTA	USUARIO RR	RESPUESTA
	960410372	11/04/2023	12:47:12	87886537	EC9700E	NO SE ENCUENTRA GRABACION EN LAS GRABADORAS DE CLARO

No obstante, se procedió a realizar una nueva búsqueda exhaustiva habiendo encontrado en Comcel S.A la copia de la grabación del 11 de abril de 2023 donde se evidencia que el usuario únicamente acepto la visita técnica. De igual manera, se realizó un ajuste de \$203.673 IVA incluido correspondiente al saldo que presentaba la obligación No. 87886537 quedando los servicios de Internet, telefonía y televisión cancelados y al día en pagos, tal y como se informó en la respuesta del 14 de marzo de 2024.

DÉCIMO CUARTO: De la Inasistencia injustificada de COMCEL S.A., a la audiencia de conciliación. Que para agotar el requisito de procedibilidad se acudió a una audiencia de conciliación el pasado 08 de abril de 2024, en el centro de Conciliación de la Fundación Liborio Mejía, en la cual previa citación de la convocada NO se presentó, sin que a la fecha se haya obtenido información de su ausencia, conducta que permite ser valorada en instancia judicial y sancionada con multa. Este hecho soporta la respectiva pretensión. (Se anexa constancia).

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 65 de la Ley 2220 de 2022, se declara fallida la conciliación extrajudicial en Derecho y con esta constancia se entiende cumplido el requisito de procedibilidad consagrado en los artículos 67 y 68 de la Ley 2220 de 2022, quedando las partes en libertad de acudir ante la jurisdicción correspondiente si así lo desean, así mismo se hace devolución de los documentos aportados por los interesados, tal cual lo establece el artículo 65 de la Ley 2220 de 2022.

Sexto: En el evento de declararse fallida la audiencia de conciliación, expedir la respectiva constancia a efecto de acudir a la jurisdicción ordinaria – especialidad civil.

IV. LA AUDIENCIA

Sesión No. 1 - 8/4/2024 - 08:00 AM
En la ciudad de Bogotá, a los (8) días del mes de abril del 2024, se reunieron de manera virtual ante el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición Fundación Liborio Mejía sede Bogotá, las partes previamente citadas. El conciliador instala la audiencia de conciliación explicando a las partes el objeto, alcance y límites de esta.
En la ciudad de Bogotá, a los (15) días del mes de abril del 2024, revisando las comunicaciones y ante la no justificación de la inasistencia por parte de los convocados en el término otorgado el suscrito conciliador declara el fracaso de la negociación.

V. CONSTANCIA

Debido a que las partes inasistentes no justificaron su inasistencia dentro del término de ley, se declara fallida la conciliación extrajudicial en Derecho y con esta constancia se entiende cumplido el requisito de procedibilidad consagrado en los artículos 67 y 68 de la Ley 2220 de 2022, quedando las partes en libertad de acudir ante la jurisdicción correspondiente si así lo desean, así mismo se hace devolución de los documentos aportados por los interesados, tal cual lo establece el artículo 65 de la Ley 2220 de 2022.

DÉCIMO QUINTO. De la afectación en el historial crediticio - **habeas data financiero**. Que, la empresa **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, con el hecho **confesado** del **reporte negativo injusto**, a las centrales de riesgo del nombre del accionante **ORLANDO LOSADA GÓMEZ**, como deudor, afectó el historial crediticio del suscrito (**habeas data financiero**), como derecho fundamental, que conllevó el menoscabo al buen nombre, es decir, la honra, el honor, la intimidad e imagen en la personalidad, por la conducta reprochable de la demandada. (ver imágenes digitales anteriores).

DÉCIMO SEXTO. De la afectación – **Daño Moral**. Que, la empresa **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, por el hecho de desplegar, por casi ocho (8) meses, desde el mes de julio del año 2023 hasta el mes de marzo de 2024, una serie de actividades o gestiones de cobro persuasivo de los referidos servicios no prestados, y adicionalmente constantes amenazas de aplicar el reporte negativo a las centrales de riesgo financiero, reportes efectivamente realizados, mediante correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas, del envío de facturas, avisos y solicitudes de pago; generó en el demandante afectación en la tranquilidad, rabia e impotencia, congoja, tristeza, zozobras y en general dolor profundo, por la situación injusta padecida.

III. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD

Para dar cumplimiento con lo establecido en la Ley 640 de 2001, allego la constancia del centro de conciliación en materia civil de la Fundación Liborio Mejía, de fecha 08 de abril de 2024, la cual se declaró fallida por no asistencia e injustificada de la entidad convocada, agotándose este requisito para accionar. Se anexa la constancia.

IV. FUNDAMENTO DE DERECHO

Se invocan las siguientes disposiciones legas; *CORTE SUPREMA DE JUSTICIA SALA DE CASACIÓN CIVIL ARIEL SALAZAR RAMÍREZ Magistrado Ponente Bogotá D. C., cinco (5) de agosto de dos mil catorce (2014). SC10297-2014 Radicación: 11001-31-03-003-2003-00660-01. Artículos 2341 al 2360, del Código Civil, Ley 640 de 2001, art 75 ss; Sección Primera del Libro Tercero del Código General del Proceso, Ley 1564 de 2012, ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito y Transporte, y demás normas concordantes y complementarias.*

V. PRUEBAS

A continuación, los medios de prueba que soportan los hechos de la demanda.

A) Pruebas documentales que se aportan:

- Certificado de existencia y representación legal – cámara de comercio de COMCEL.
- Grabación de llamada del 21 de marzo de 2023. PQR. 957262247.
- Derecho de Petición conjunto residencial Taoka II del 13 de marzo de 2023.
- Respuesta derecho de petición Comcel al Conjunto.
- Carta Comcel al Conjunto informando intervención del 25/04/2023.
- Grabación de llamada del 11 de abril de 2023. PQR. 960410372.
- Facturas de cobro del servicio Comcel.
- Cartas de información de reportes a centrales de riesgo.
- Reclamación directa a Comcel S.A. y Derecho de petición solicitando pruebas del 30 de enero de 2024.
- Respuesta PQR Comcel a la reclamación negando del 16 de febrero de 2024.
- Recurso de Reposición y Apelación de fecha 11 de marzo de 2024.
- Demanda de Acción de Tutela del 12 de marzo de 2024.
- Auto que admite Tutela.
- Contestación Comcel al requerimiento de la notificación de la tutela.
- Respuesta Recurso de Apelación Comcel -Accede- de fecha 27/03/2024.
- Memorial replica respuesta tutela Comcel del 24 de marzo de 2024.
- Segunda respuesta Comcel a requerimiento contestación de tutela.
- Fallo de tutela de fecha 22 de marzo de 2024.
- Comunicación Comcel S.A., cumplimiento fallo de tutela del 03/04/2024.
- Constancia de No Acuerdo Conciliatorio.
- Imágenes digitales insertas en los hechos.

B) TESTIMONIALES

Se solicita escuchar, en audiencia, en calidad de testigos a los señores:

- **EVELIO BARRERA VALDIVIESO**, identificado con cédula de ciudadanía número 83.057.146 de Guadalupe, domiciliada y residente en la calle 67 No. 11-63 Apartamento 902 de Bogotá, D.C., con dirección electrónica E-mail eveliobarrera29@hotmail.com, Celular 313-2716171, para que rinda testimonio sobre las circunstancias de afectación interna, angustia, desesperación, tristeza, congoja, en general dolor profundo del demandante, es decir, el daño moral, de que trata el hecho décimo sexto.
- **WILLIAM FERNANDO CARVAJAL BARRETO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.480.082 de Bogotá, domiciliado y residente en la carrera 7 No. 17 – 01. Oficina 805, de Bogotá D.C., con dirección electrónica E-mail williamfcarvajal@yahoo.com.ar; Celular 320-8510119, para que rinda testimonio sobre las circunstancias de afectación interna, angustia, desesperación, tristeza, congoja, en general dolor profundo del demandante, es decir, el daño moral, de que trata el hecho décimo sexto.

D) INTERROGATORIOS: Comendidamente se solicita, citar a la sociedad demandada, representante legal de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, para que previa fijación de fecha y hora, absuelvan bajo la gravedad del juramento interrogatorio que personalmente o en sobre cerrado haré sobre los relatos de la demanda y su contestación.

VI. COMPETENCIA Y CUANTÍA

Es usted competente señor(a) juez, por la cuantía de las pretensiones, **(\$39.000.000.00.)** los cuales NO superan los cuarenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (40. SMLMV), Art. 25 C.G.P., y adicionalmente por el lugar de los hechos, y el domicilio de las partes, es especial de la sociedad demandada, que es la ciudad de Bogotá D.C., y clase de proceso.

VII. PROCEDIMIENTO

El trámite para el presente proceso verbal sumario, es el previsto para el proceso declarativo de Mínima cuantía, procedimiento reglado conforme al Libro Primero, sección Primera del Código General del proceso.

VIII. ANEXOS

Se anexan los siguientes documentos:

- Certificado de existencia y representación legal - Cámara de Comercio – Comcel S.A.

IX. NOTIFICACIONES

Para los efectos a que haya lugar téngase en cuenta las siguientes direcciones:

A la sociedad demandada.

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7. En la Carrera 68 A No. 24 B – 10. Bogotá D.C. E-Mail: notificacionesclaro@claro.com.co; solucionesclaro@claro.com.co; Las direcciones electrónicas E-mail se obtuvieron de la información registrada en el certificado de existencia y representación legal – Cámara de Comercio y de la página web de la entidad.

EL SUSCRITO: En la Carrera 8 No. 16 – 51. Oficina 601. Edificio Paris Centro - Bogotá D.C. Teléfonos. - 9070676. Cel. 320 – 8285578. E-mail : orlandolosadag@hotmail.com

Cordialmente.



ORLANDO LOSADA GÓMEZ

C.C. No. 12.198.122 de Garzón.

T. P. N° 170.165 C.S. de la J.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A
Sigla: COMCEL S A
Nit: 800.153.993-7
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 00487585
Fecha de matrícula: 18 de febrero de 1992
Último año renovado: 2023
Fecha de renovación: 22 de marzo de 2023
Grupo NIIF: Grupo I. NIIF Plenas.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Carrera 68A # 24B - 10
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: notificacionesclaro@claro.com.co
Teléfono comercial 1: 7429797
Teléfono comercial 2: No reportó.
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Carrera 68A # 24B - 10
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: notificacionesclaro@claro.com.co
Teléfono para notificación 1: 7429797
Teléfono para notificación 2: No reportó.
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CONSTITUCIÓN

E.P. No. 588, Notaría 15 de Santa Fe de Bogotá del 14 de febrero de 1.992, inscrita el 18 de febrero de 1.992 bajo el número 356.007 del libro IX, se constituyó la sociedad comercial denominada: SOCIEDAD COLOMBIANA DE TELEFONIA CELULAR S.A. CE LULAR S.A. SIGLA CELULAR S.A.

REFORMAS ESPECIALES

Por Escritura Pública No. 3799 de la Notaría 25 de Bogotá D.C. Del 21 de diciembre de 2004, inscrita el 27 de diciembre de 2004 bajo el número 969083 del libro IX, aclarada por la escritura pública No. 143 de la Notaría 25 de Bogotá D.C. Del 20 de enero de 2005, inscrita el 27 de enero de 2005 bajo el número 974105 del libro IX, la sociedad de la referencia se fusionó con las sociedades OCCIDENTE Y CARIBE CELULAR S. A. OCCEL S. A. y EMPRESA REGIONAL DE COMUNICACIONES CELULARES DE LA COSTA ATLANTICA S. A. CELCARIBE S.A. absorbiéndolas.

Que por Escritura Pública No. 1061 de la Notaría 41 de Bogotá D.C., del 28 de mayo de 2019, inscrita el 31 de Mayo de 2019 bajo el número 02472324 del libro IX, la sociedad de la referencia (absorbente) absorbe mediante fusión a la sociedad TELMEX COLOMBIA S A la cual se disuelve sin liquidarse.

Por Escritura Pública No. 4276 del 1 de noviembre de 2023 de la Notaría 41 de Bogotá D.C., inscrita en esta Cámara de Comercio el 29 de Noviembre de 2023 , con el No. 03040186 del Libro IX, mediante fusión la sociedad: COMUNICACION CELULAR S.A - COMCEL S.A. (absorbente), absorbe a la sociedad: INFRAESTRUCTURA CELULAR COLOMBIANA S.A. ESP. - INFRACEL S.A. ESP. (absorbida).

ÓRDENES DE AUTORIDAD COMPETENTE

Mediante Oficio No. 00736 del 08 de septiembre de 2023, el Juzgado 07 Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla (Atlántico), inscrito el 25 de Septiembre de 2023 con el No. 00209732 del libro VIII, ordenó

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

la inscripción de la demanda en la sociedad de la referencia, dentro del proceso verbal de menor cuantía No. 0800140530072023-00117-00 de KPEC S.A.S. NIT. 900.130.891-8, contra COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7.

Mediante Oficio No. 029 del 09 de febrero de 2024, el Juzgado 02 Civil del Circuito de Cartago (Valle del Cauca), inscrito el 15 de Febrero de 2024 con el No. 00214751 del libro VIII, ordenó la inscripción de la demanda en la sociedad de la referencia, dentro del proceso verbal de responsabilidad civil extracontractual No. 76-147-31-03-002-2024-00008-00 de Freiman Andrés Yusty Jaramillo C.C. 1.114.209.216, Yessica Joana Feijoo López C.C. 1.114.121.759 y Olga Cecilia Jaramillo Correa C.C. 13.013.752, contra SEGUROS SURAMERICANA DE SEGUROS "SURA" NIT. 890.903.407-9, CELSIA COLOMBIA S.A E.S.P. NIT. 800.249.860-1 y COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A NIT. 800.153.993-7.

TÉRMINO DE DURACIÓN

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es hasta el 14 de febrero de 2082.

OBJETO SOCIAL

La Sociedad tiene como objeto social el ejercicio de las siguientes actividades: El objeto principal de la sociedad es la prestación y comercialización de servicios de comunicaciones, así como la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones dentro o fuera de Colombia, incluyendo, pero sin limitarse, tales como los servicios de telefonía móvil, móvil celular valor agregado, telemáticos, portadores, teleservicios, de difusión y de portador y demás a personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado y que se encuentren autorizadas por las leyes de Colombia y la contratación y con tal propósito podrá emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le sean conexas o complementarias, así como prestar toda clase de servicios relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, con varias tecnologías existentes o que puedan llegar a existir en el futuro. Adicionalmente el objeto social de la compañía comprenderá comprar,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

vender arrendar y comercializar toda clase de bienes; importar y exportar toda clase de bienes y servicios, así como también prestar a terceros servicios de administración, de consultoría, de asesoría, de intermediación y de asistencia técnica; del mismo modo, la sociedad podrá prestar servicios y desarrollar actividades de cualquier tipo de corresponsalía, tales como bursátil, la bancaria y la cambiaria; y en general las demás autorizadas por la ley. Así mismo, la sociedad podrá: (I) Llevar a cabo el desarrollo de actividades y la prestación y comercialización de redes y servicios de comunicaciones dentro o fuera de Colombia. Así como prestar y comercializar toda clase de servicios relacionados con la tecnologías de la información y las comunicaciones; incluyendo la prestación y comercialización de cualquier clase de redes y servicios de comunicaciones en las diferentes modalidades de gestión que permita la legislación colombiana en cualquier orden territorial; (II) Construir, diseñar, explotar, usar, instalar, ampliar, ensanchar, expandir, renovar; modificar o revender redes y servicios de comunicaciones y sus diferentes elementos, para uso privado o público, nacionales o internacionales, y con al propósito podrá emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicio, que le sean conexas o complementarias; (III) Diseñar, instalar, poner en funcionamiento y comercializar toda clase de equipos y sistemas eléctricos y electrónicos, y con tal propósito podrá emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios y/o productos, o que te sean conexas o complementarias; (IV) Desarrollar actividades de construcción, administración, comercialización y explotación e bienes muebles e inmuebles, incluyendo pero sin limitarse a edificios, centros comerciales, parqueaderos, locales comerciales, establecimientos de comercio, locales para oficinas, apartamentos para vivienda y edificaciones para hotelería; turismo y actividades comerciales, y con tal propósito podrá emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le sean conexas o complementarias; (V) Prestar servicios de banca móvil, billetera virtual y pagos electrónicos; (VI) Prestar servicios de apoyo a las operaciones de servicios postales de pago de operadores postales de pago habilitados y registrados ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En desarrollo de su objeto social, la sociedad podrá: A) Comprar; vender y alquilar los bienes muebles necesarios para el desarrollo normal de su objeto social; B) Comprar; vender; importar, exportar, adquirir u obtener a cualquier título y utilizar; toda clase de bienes y servicios relacionados con su objeto social; C) Celebrar contratos de venta, compra, permuta,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

arrendamiento, usufructo y anticresis sobre inmuebles; constituir y aceptar prendas e hipotecas; tomar o dar dinero en mutuo, con interés o sin él, respecto a operaciones relacionadas con su objeto social, y dar en garantía sus bienes muebles e inmuebles; D) Girar, adquirir, cobrar, aceptar, protestar, cancelar o pagar letras de cambio, cheques, pagarés y en general cualesquiera títulos valores y aceptarlos en pago; E) Celebrar contratos de sociedad con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, ya sea mediante la constitución de otras empresas o la adquisición de acciones o cuotas o partes de interés, F) Celebrar toda clase de negocios, actos o contratos conducentes para la realización de los fines sociales o que complementen su objeto social principal; G) Presentarse a licitaciones públicas o privadas, subastas, en el país o en el exterior y hacer las ofertas correspondientes suscribir los contratos resultantes de las mismas; H) Solicitar ser admitida en concordato, si a ello hubiere lugar. Adicionalmente, en desarrollo del objeto la sociedad podrá: (I) Concesión, operación distribución, asesoría y asistencia técnica del servicio de televisión abierta o cerrada por suscripción, radiodifundida, cableada y satelital, y de señales incidentales codificadas que intervienen dentro del espectro electromagnético y servicios de telecomunicaciones, concurrentes con el servicio de televisión por cable; igualmente el servicio de telefonía básica pública conmutada para la transmisión de cualquier tipo de red con acceso generalizado al público a nivel nacional, departamental y municipal ya sea directamente o en asocio con terceros o mediante contratos de riesgo compartido o en consorcio o uniones temporales y con tal propósito podrá emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le sean conexas complementarias. (II) Vender toda clase de bienes muebles, de contado o a plazos actuar como intermediario en la venta de bienes y servicios, y con tal propósito poder emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le sean conexas o complementarias. (III) Prestar servicios de soporte administrativo, financiero tecnológico y de administración de recurso humano, y con tal propósito poder emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le sean conexas o complementarias. (IV) Ensamblar, diseñar, instalar poner en funcionamiento y distribuir comprar, vender y comercializar toda clase de equipos, productos, elementos y sistemas relacionados con las telecomunicaciones, electricidad electrónica, informática y afines, y con tal propósito podrá emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le sean conexas complementarias. (V) Prestar

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

servicios de asesoría técnica, mantenimiento de equipo y redes, y consultoría en los ramos de electricidad, electrónica, informática, telecomunicaciones y afines, y con tal propósito podrá emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le sean conexas o complementarias. (VI) Transmitir o prestar servicios de transmisión digitalizada o analógica de información de cualquier naturaleza, incluida, pero sin limitarse a la de imágenes, textos y sonidos ara toda clase de aplicaciones tales como videoconferencias, correo electrónico, acceso a bases de datos, financieras y telebanca, y con tal propósito podrá emprender oda las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le sean conexas o complementarias. (vii) Emitir y recibir signas, señales, escritos, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza para la prestación de servicios de comunicaciones, previas las autorizaciones de la Ley, y con tal propósito podrá emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o, que le sean conexas o complementarias. (VIII) Proyectar, instalar y equipar una red de telecomunicaciones de cubrimiento nacional mediante el empleo de elementos propios o de conexiones a redes nacionales y extranjeras con todos sus componentes, con sujeción a las licencias y permisos obtenidos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicación es o de las autoridades pertinentes cuando a ello hubiere lugar. (IX) Utilizar el espectro electromagnético, las rampas ascendentes y descendentes de los segmentos satelitales cuyos servicios se encuentren debidamente coordinados para el respectivo país y los demás elementos de dichos segmentos, todo con arreglo a las normas vigentes sobre esta materia, así como prestar el servicio de provisión de segmento espacial a terceros. (X) La edición de libros, revistas, folletos o coleccionables seriados o publicaciones en base de papel o publicados en medios electromagnéticos de carácter científico o cultural, así como la distribución, venta, importación y/o comercialización de los mismos. (XI) Elaboración diseño de todo tipo de publicación escrita de carácter cultural y científico, tales como libros, revistas, folletos o coleccionables seriados o publicaciones en base de papel o publicados en medios electromagnéticos de carácter científico o cultural. (XII) Diagramación, encuadernación y publicación de todo tipo de publicaciones escrita de carácter cultural y científico, tales como libros, revistas, folletos o coleccionables arlados o publicaciones en base de papel o publicados en medios electromagnéticos le carácter científico o cultural. (XIII) Importación, venta y distribución de todo tipo de publicación escrita de carácter cultural y científica,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

tales como libros, revistas, folletos coleccionables seriados. (XIV) Solicitar tramitar, desistir y renunciar ante el Ministerio de Cultura, Ministerio de Educación o ante las demás entidades correspondientes, las respectivas licencias, trámites y autorizaciones para la ejecución de su objeto social. (XV) Llevar a cabo todas las actividades vinculadas con la publicación, venta y/o distribución de los productos que elabore. (XVI) Prestar servicio de asesoría en las materias afines con su objeto social y en materia financiera, administrativa, legal operativa. En desarrollo de su objeto la sociedad podrá ejecutar todas las actividades y actos necesarios para su logro y desarrollo, tales como: A) Ensamblar, diseñar instalar poner en funcionamiento y distribuir comprar vender y comercializar toda clase de equipos, productos, elementos y sistemas relacionados con las telecomunicaciones electricidad, electrónica, informática y afines; B) Promover y fundar establecimientos, almacenes, depósitos o agencias en Colombia o en el exterior; C) Adquirir a cualquier título toda clase de bienes muebles o inmuebles, arrendarlos, enajenarlos o gravarlos. D) Obtener y explotar concesiones, privilegios, marcas, nombres comerciales patentes, invenciones o cualquier otro bien incorporal, siempre que sean afines a objeto principal; E) Efectuar toda clase de operaciones de crédito activo o pasivo, girar, aceptar endosar recibir cobrar, descontar, adquirir, pignorar y pagar toda clase de instrumentos negociables; F) Celebrar toda clase de actos o contratos que se relacionen con el objeto social principal y participar en licitaciones y concursos público y privados o contrataciones directas; G) Celebrar toda clase de operaciones financieras, sin que ello implique intermediación financiera; H) Importar exportar realizar operaciones de comercio nacional e internacional, así como representa agenciar y distribuir toda clase de bienes y servicios, relacionados con el objeto social principal; I) Invertir los excedentes de tesorería en valores que sean fácilmente realizables; J) Comprar o constituir sociedades de cualquier naturaleza; incorporarse en sociedades constituidas y/o fusionarse con ellas, siempre que dichas sociedades tengan objetivos equivalentes, similares o complementarios al objeto social de la sociedad; K) Registrar marcas, nombres comerciales y demás derechos de propiedad intelectual o industrial en Colombia y/o en otros países, usarlas bajo licencias de terceros; L) Transigir, conciliar, desistir y apelar las decisiones de los árbitros, de amigables compondores, o cualquier decisión judicial o administrativa; M) En general celebrar y ejecutar todos los actos o contratos civiles, mercantiles o de cualquier naturaleza que resulten convenientes al

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

interés social, sea en su propio nombre, o por cuenta de terceros, o en participación con ellos, y siempre y cuando tengan relación directa con el objeto principal antes enunciado; N) comprar y vender acciones o derechos sociales, así como bienes muebles e inmuebles siempre que se haga con el único propósito de preservar y proteger el patrimonio social; O) Celebrar operaciones de mutuo con sociedades vinculadas, esto es, controladas por la sociedad o por las mismas sociedades que controlan ésta última, sin perjuicio de las autorizaciones que de requieran según estos estatutos, y sin que ello implique intermediación financiera. a sociedad podrá constituirse garante de obligaciones diferentes de las suyas propias, previo el cumplimiento de las autorizaciones y requisitos de estos estatutos. El desarrollo del objeto social de la compañía y la realización de todos los actos relacionados, conexos, complementarios o accesorios se regirán por el derecho privado, salvo que la Ley disponga lo contrario. Parágrafo: La empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A E.S.P - ETB S.A. E.S.P. mantendrá como mínimo dos (2) acciones en COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A, mientras mantenga la obligación para COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A de contar con un operador de telefonía fija dentro de sus accionistas.

CAPITAL

* CAPITAL AUTORIZADO *

Valor : \$1.515.029.845.244,00
No. de acciones : 1.515.029.845.244,00
Valor nominal : \$1,00

* CAPITAL SUSCRITO *

Valor : \$1.515.029.845.244,00
No. de acciones : 1.515.029.845.244,00
Valor nominal : \$1,00

* CAPITAL PAGADO *

Valor : \$1.515.029.845.244,00
No. de acciones : 1.515.029.845.244,00
Valor nominal : \$1,00

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

REPRESENTACIÓN LEGAL

La administración de la compañía, su representación legal y la gestación de sus negocios estarán a cargo del presidente quien tendrá cuatro (4) suplentes, quienes podrán actuar a nombre de la sociedad en cualquier tiempo mientras no se cancele su inscripción el registro mercantil, sin que deba acreditarse en ningún caso una falta temporal, accidental o absoluta del presidente para que sus suplentes, como representantes legales puedan actuar válidamente en nombre de la sociedad con las mismas facultades y atribuciones del presidente. El presidente y sus cuatro (4) suplentes serán designados por la junta directiva. Las funciones del presidente y de los vicepresidentes serán establecidas por la junta directiva, sin perjuicio de las funciones que para esos cargos más adelante se establecen en estos estatutos. *** Sin perjuicio de lo anterior, la representación judicial de la sociedad en procesos ejecutivos de cualquier clase, podrá ser ejercida por el director de operaciones o por el gerente de cobranzas de la compañía. Así mismo, la representación judicial de la compañía, podrá ser ejercida por el gerente de protección comercial o por el gerente de reclamaciones del cliente o por el gerente de cobranzas. Para todos los efectos relacionados con cualquier trámite y diligencia que sea necesario adelantar en audiencias de conciliación prejudiciales o extraprocesales y en cualquier proceso judicial, arbitral o administrativo iniciado por o contra la sociedad, incluyendo pero sin limitarse a interrogatorios de parte, audiencias de conciliación, declaraciones, testimonios, pruebas, contestaciones, alegatos y cualquier otra actuación procesal, la representación legal de la sociedad podrá ser ejercida por el vicepresidente jurídico, el gerente jurídico, o por cualquiera de los abogados de la vicepresidencia jurídica de la compañía, según certificación que para el efecto expida la dirección de gestión humana de la compañía, o por el gerente de protección comercial; o por el director de planeación y diseño o por el director de operación y mantenimiento para asuntos de carácter técnico.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

A más de las facultades y deberes que ocasionalmente le asignen la asamblea o la Junta Directiva, el presidente tendrá las siguientes

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

funciones: 1: Cumplir las decisiones de la asamblea y de la Junta Directiva. 2: Representar legalmente a la sociedad ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, hiera o dentro de juicio, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su cargo, y con los poderes especiales que exige la ley para transigir, comprometer y desistir y para comparecer inclusive en juicio en donde se dispute la propiedad de bienes inmuebles, salvo los casos en que se requerirá autorización especial conforme a la ley o a los presentes estatutos. Sin perjuicio de lo anterior, la representación judicial de la sociedad en procesos ejecutivos de cualquier clase, y exclusivamente para participar en las audiencias de conciliación y absolver interrogatorios de parte que se lleven a cabo dentro de los mismos, podrá ser ejercida por el director de operaciones o por el gerente de cobranzas de la compañía. Así mismo, la representación judicial de la compañía, exclusivamente para efectos de dar respuesta a las acciones de tutela que sean instauradas en su contra y a las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los usuarios de los servicios de telecomunicaciones que preste la sociedad, podrá ser ejercida por el gerente de protección comercial o por el gerente de reclamaciones del cliente o por el gerente de cobranzas. Para todos los efectos relacionados con cualquier trámite y diligencia que sea necesario adelantar en audiencias de conciliación prejudiciales o extraprocesales y en cualquier proceso judicial, arbitral o administrativo iniciado por o contra la sociedad, incluyendo pero sin limitarse a interrogatorios de parte, audiencias de conciliación, declaraciones, testimonios, pruebas, contestaciones, alegatos y cualquier otra actuación procesal, la representación legal de la sociedad podrá ser ejercida por el vicepresidente jurídico, el gerente jurídico, o por cualquiera de los abogados de la vicepresidencia jurídica de la compañía, según certificación que para el efecto expida la dirección de gestión humana de la compañía, o por el gerente de protección comercial; o por el director de planeación y diseño o por el director de operación y mantenimiento para asuntos de carácter técnico. 3: Manejar los asuntos y operaciones de la sociedad, tanto los externos como los concernientes a su actividad interna y, en particular, las operaciones, la contabilidad, la correspondencia y la vigilancia de sus bienes, todo dentro de las orientaciones e instrucciones emanadas de la asamblea y de la Junta Directiva. 4: Celebrar cualquier clase de acto o contrato para el desarrollo del objeto social de la compañía, pero para negocios de cuantía superior a cien mil (100.000) salarios mínimos legales

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16**

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

mensuales vigentes, el presidente requerirá autorización previa y expresa de la Junta Directiva. 5: Nombrar y remover libremente a las personas que deban desempeñar los empleos creados por la empresa. 6: Constituir apoderados especiales para atender los asuntos judiciales y extrajudiciales, así como las tramitaciones que deban adelantarse ante las autoridades de cualquier orden, con la autorización previa de la Junta Directiva cuando esta se requiera. 7: Mantener frecuentemente informada a la Junta Directiva de la compañía sobre el funcionamiento de la sociedad y suministrarle los datos y documentos que aquella solicite. 8: Preparar y ejecutar el presupuesto aprobado por la Junta Directiva de la sociedad. 9: Ordenar y aprobar y estudios comerciales de factibilidad. 10: Decidir sobre los asuntos comerciales, financieros, técnicos y administrativos de la compañía que no requieran aprobación de la Junta Directiva. 11: Coordinar y controlar la gestión comercial de la compañía y mantener las relaciones públicas de la misma. 12: Organizar, dirigir y controlar el funcionamiento interno de la compañía. 13: Velar por que se lleven correctamente la contabilidad y los libros de la sociedad, autorizar y suscribir los balances e informes periódicos y someterlos a la consideración de la junta lo mismo que los estados financieros. 14: Presentar a la consideración de la Junta Directiva informe sobre la marcha de la compañía y sobre su situación comercial, técnica, administrativa y financiera. 15: Presentar anualmente y en forma oportuna a la Junta Directiva y a la Asamblea de Accionistas las cuentas, el inventario, el balance general y el estado de pérdidas y ganancias, junto con un informe general sobre la marcha de los negocios sociales durante el ejercicio inmediatamente anterior, las innovaciones introducidas y aquellas por cometerse en el futuro para el cabal cumplimiento del objeto social. 16: Determinar la inversión de los fondos disponibles que no sean necesarios para las operaciones inmediatas de la sociedad. 17: Cumplir y hacer cumplir los estatutos y reglamentos de la sociedad. 18: Fijar el número de empleos dependientes de la presidencia que demande el buen servicio de la compañía, con base en la planta de personal aprobada por la Junta Directiva y determinar su régimen de remuneración. 19: Ejercer las demás funciones legales y estatutarias y las que le asignen o deleguen la Asamblea General o la Junta Directiva. 20: Comparecer ante notario para legalizar las decisiones de la asamblea o de la Junta Directiva que requieran elevarse a escritura pública. 21. Velar porque todos los empleados de la sociedad cumplan estrictamente sus deberes y poner en conocimiento de la Asamblea General de accionistas o Junta Directiva las irregularidades o faltas graves que ocurran

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

sobre este particular. 22. Presentar a la Asamblea General de Accionistas un informe de identificación y calificación de riesgos, preparado por él o por una sociedad calificadora de valores si fuere el caso, y que hará parte integral del informe de gestión presentado al final de cada ejercicio contable. 23. Diseñar y determinar la forma en que se deberán revelar al público los estándares mínimos de información exigidos por las autoridades competentes, siempre que la sociedad esté obligada a ello. 24. Asumir la responsabilidad del control interno de la compañía e incluir en su informe de gestión los hallazgos relevantes que surjan durante el desarrollo de las actividades de control interno.

NOMBRAMIENTOS**REPRESENTANTES LEGALES**

Por Acta No. 450 del 15 de enero de 2024, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 22 de enero de 2024 con el No. 03056671 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Presidente	Rodrigo De Gusmao Ribeiro	C.E. No. 302784

Por Acta del 26 de agosto de 2009, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 27 de agosto de 2009 con el No. 01322263 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Suplente Del Presidente	Alejandro Jimenez Cantu	P.P. No. G18666954

Por Acta No. 434 del 9 de marzo de 2023, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 11 de mayo de 2023 con el No. 02975395 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
-------	--------	----------------

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Tercer Rafael Couttolenc Urrea P.P. No. G22563297
Suplente Del
Presidente

Por Acta No. 221 del 10 de noviembre de 2009, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 10 de noviembre de 2009 con el No. 01339850 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Cuarto	Fernando	Gonzalez
Suplente Del	Apango	C.E. No. 306817
Presidente		

Por Acta No. 352 del 16 de mayo de 2017, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 25 de mayo de 2017 con el No. 02227893 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Alvaro Jose Tovar Reyes	C.C. No. 94317564
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Alejandro Joya Aparicio	C.C. No. 1010189106

Por Acta No. 367 del 23 de julio de 2018, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 1 de agosto de 2018 con el No. 02362358 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia	Fernando Andres Perdomo Cordoba	C.C. No. 1144033575

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Juridica)

Por Acta No. 375 del 30 de mayo de 2019, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 7 de junio de 2019 con el No. 02474392 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Javier Mauricio Manrique Casas	C.C. No. 11257516
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Adriana Marquez Acosta	C.C. No. 20422828
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Lina Marcela Miranda Jaramillo	C.C. No. 1088244076
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Mayle Milena Muñoz Sinning	C.C. No. 55234052
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Ana Cristina Mendez Gutierrez	C.C. No. 34568871

Por Acta No. 392 del 2 de marzo de 2020, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 5 de marzo de 2020 con el No. 02560989 del Libro IX, se designó a:

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Natalia Correa Medina	C.C. No. 43166772

Por Acta No. 401 del 8 de marzo de 2021, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 10 de marzo de 2021 con el No. 02671573 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Johana Villanueva Rodriguez	C.C. No. 52824581
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Andres Lisimaco Velez Hernandez	C.C. No. 1110486889

Por Acta No. 406 del 12 de julio de 2021, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 15 de julio de 2021 con el No. 02724481 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Felipe Alejandro Garcia Avila	C.C. No. 1030551017

Por Acta No. 409 del 25 de octubre de 2021, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 29 de octubre de 2021 con el No. 02758116 del Libro IX, se designó a:

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Lina Marcela Ardila Ortiz	C.C. No. 1022378898

Por Acta No. 420 del 11 de mayo de 2022, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 17 de mayo de 2022 con el No. 02840044 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Ingrid Juliet Torres Ospina	C.C. No. 52818441

Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica)	Adriana Lucia Galeano Galeano	C.C. No. 1110468886
--	-------------------------------	---------------------

Por Acta No. 426 del 12 de septiembre de 2022, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 20 de septiembre de 2022 con el No. 02881667 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Juridica).	Juan Pablo Osorio Marin	C.C. No. 1053824988

Por Acta No. 432 del 17 de febrero de 2023, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 28 de febrero de 2023 con el No. 02939024 del Libro IX, se designó a:

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Jurídica)	Dora Sofia Morales Soto	C.C. No. 53107057

Por Acta No. 357 del 13 de octubre de 2017, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 2 de noviembre de 2017 con el No. 02272863 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Jurídica)	Juan Pablo Vinueza Jurado	C.C. No. 80100616

Por Acta No. 434 del 9 de marzo de 2023, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 13 de marzo de 2023 con el No. 02944067 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Segundo Suplente Del Presidente	Santiago Pardo Fajardo	C.C. No. 80425417

Por Documento Privado del 23 de mayo de 2011, de Representante Legal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 3 de junio de 2011 con el No. 01485083 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Gerente De Reclamaciones Del Cliente	Sonia Viviana Jimenez Valencia	C.C. No. 52252627

Por Acta No. 326 del 27 de abril de 2015, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 27 de abril de 2015 con el No. 01933848

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Jurídica)	Evelio Hernan Arevalo Duque	C.C. No. 16536601

ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN

JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Renglon	Salvador Francisco Cortez Gomez	P.P. No. G11765902
Segundo Renglon	Oscar Von Von Hauske Solis	P.P. No. G16179650
Tercer Renglon	Rafael Couttolenc Urrea	P.P. No. G22563297
Cuarto Renglon	Andres Hidalgo Salazar	C.C. No. 79783138
Quinto Renglon	Gustavo Alberto Tamayo Arango	C.C. No. 79152549
Sexto Renglon	Carlos Hernan Zenteno De Los Santos	C.E. No. 590584

SUPLENTE CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Renglon	Juan Carlos Archila Cabal	C.C. No. 80409270
Segundo Renglon	Santiago Pardo Fajardo	C.C. No. 80425417
Tercer Renglon	Fernando Gonzalez Apango	C.E. No. 306817
Cuarto Renglon	Dario Cadena Lleras	C.C. No. 79939464
Quinto Renglon	Carlos Alberto Carvajal Moreno	C.C. No. 80756266
Sexto Renglon	Rodrigo De Gusmao Ribeiro	C.E. No. 302784

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Por Acta No. 66 del 31 de marzo de 2016, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 15 de abril de 2016 con el No. 02094121 del Libro IX, se designó a:

PRINCIPALES

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Renglon	Salvador Francisco Cortez Gomez	P.P. No. G11765902
Segundo Renglon	Oscar Von Von Hauske Solis	P.P. No. G16179650
Cuarto Renglon	Andres Hidalgo Salazar	C.C. No. 79783138
Quinto Renglon	Gustavo Alberto Tamayo Arango	C.C. No. 79152549

SUPLENTE

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Renglon	Juan Carlos Archila Cabal	C.C. No. 80409270
Tercer Renglon	Fernando Gonzalez Apango	C.E. No. 306817
Quinto Renglon	Carlos Alberto Carvajal Moreno	C.C. No. 80756266

Por Acta No. 67 del 2 de junio de 2016, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 15 de junio de 2016 con el No. 02113298 del Libro IX, se designó a:

PRINCIPALES

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Sexto Renglon	Carlos Hernan Zenteno De Los Santos	C.E. No. 590584

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Por Acta No. 77 del 30 de marzo de 2022, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 29 de junio de 2022 con el No. 02853739 del Libro IX, se designó a:

PRINCIPALES

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Tercer Renglon	Rafael Couttolenc Urrea	P.P. No. G22563297

SUPLENTE

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Cuarto Renglon	Dario Cadena Lleras	C.C. No. 79939464

Por Acta No. 79 del 31 de marzo de 2023, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 11 de abril de 2023 con el No. 02954908 del Libro IX, se designó a:

SUPLENTE

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Segundo Renglon	Santiago Pardo Fajardo	C.C. No. 80425417
Sexto Renglon	Rodrigo De Gusmao Ribeiro	C.E. No. 302784

REVISORES FISCALES

Por Acta No. 0000036 del 21 de marzo de 2002, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 12 de abril de 2002 con el No. 00822241 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Persona Juridica	ERNST & YOUNG AUDIT S.A.S	N.I.T. No. 860008890 5

Por Documento Privado No. 5843-22 del 17 de junio de 2022, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 28 de junio de 2022 con

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

el No. 02853433 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Principal	Angela Jaimes Delgado	C.C. No. 52085564 T.P. No. 62183-T

Por Documento Privado del 24 de agosto de 2023, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 18 de septiembre de 2023 con el No. 03018711 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Suplente Del Revisor Fiscal	Camilo Ernesto Martinez Rivas	C.C. No. 1032384477 T.P. No. 167009 - T
Segundo Suplente Del Revisor Fiscal	Vicente Alonso Castillo Barrera	C.C. No. 1096483903 T.P. No. 257371 - T

PODERES

Por Escritura Pública No. 3476 de la Notaría 73 de Bogotá D.C., del 19 de octubre de 2020, inscrita el 30 de Octubre de 2020 bajo el registro No 00044237 del libro V, compareció Fernando González Apango identificado con cédula de extranjería No. 306.817 en su calidad de Representante legal, por medio de la presente Escritura Pública, confiere poder especial, amplio y suficiente a Mauricio Acevedo Arias identificado con cédula ciudadanía No. 79.495.740 de Bogotá D.C., y/o Carlos Alberto Torres Rivera identificado con cédula ciudadanía No. 79.576.371 de Bogotá D.C., para que como apoderado especial, individual o colectivamente: (i) firme y presente en adelante las declaraciones de impuesto sobre la renta, impuesto al patrimonio, impuesto sobre las ventas, retenciones en la fuente de impuestos nacionales, y demás declaraciones tributarias a que haya lugar ante la Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales - DIAN; (ii) firme y presente las declaraciones de impuestos municipales, distritales y departamentales, como es el caso de las declaraciones de impuesto de industria y comercio, autorretenciones y/o retenciones en la fuente de industria y comercio, impuestos prediales, impuestos de vehículos

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

automotores, alumbrado público, sin limitarse a éstas, que se deban presentar ante las autoridades territoriales; (iii) suscriba y tramite derechos de petición, respuestas a requerimientos, mandamientos de pago, pliegos de cargos, emplazamientos proferidos por autoridades tributarias de todo orden, atienda visitas de inspección, verificación, fiscalizaciones y auditorias contables y/o tributarias que adelantes autoridades tributarias de todo orden a nombre de la Sociedad; (iv) El apoderado especial podrá suscribir y presentar las aclaraciones, modificaciones y correcciones que fuesen necesarias, respecto de todas las declaraciones consignadas en los numerales anterior, sea que hubiesen sido firmadas por el o por un tercero; (v) de igual manera queda facultado para firmar presentar todo tipo de formatos para el cumplimiento de obligaciones formales como por ejemplo, pero sin limitarse a ello, la presentación de información exógena en medios magnéticos. (vi) El apoderado especial podrá firmar todo tipo de trámites en Establecimientos de Comercio, Matricula Mercantil y RUP que comprendan la renovación, actualización, cancelación y/o cualquier otra solicitud a cargo de la Cámara de Comercio a nivel nacional. En ejercicio del poder conferido, el apoderado especial de la Sociedad podrá suscribir y presentar las aclaraciones, modificaciones y correcciones que fuesen necesarias sobre todas y cada una de las actuaciones anteriormente reseñadas.

Por Documento Privado del 24 de octubre de 2022, de representante legal, registrado en esta Cámara de Comercio el 31 de Octubre de 2022, con el No. 00048443 del libro V, la persona jurídica confirió poder especial, amplio y suficiente a Mauricio Acevedo Arias, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79495740 expedida en Bogotá D.C., Carlos Alberto Torres Rivera, identificado con cedula de ciudadanía No. 79576371 expedida en Bogotá D.C., Para que como apoderado especial, individual o colectivamente: (i) firme y presente en adelante las declaraciones de impuesto sobre la renta, impuesto al patrimonio, impuesto sobre las ventas, retenciones en la fuente de impuestos nacionales, y demás declaraciones tributarias a que haya lugar ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN (ii) firme y presente las declaraciones de impuestos municipales, distritales y departamentales, como es el caso de las declaraciones de impuesto de industria y comercio, autorretenciones, retenciones en la fuente de industria y comercio, impuestos prediales, impuestos de vehículos automotores, alumbrado público, sin limitarse a estas, que

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

se deban presentar ante las autoridades territoriales; (iii) suscriba y tramite derechos de petición, repuestas a requerimientos, mandamientos de pago, pliegos de cargos, emplazamientos proferidos por autoridades tributarias de todo orden, atienda visitas de inspección, verificación, fiscalizaciones y auditorias contables y/o tributarias que adelantes autoridades tributarias de todo orden a nombre de la Sociedad; (iv) El apoderado especial podrá suscribir y presentar las aclaraciones, modificaciones y correcciones que fuesen necesarias, respecto de todas las declaraciones consignadas en los numerales anterior, sea que hubiesen sido firmadas por el o por un tercero; (v) de igual manera queda facultado para firmar y presentar todo tipo de formatos para el cumplimiento de obligaciones formales como por ejemplo, pero sin limitarse a ello la presentación de información exógena en medios magnéticos. (vi) El apoderado especial podrá firmar todo tipo de trámites en Establecimientos de Comercio, Matricula Mercantil y RUP que comprendan la renovación, actualización, cancelación y/o cualquier otra solicitud a cargo de la Cámara de Comercio a nivel nacional. En ejercicio del poder conferido, el apoderado especial de la Sociedad podrá suscribir y presentar las aclaraciones, modificaciones y correcciones que fuesen necesarias sobre todas y cada una de las actuaciones anteriormente reseñadas. Este poder especial se otorga en Bogotá D.C. el veinticuatro (24) del mes de octubre 2022 y estará vigente hasta el treinta y uno (31) de octubre de 2023, inclusive.

Por Documento Privado del 1 de agosto de 2023, de Representante Legal, registrado en esta Cámara de Comercio el 4 de Agosto de 2023, con el No. 00050599 del libro V, la persona jurídica confirió poder especial amplio y suficiente a los señores: 1. Luis Miguel Porto Velasquez, identificado con cedula de ciudadanía No. 8.533.055, de Barranquilla, quien ostenta el cargo de Director Región 1 de la Compañía; 2. Diego Alejandro Marin Monsalve, identificado con cedula de ciudadanía No. 71.277.182, de Medellín, quien ostenta el cargo de Director Región 2 de la Compañía; 3. Carlos Mario Gonzalez Mejia, identificado con cedula de ciudadanía No. 94.411.150 de Cali, quien ostenta el cargo de Director Región 3 de la Compañía; 4. Jose Luis Vasco Garcia, identificado con cedula de ciudadanía No. 79.861.675, de Bogotá, quien ostenta el cargo de Director Región 4 de la Compañía; 5. German Alfonso Velasquez Diaz, identificado con cedula de ciudadanía No. 91.270.085, de Bucaramanga, quien ostenta el cargo de Director Región 5 de la Compañía; para que individualmente, por término indefinido y mientras ostenten el respectivo cargo de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Director Región, ejerzan en nombre de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. la facultad de celebrar contratos de alquiler, arrendamiento, comodato para la instalación de estaciones base y/o equipos pasivos de red en terrazas o azoteas, con personas naturales o jurídicas, de cualquier naturaleza pública o privada, cuyo valor o forma de pago sea: (i) contraprestación de instalación de cortesías para la prestación -sin costo- del servicio(s) o (ii) Comodatos sin costo para la compañía. La suscripción de los mencionados contratos que tengan otra forma de contraprestación, no son objeto del presente poder conferido. Dentro de la facultad otorgadas en el presente poder, no se entiende incluida la suscripción de actos relacionados con la ejecución, adición, modificación, terminación, y liquidación de los citados contratos. Que no obstante el otorgamiento del presente poder, cualquiera de los Representante Legales de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. también podrá(n) suscribir los mencionados contratos y las modificaciones a los mismos. Este poder especial estará vigente desde el primero (1) de agosto de 2023.

Por Escritura Pública No. 5320 del 02 de octubre de 2023, otorgada en la Notaría 73 de Bogotá D.C., registrada en esta Cámara de Comercio el 11 de Octubre de 2023, con el No. 00051096 del libro V, la persona jurídica confirió poder especial, amplio y suficiente, para que de forma individual o conjunta la Abogada Lastenia Isabel Mosquera Ruiz, identificada con la cedula de ciudadanía número 55.224.911 expedida en Barranquilla y portadora de la Tarjeta Profesional de Abogada número 344.809 del Consejo Superior de la Judicatura para que como Apoderada Especial, firme, presente Recursos de Reconsideración, Recursos de Reposición, Escritos de Excepciones a Mandamientos de Pago a que haya lugar ante las Autoridades Tributarias del país y/o Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, en procesos cuya cuantía no supere las quince mil unidades de valor tributario (15.000 UVT). En ejercicio del poder conferido, la Apoderada Especial de, la Sociedad podrá suscribir y presentar las aclaraciones, modificaciones y correcciones que fueren necesarias sobre todas y cada una de las actuaciones anteriormente señaladas.

Por Documento Privado del 10 de octubre de 2023, de Representante Legal, registrado en esta Cámara de Comercio el 26 de Octubre de 2023, con el No. 00051171 del libro V, la persona jurídica confirió poder especial, amplio y suficiente, a Mauricio Acevedo Arias, identificado con cedula de ciudadanía número 79.495.740 expedida en Bogotá D.C., y/o Carlos Alberto Torres Rivera, identificado con la

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

cédula de ciudadanía número 79.576.371 expedida en Bogotá D.C., para que como apoderado especial, individual o colectivamente (I) firme y presente en adelante las declaraciones de impuesto sobre la renta, impuesto al patrimonio, impuesto sobre las ventas, retenciones en la fuente de impuestos nacionales, y demás declaraciones tributarias a que haya lugar ante la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN; (II) firme y presente las declaraciones de impuestos municipales, distritales y departamentales, como es el caso de las declaraciones de impuesto de industria y comercio, autorretenciones y/o retenciones en la fuente de industria y comercio, impuestos prediales, impuestos de vehículos automotores, alumbrado público, sin limitarse a éstas, que se deban presentar ante las autoridades territoriales, (III) suscriba y tramite derechos de petición, respuestas a requerimientos, mandamientos de pago, pliegos de cargos, emplazamientos proferidos por autoridades tributarias de todo orden, atiende visitas de inspección, verificación, fiscalizaciones y auditorías contables y/o tributarias que adelante autoridades tributarias de todo orden a nombre de la Sociedad; (IV) El apoderado especial podrá suscribir y presentar las aclaraciones, modificaciones y correcciones que fuesen necesarias, respecto a todas las declaraciones consignadas en los numerales anteriores, sea que hubiesen sido firmadas por el o por un tercero; (V) de igual manera queda facultado para firmar y presentar todo tipo de formatos para el cumplimiento de obligaciones formales como por ejemplo, pero sin limitarse a ello, la presentación de Información exógena en medios magnéticos; (VI) El apoderado especial podrá firmar todo tipo de trámites en Establecimientos de Comercio, Matricula Mercantil y RUP que comprendan la renovación, actualización, cancelación y/o cualquier otra solicitud a cargo de la Cámara de Comercio a nivel nacional. En ejercicio del poder conferido, el apoderado especial de la Sociedad podrá suscribir y presentar las aclaraciones, modificaciones y correcciones que fuesen necesarias sobre todas y cada una de las actuaciones anteriormente reseñadas. Este poder especial estará vigente hasta que sea revocado por el otorgante.

Por Documento Privado del 5 de diciembre de 2023, de Representante Legal, registrado en esta Cámara de Comercio el 7 de Diciembre de 2023, con el No. 00051443 del libro V, la persona jurídica confirió poder especial amplio y suficiente a la señora Maria Luisa Escolar Sundheim, identificada con cédula de ciudadanía No. 32.781.111 de Barranquilla, en su calidad de Directora Ejecutiva de la Unidad Mercado Corporativo, por término indefinido y en tanto ocupe el

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

mencionado cargo, para que ejerza en nombre de COMUNICACIÓN CELULAR S.A., COMCEL S.A. la facultad de presentar ofertas o propuestas y celebrar contratos con clientes corporativos y pymes o entidades de cualquier naturaleza pública o privada para el suministro a la venta de servicios que se encuentren dentro del objeto de la compañía, hasta por un monto anual en pesos colombianos equivalente a doscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD \$250.000), calculado a la tasa representativa del mercado (TRM), del día de firma de la respectiva oferta o del respectivo contrato. La suscripción de los mencionados contratos con clientes que superen el monto en pesos colombianos equivalente a doscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD \$250.000) anuales, no son objeto de este poder. Segundo: Dentro de las facultades otorgadas en el presente poder, igualmente se entiende incluida la suscripción de todo acto relacionado con la ejecución, adición, modificación, terminación y liquidación de los citados contratos, dentro de los límites aquí indicados. Tercero: Que no obstante el otorgamiento del presente poder, cualquiera de los representantes legales de COMUNICACIÓN CELULAR S.A., COMCEL S.A. También podrán suscribir los mencionados contratos y las modificaciones a los mismos.

Por Documento Privado del 01 de noviembre de 2023, de Representante Legal, registrado en esta Cámara de Comercio el 12 de Diciembre de 2023 con el No. 00051459 del libro V, la persona jurídica otorga en materia tributaria Poder Especial, amplio y suficiente, a la abogada Evelyn Mayerly Moncada Cortez, mayor de edad y domiciliado en la ciudad de Bogotá, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.091.133.473 de La Esperanza (Antioquia) y Tarjeta Profesional de Abogado No. 320.998 del Consejo Superior de la Judicatura para que como Apoderado Especial, firme y presente Recursos de Reconsideración, Recursos de Reposición, Escritos de Excepciones a Mandamientos de Pago y Revocatorias Directas que haya lugar ante las Autoridades Tributarias del país y/o Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, en todo tipo de procesos de orden Tributario hasta una cuantía de 7.500 UVT. En ejercicio del poder conferido, el Apoderado Especial de la Sociedad podrá suscribir y presentar las aclaraciones, modificaciones y correcciones que fueren necesarias sobre todas y cada una de las actuaciones anteriormente reseñadas. Este poder especial tiene vigencia desde el primero (01) del mes de noviembre de 2023 y su duración es de carácter indefinido, hasta tanto no sea revocado.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

REFORMAS DE ESTATUTOS

ESCRITURAS NO.	FECHA	NOTARIA	INSCRIPCION
3.763	14-V- 1992	4 STAFE BTA	19- V -1.992 NO.365425
2.746	29-VII-1992	13 STAFE BTA	30-VII-1.992 NO.373190
009	4- I-1994	22 STAFE BTA	6- I-1.994 NO.433.167
51	17- II-1994	55 STAFE BTA	25- II-1.994 NO.438.849
1.220	5- V- 1994	40 STAFE BTA	13-V- 1.994 NO.447.557
3.335	17 -X -1995	25 STAFE BTA	19- X -1.995 NO.512.990
20	11-III-1996	MIAMI-E.FLORIDA	18-III-1.996 NO.531.189
		ESTADOS UNIDOS.	
0.629	26-II--1997	25 STAFE BTA	05-III-1.997 NO.576.480

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
E. P. No. 0001231 del 2 de abril de 1998 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00628684 del 2 de abril de 1998 del Libro IX
E. P. No. 0004515 del 24 de noviembre de 1998 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00658182 del 26 de noviembre de 1998 del Libro IX
E. P. No. 0001425 del 9 de mayo de 2000 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00728157 del 11 de mayo de 2000 del Libro IX
E. P. No. 0000151 del 24 de enero de 2001 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00762167 del 26 de enero de 2001 del Libro IX
E. P. No. 0000191 del 30 de enero de 2002 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00813057 del 4 de febrero de 2002 del Libro IX
E. P. No. 0000360 del 20 de febrero de 2002 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00815979 del 22 de febrero de 2002 del Libro IX
E. P. No. 0000445 del 1 de marzo de 2002 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00817064 del 1 de marzo de 2002 del Libro IX
E. P. No. 0000755 del 8 de abril de 2002 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00822360 del 12 de abril de 2002 del Libro IX

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

E. P. No. 0001196 del 27 de mayo de 2002 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00829084 del 29 de mayo de 2002 del Libro IX
E. P. No. 0001774 del 26 de julio de 2002 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00838467 del 2 de agosto de 2002 del Libro IX
Cert. Cap. del 30 de noviembre de 2002 de la Revisor Fiscal	00858711 del 23 de diciembre de 2002 del Libro IX
E. P. No. 0000892 del 7 de abril de 2004 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00928817 del 12 de abril de 2004 del Libro IX
E. P. No. 0003799 del 21 de diciembre de 2004 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00969083 del 27 de diciembre de 2004 del Libro IX
E. P. No. 0000143 del 20 de enero de 2005 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00974105 del 27 de enero de 2005 del Libro IX
E. P. No. 0003599 del 6 de diciembre de 2005 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01025017 del 7 de diciembre de 2005 del Libro IX
E. P. No. 0001647 del 28 de junio de 2006 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01065192 del 6 de julio de 2006 del Libro IX
E. P. No. 0000778 del 30 de marzo de 2007 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01121935 del 4 de abril de 2007 del Libro IX
E. P. No. 0003418 del 12 de diciembre de 2007 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01177201 del 13 de diciembre de 2007 del Libro IX
E. P. No. 0001035 del 24 de abril de 2008 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01209504 del 28 de abril de 2008 del Libro IX
E. P. No. 0003341 del 22 de diciembre de 2008 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01264952 del 23 de diciembre de 2008 del Libro IX
E. P. No. 1217 del 8 de junio de 2009 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01306912 del 23 de junio de 2009 del Libro IX
E. P. No. 2013 del 15 de septiembre de 2009 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01328250 del 21 de septiembre de 2009 del Libro IX
E. P. No. 0714 del 12 de abril de	01375776 del 15 de abril de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

2010 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	2010 del Libro IX
E. P. No. 0714 del 12 de abril de 2010 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01380838 del 5 de mayo de 2010 del Libro IX
E. P. No. 2387 del 16 de octubre de 2012 de la Notaría 41 de Bogotá D.C.	01678301 del 2 de noviembre de 2012 del Libro IX
E. P. No. 1019 del 9 de junio de 2016 de la Notaría 41 de Bogotá D.C.	02113287 del 15 de junio de 2016 del Libro IX
E. P. No. 872 del 18 de mayo de 2017 de la Notaría 41 de Bogotá D.C.	02231536 del 7 de junio de 2017 del Libro IX
E. P. No. 1061 del 28 de mayo de 2019 de la Notaría 41 de Bogotá D.C.	02472324 del 31 de mayo de 2019 del Libro IX
E. P. No. 1753 del 22 de agosto de 2019 de la Notaría 41 de Bogotá D.C.	02498813 del 23 de agosto de 2019 del Libro IX
E. P. No. 111 del 29 de enero de 2020 de la Notaría 41 de Bogotá D.C.	02547358 del 30 de enero de 2020 del Libro IX
E. P. No. 4276 del 1 de noviembre de 2023 de la Notaría 41 de Bogotá D.C.	03040186 del 29 de noviembre de 2023 del Libro IX

SITUACIÓN DE CONTROL Y/O GRUPO EMPRESARIAL

Por Documento Privado No. 0000001 del 14 de diciembre de 2005 de Representante Legal, inscrito el 3 de marzo de 2006 bajo el número 01042114 del libro IX, se comunicó que se ha configurado una situación de control por parte de la sociedad matriz: COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A, respecto de las siguientes sociedades subordinadas:

- INFRAESTRUCTURA CELULAR COLOMBIANA S A ESP QUE SE PODRA ABREVIAR EN INFRACEL S A ESP

Domicilio: Bogotá D.C.

Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio

Por Documento Privado del 27 de enero de 2011 de Representante Legal, inscrito el 31 de enero de 2011 bajo el número 01448875 del libro IX,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

se comunicó que se ha configurado una situación de control por parte de la sociedad matriz: COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A, respecto de las siguientes sociedades subordinadas:

- TELMEX COLOMBIA S A

Domicilio: Bogotá D.C.

Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio

Certifica:

Por Documento Privado No. 0000001 del 14 de diciembre de 2005 de Representante Legal, inscrito el 2 de marzo de 2006 bajo el número 01041846 del libro IX, comunicó la sociedad matriz:

- AMOV COLOMBIA S A

Domicilio: Bogotá D.C.

Presupuesto: No reportó

Que se ha configurado una situación de control con la sociedad de la referencia.

Por Documento Privado No. 0000001 del 13 de febrero de 2006 de Representación Legal, inscrito el 2 de marzo de 2006 bajo el número 01041848 del libro IX, comunicó la sociedad matriz:

- AMÉRICA MÓVIL S.A.B. DE C.V.

Domicilio: (Fuera Del País)

Nacionalidad: Mexicana

Actividad: Prestación y comercialización de servicios de telecomunicaciones inalámbricas tales como los servicios de telefonía móvil, móvil celular, valor agrado, telemáticos, portados y demás, y con tal propósito podrá emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios o que le sean conexas o complementarias

Presupuesto: Numeral 1 artículo 261 de Código de Comercio y artículo 28 de la Ley 222 de 1995

Que se ha configurado una situación de control con la sociedad de la referencia.

Fecha de configuración de la situación de control : 2005-12-14

Por Documento Privado del 27 de enero de 2010 de Representante Legal, inscrito el 9 de febrero de 2010 bajo el número 01360388 del libro IX, comunicó la sociedad matriz:

- AMÉRICA MÓVIL S.A.B. DE C.V.

Domicilio: (Fuera Del País)

Nacionalidad: Mexicana

Actividad: Prestación y comercialización de servicios de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

telecomunicaciones inalámbricas tales como los servicios de telefonía móvil, móvil celular, valor agrado, telemáticos, portados y demás, y con tal propósito podrá emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios o que le sean conexas o complementarias
Presupuesto: Numeral 1 artículo 261 de Código de Comercio y artículo 28 de la Ley 222 de 1995
Que se ha configurado una situación de grupo empresarial con la sociedad de la referencia.
Fecha de configuración de la situación de grupo empresarial : 2015-05-26

Por Documento Privado de representación legal del 01 de abril de 2003, inscrito el 02 de mayo de 2003 bajo el No. 877585, la sociedad de la referencia COMCEL S.A. (matriz) actualiza la información relativa a los presupuestos que dan lugar al grupo empresarial según acuerdo de administración suscrito por la matriz COMCEL S.A. Y CELCARIBE S.A. EMPRESA REGIONAL DE COMUNICACIONES CELULARES DE LA COSTA ATLANTICA S. A. CELCARIBE S.A. (subordinada), modificando el registro inscrito bajo el No. 870427 del libro IX.

Se aclara la situación de control inscrita bajo el No. 01448875 del libro IX, en el sentido de indicar que la sociedad matriz COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. comunica que ejerce situación de control sobre la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A. Subordinada.

Se aclara la situación de control y grupo empresarial inscrito el 2 de marzo de 2006 bajo el No. 01041848 del libro IX, modificado por Documento Privado del 27 de enero de 2010 del Representante Legal, inscrita el 9 de febrero de 2010 bajo el No. 01360388 del libro IX, modificado por Documento Privado del 31 de mayo de 2016 del representante legal, inscrito el 8 de mayo de 2016 bajo el No. 02110915 del libro IX, modificado por Documento Privado del 24 de mayo de 2018 del representante legal, inscrito el 1 de junio de 2018 bajo el No. 02346054 del libro IX, modificado por Documento Privado del 7 de diciembre de 2023 del Representante Legal, inscrito el 14 de Diciembre de 2023 bajo el No. 03045028 del Libro IX, en el sentido de indicar que la sociedad extranjera AMÉRICA MÓVIL S.A.B. DE C.V.(matriz) comunica que se configura situación de control y grupo empresarial con las sociedades AMOV COLOMBIA S.A., COMUNICACIÓN

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CELULAR S.A., IDEAS MUSICALES DE COLOMBIA S.A.S., OPERADORA DE PAGOS
MOVILES DE COLOMBIA S.A.S, HITSS COLOMBIA S.A.S. y HITSS SOLUTIONS
S.A. DE C.V. casa principal de HITSS SOLUTIONS S.A. DE C.V. SUCURSAL
COLOMBIA (subordinadas).

CERTIFICAS ESPECIALES

Que por resolución No.320-4642 del 27 de diciembre de 1.993 de la Superintendencia de Sociedades, inscrita el 29 de diciembre de 1.993 bajo el No. 432.314 del libro IX, mediante la cual autoriza realizar una emisión de bonos obligatoriamente convertibles en acciones de la sociedad, por una cantidad hasta de \$28.296'482.386,00 mcte.

Que por Acta No.17 de la Junta Directiva del 3 de diciembre de 1.993, inscrita el 29 de diciembre de 1.993 bajo el No. 432.315 del libro IX, se nombró como representante legal de los tenedores de bonos obligatoriamente convertibles en acciones a la sociedad: "CORPORACION FINANCIERA UNION S.A. CORFIUNION S.A.", para la emisión autorizada según resolución No. 320-4642 del 27 de diciembre de 1.993, de la Superintendencia de Sociedades.

Que por resolución No.320-783 del 19 de abril de 1.994 de la Superintendencia de Sociedades, inscrita el 21 de abril de 1.994 bajo el No. 444.770 del libro IX, por la cual se autoriza una emisión de bonos obligatoriamente convertibles en acciones.

Que por Acta No. 23 de la Junta Directiva del 23 de febrero de 1.994, inscrita el 15 de septiembre de 1.994, bajo el No. 463066 del libro IX, de cómo representante legal de los tenedores de bonos obligatoriamente convertibles en acciones a la sociedad "CORPORACION FINANCIERA UNION S.A." CORFIUNION S.A. Para la emisión autorizada según resolución No. 320-783 del 19 de abril de 1.994.

Que por resolución No. 320-812 del 30 de mayo de 1.995 de la Superintendencia de Sociedades, inscrita el 31 de mayo de 1.995, bajo el No. 494.830 del libro IX, se autorizó una emisión de bonos obligatoriamente convertibles en acciones boceas por cuarenta mil millones de pesos (\$40.000.000.000)

Que por Acta No.39 de la reunión de Junta Directiva del 29 de marzo de 1.995, inscrita el 31 de mayo de 1.995 bajo el No. 494.829 del

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

libro IX, fue nombrada representante legal de los tenedores de bonos:
LA CORPORACION FINANCIERA UNION S.A. CORFIUNION.

Que por Documento Privado del 31 de octubre de 2002 y resolución de la Superintendencia de Valores No. 0812 del 22 de octubre de 2002, inscrita el 30 de diciembre de 2002 bajo el No. 859962 del libro IX, fue nombrada representante legal de los tenedores de bonos a : HELM TRUST S.A. EMISION \$450.000.000.000.

Que por Documento Privado del 03 de febrero de 2006 inscrita el 21 de marzo de 2006 bajo el No. 1045029 del libro IX, fue nombrada representante legal de los tenedores de bonos a : HELM TRUST S.A. EMISION \$500.000.000.000.

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: 6120
Actividad secundaria Código CIIU: 6110
Otras actividades Código CIIU: 6190, 4741

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

A nombre de la persona jurídica figura(n) matriculado(s) en esta Cámara de Comercio de Bogotá el(los) siguiente(s) establecimiento(s) de comercio:

Nombre: COMCEL S A CAV CHICO
Matrícula No.: 00672319
Fecha de matrícula: 15 de noviembre de 1995
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Cra 15 N 94-38
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: COMCEL S A CAV VENECIA
Matrícula No.: 00931343
Fecha de matrícula: 31 de marzo de 1999
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Av 68 No 39I-37 Sur
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: COMCEL S A CAV AV SUBA
Matrícula No.: 01335181
Fecha de matrícula: 26 de enero de 2004
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Av Suba No 128-30
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: COMCEL S A CAV CEDRITOS
Matrícula No.: 01463294
Fecha de matrícula: 23 de marzo de 2005
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Calle 140 No 18-40
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: COMCEL S A CAV ALAMOS
Matrícula No.: 01545178
Fecha de matrícula: 3 de noviembre de 2005
Último año renovado: 2023

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Calle 71 B No. 100-11 Local 201A Diver Plaza 2
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	COMCEL S.A CAV KENNEDY
Matrícula No.:	01657921
Fecha de matrícula:	7 de diciembre de 2006
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Av 80 No. 44 19 Sur
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	COMCEL S.A CAV RESTREPO
Matrícula No.:	01674219
Fecha de matrícula:	15 de febrero de 2007
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Ak 14 No. 10-09 Sur
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	COMCEL S.A CAV SOACHA
Matrícula No.:	01679383
Fecha de matrícula:	1 de marzo de 2007
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Aut Sur Cc Mercurio L 155-154
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	COMCEL S.A CAV CHAPINERO
Matrícula No.:	01679384
Fecha de matrícula:	1 de marzo de 2007
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cr 13 No. 59-52
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	COMCEL S A CAV GRAN ESTACION
Matrícula No.:	01760527
Fecha de matrícula:	14 de diciembre de 2007
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Dirección:	Cl 26 No. 62-47 Lc 1-47
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	TELMEX COLOMBIA PLAZA IMPERIAL
Matrícula No.:	01849536
Fecha de matrícula:	4 de noviembre de 2008
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Ak 104 No. 148-07 Lc 147-7
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CAV UNICENTRO COMCEL SA
Matrícula No.:	01856342
Fecha de matrícula:	9 de diciembre de 2008
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cc Unicentro L 2-202
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	TELMEX PORTAL 80
Matrícula No.:	01943358
Fecha de matrícula:	5 de noviembre de 2009
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Tv 100 A No. 80A-20 Lc 3002
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	TELMEX COLOMBIA C.C. SANTAFE
Matrícula No.:	02122907
Fecha de matrícula:	21 de julio de 2011
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cl 183 No. 45-03
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	TELMEX COLOMBIA HAYUELOS
Matrícula No.:	02216619
Fecha de matrícula:	23 de mayo de 2012
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cl 20 No. 82 52
Municipio:	Bogotá D.C.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Nombre: COMCEL S A CAV FLORESTA
Matrícula No.: 02329546
Fecha de matrícula: 7 de junio de 2013
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Cr 67 A No. 95 63 Cc 68 Av Street Mall
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: COMCEL SA CAV CHIA
Matrícula No.: 02394920
Fecha de matrícula: 17 de diciembre de 2013
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Cl 10 No. 11 36 Cc La Libertad
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: CAV SAC FONTIBON
Matrícula No.: 02515924
Fecha de matrícula: 5 de noviembre de 2014
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Cr 100 No. 19 57 65
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: CAV SAC TOBERIN
Matrícula No.: 02525224
Fecha de matrícula: 4 de diciembre de 2014
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Cr 45 No. 166 65
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: CAV CALIMA
Matrícula No.: 02797361
Fecha de matrícula: 24 de marzo de 2017
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Cr 30 Con Av 19 Lc B1 Al B19
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: TELMEX COLOMBIA CENTRO MAYOR

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Matrícula No.:	02819027
Fecha de matrícula:	19 de mayo de 2017
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cl 38 A Sur No. 34 D - 50 Lc 1 - 200
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CAV LA FELICIDAD
Matrícula No.:	02938880
Fecha de matrícula:	26 de marzo de 2018
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cl 19 A No. 72 - 57
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	TIENDA CLARO GRAN PLAZA BOSA-CENTRO DE VENTAS
Matrícula No.:	03048449
Fecha de matrícula:	8 de enero de 2019
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cl 65 Sur No. 78 H - 51
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CAV FONTANAR
Matrícula No.:	03100453
Fecha de matrícula:	15 de abril de 2019
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Via Chia Km 2.5 Cajica - Fontanar Lc 308 / 10 - 11
Municipio:	Chía (Cundinamarca)
Nombre:	CAV SOACHA TERRERO FIJA
Matrícula No.:	03100465
Fecha de matrícula:	15 de abril de 2019
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cr 1 No. 38 - 53 Cc Ventura Terreros Lc 113
Municipio:	Soacha (Cundinamarca)

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Nombre: CAV TITAN BOGOTA MOVIL
Matrícula No.: 03100437
Fecha de matrícula: 15 de abril de 2019
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Av Boyaca No. 80 - 94 - Cc Titan Plaza
Lc 362 - 363
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: CAV PLAZA CLARO
Matrícula No.: 03100446
Fecha de matrícula: 15 de abril de 2019
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Cr 68 A No. 24 B - 10 To 1 Lc 1 Cc Plaza
Claro
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: CAV GRAN PLAZA ENSUEÑO PERDOMO
Matrícula No.: 03100461
Fecha de matrícula: 15 de abril de 2019
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Cr 51 No. 59 C Sur 93 Lc 123 - 124
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: CAV FUSAGASUGA
Matrícula No.: 03235831
Fecha de matrícula: 18 de marzo de 2020
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Av Las Palmas # 8 - 44
Municipio: Fusagasugá (Cundinamarca)

Nombre: TIENDA BOGOTÁ PASEO VILLA DEL RIO
Matrícula No.: 03318479
Fecha de matrícula: 14 de diciembre de 2020
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Cl 57 D Sur No. 78 H - 14
Municipio: Bogotá D.C.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Nombre:	CAV TIENDA ANDINO
Matrícula No.:	03372718
Fecha de matrícula:	29 de abril de 2021
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cr 11 No 82 - 71 Cc Andino Lc 276
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	TIENDA BOGOTA COLINA
Matrícula No.:	03436413
Fecha de matrícula:	30 de septiembre de 2021
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cr 58 D No 146 - 51 Par La Colonia Cc
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CAV PLAZA DE LAS AMERICAS
Matrícula No.:	03455505
Fecha de matrícula:	18 de noviembre de 2021
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cr 71 D # 6-94 Sur Cc Plaza De Las Americas Lc 1639
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	COMCEL CAV ZIPAQUIRA
Matrícula No.:	03464157
Fecha de matrícula:	27 de diciembre de 2021
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cl 1 No. 10 - 08 P 1 Lc 103 - 108 Cc La Casona
Municipio:	Zipaquirá (Cundinamarca)
Nombre:	CAV BOGOTÁ CRA 7
Matrícula No.:	03572367
Fecha de matrícula:	22 de agosto de 2022
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Carrera 7 22 20
Municipio:	Bogotá D.C.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Nombre: CLARO TECH
Matrícula No.: 03690133
Fecha de matrícula: 7 de junio de 2023
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Carrera 68 A 24 B 10
Municipio: Bogotá D.C.

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLA DE LOS ANTERIORES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO O DE AQUELLOS MATRICULADOS EN UNA JURISDICCIÓN DIFERENTE A LA DEL PROPIETARIO, DEBERÁ SOLICITAR EL CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN WWW.RUES.ORG.CO.

TAMAÑO EMPRESARIAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Grande

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria \$ 14.613.999.381.000

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU : 6120

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 20 de marzo de 2024 Hora: 12:02:16

Recibo No. AA24433854

Valor: \$ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A24433854B9DB2

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Impuestos, fecha de inscripción : 22 de abril de 2021. Fecha de envío de información a Planeación : 4 de marzo de 2024. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

El presente certificado no constituye permiso de funcionamiento en ningún caso.

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.


CONSTANZA PUENTES TRUJILLO



INTERPOSICIÓN DERECHO DE PETICIÓN

Bogotá, D.C. 13 de Marzo de 2023

Señores

CLARO - Telecomunicaciones

Oficina Plaza Claro

Numero de Referencia: 952529177

Ciudadano: Gabriela Guerron Luna

Identificado: Cédula de ciudadanía: 1.032.388.937

Tipo de Tramite: Mantenimiento y Renovación de Cajas de distribución

Asunto: Derecho de Petición. Solicito tramite de solicitud Mantenimiento y Renovación de Cajas de distribución Conjunto Residencial Taoka II.

Respetados señores:

Yo, **GABRIELA JACQUELINE GUERRON LUNA**, identificada con cédula de ciudadanía No. **1.032.388.937** de Bogotá, y con domicilio en Bogotá D.C., Administradora del **CONJUNTO RESIDENCIAL TAOKA II**, identificado con Nit. **800-069-545-1** con domicilio en Bogotá D.C., en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política y las disposiciones pertinentes de la ley 1755 de 2015 "Reglamentaria del Derecho Fundamental de Petición", respetuosamente expongo los siguientes:

HECHOS:

1. En diciembre de 2022, se solicito el mantenimiento de cajas de distribución y en esa misma semana se recibió la visita de inspección por parte de un ingeniero de Claro, informando que él como empresa tercerizada generaba la propuesta y claro se contactaría conmigo para definir detalles.
2. Al llamar el 25 de Enero de 2023, se informa que el área encargada no ha dado respuesta a esta solicitud.
3. El 20 de Febrero de 2023, Se radica formalmente la solicitud de Mantenimiento de Redes y Cajas de Distribución, ya que se reitera los contratistas que asistan a la copropiedad deben contar con todos los elementos PPT para trabajo en Alturas, ya que las cajas se encuentran en unas claraboyas en la cubierta de los 4 bloques que conforman el conjunto. NR: 952529177



Conjunto Residencial Taoka II

NIT 800069545-1

4. A la Fecha no se tiene repuesta de parte de Claro. Ya dos copropietarios en el conjunto han notificado retiro de la empresa Claro por fallas en todos los servicios.

FUNDAMENTO

El Derecho de Petición es un Derecho Fundamental, consagrado en la Constitución Política de Colombia, desarrollado en su artículo 23, por medio del cual se estableció que, *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución..."*

Sumado a lo anterior, mediante la **Ley 1755 de 2015**, *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, se ha determinado en el artículo 13 lo siguiente:

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y **de fondo sobre la misma**.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, **requerir información**, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Ahora bien, frente a los términos para dar respuesta, en el artículo 14 de la misma norma, se dispuso que,

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega



Conjunto Residencial Taoka II

NIT 800069545-1

de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

PETICIÓN

1. Solicito asignación de fecha de realización de obras para la Orden de renovación de Redes y Cajas de Distribución
2. Solicito información del paso a seguir para que los usuarios afectados por la intermitencia en el servicio puedan solicitar descuentos en las facturas.

FINALIDAD

Lo anterior lo requiero para evitar se siga vulnerando mi derecho a la sana recreación y descanso y el derecho al Trabajo, ya que al no contar con servicio optimo es imposible ver los programas de televisión con tranquilidad y dada la baja calidad del internet los que tiene trabajo por teletrabajo se han visto fuertemente afectados.

ANEXOS

1. Copia documento de identificación, **GABRIELA GUERRÓN LUNA**.
2. Copia Petición NR: 952529177, de fecha 20 de Febrero de 2023.
3. Certificado Alcaldía Local - Representación Legal
4. Foto estado actual de la Caja de Distribución Bloque 1

I. NOTIFICACIONES

Recibiré las correspondientes notificaciones a las siguientes direcciones:

- Física: Carrera 32A No.25B-38. Bogotá, D.C., Oficina de Administración
- Electrónica: conjuntotaokados@gmail.com
- Cel.: 3135130768

Cordialmente,

GABRIELA GUERRÓN LUNA

C.C. 1.032.388.937 de Bogotá

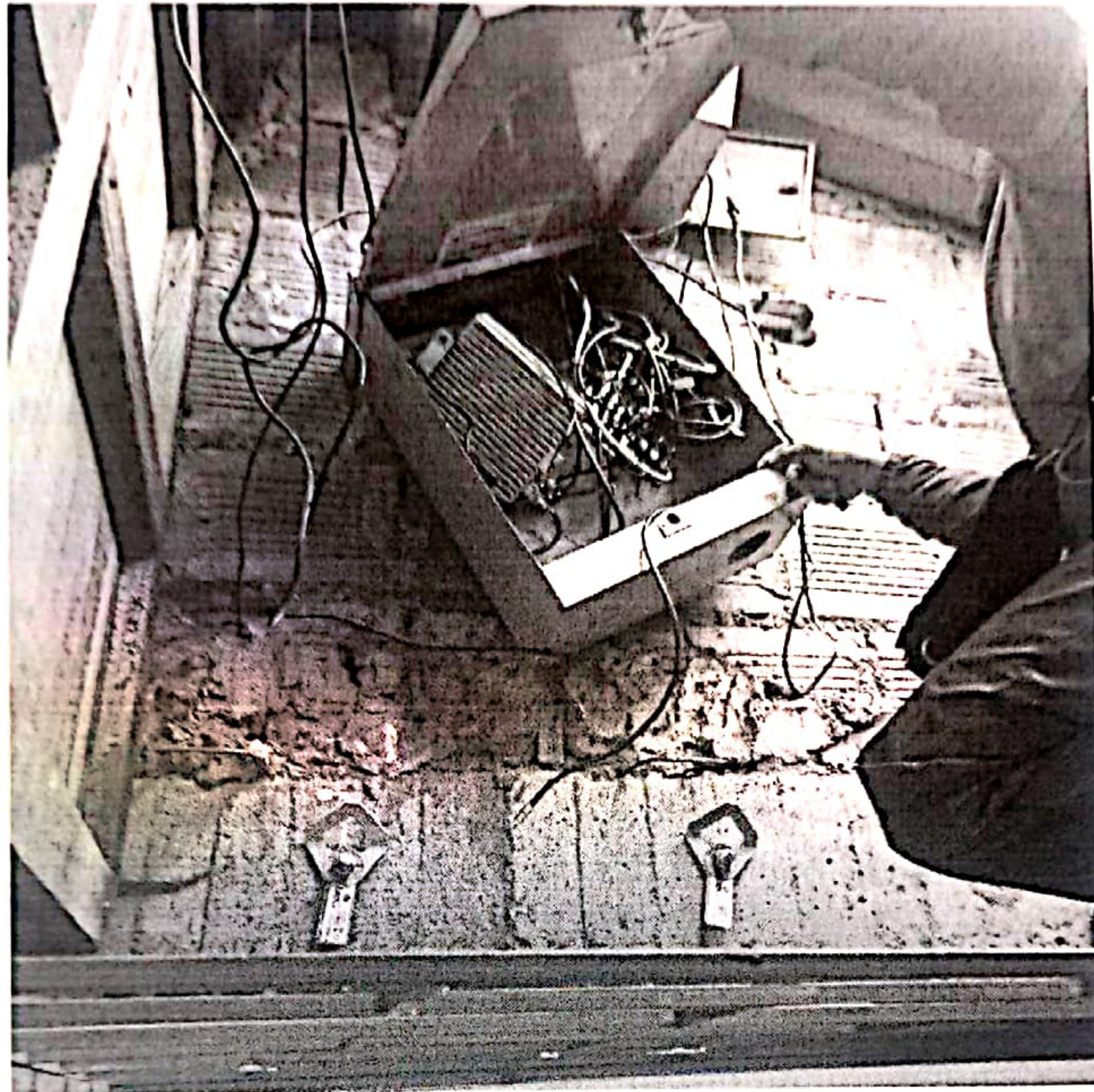
Administradora Conjunto Residencial Taoka II



Conjunto Residencial Taoka II

NIT 800069545-1

ANEXO 4.



conjuntotaokados@gmail.com)

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta PQR. 956172300 con No. de Cuenta : 4747424

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 13 de marzo de 2023, en el que nos manifiesta varios hechos puntuales para ser revisados, nos permitimos darle respuesta a cada uno de ellos:

1. en la que solicita la renovación del cableado y cajas.

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 su solicitud fue remitida al área de infraestructura quienes se encuentran en un proceso de verificación para replanteamiento de acometida, por lo cual se evaluarán el predio con el fin de gestionar los documentos requeridos para la valoración de su solicitud, una vez se tengan dichos documentos, se procederá a realizar la evaluación de las obras, validación que determinará los trabajos, el costo de la obra y su viabilidad técnica, con el fin de confirmar la fecha en la cual se iniciarán las obras de adecuación, es de aclarar que dicho procedimiento técnico no cuenta con un tiempo estipulado de ejecución.

2. Solicita información para la solicitud de ajuste para los usuarios.

Al respecto nos permitimos informar que cada usuario se debe comunicar a nuestras líneas de atención al cliente con el fin de dar solución correcta dependiendo las afectaciones de cada cuenta:

- *611 desde su línea celular claro.
- 6017500500 línea de atención al cliente Bogotá.
- CAV centro de atención y ventas de claro más cercano a su lugar de vivienda.
- Línea nacional 0180003200200.

"Apreciado cliente si tiene alguna inquietud adicional lo invitamos a nuestro canal digital Claro WhatsApp Solución al contacto, ingresando a través en la página www.claro.com.co, en la sección Legal y Regulatorio / Radica Quejas y Recursos / Solución al Contacto PQR WhatsApp. Por favor tener en cuenta que este canal no es un canal de radicación".

Cordialmente,





Bogotá D.C. 25 de abril de 2023

Señores

Administración

TAKOA 2

Ciudad BOGOTA D.C Cra 32á # 25b - 38

Asunto: Responsabilidad De Daños y Atenta Solicitud De Permisos

Apreciados Señores:

Con motivo de adelantar algunas obras de orden civil, calibración y prueba de equipos así como la revisión de cables e infraestructura de propiedad de **CLARO COLOMBIA S.A.** en el conjunto que Ustedes administran y dirigen, atentamente nos permitimos comunicarles por medio de la presente que **CLARO COLOMBIA S.A.** se hace responsable por cualquier daño que pudiera ocurrir a las instalaciones, elementos y materiales de la propiedad común por y con motivo de nuestras obras, en el momento en que nuestros técnicos estén realizando trabajos de mantenimiento preventivo o correctivo derivados de los planes de mejoramiento o expansión o de la atención de llamadas de servicio interpuestas por clientes habitantes en el inmueble, enunciados anteriormente y que buscan mejorar la calidad del servicio adquirido por los residentes en el conjunto con nuestra empresa.

Las labores a realizar por nuestro personal se enmarcan dentro de las siguientes tareas:

- Mantenimiento preventivo de equipos de CLARO por búsqueda de ruido y mejora en servicios de internet, telefonía, televisión
- Revisión de la red de Telmex que se encuentra ubicada en la copropiedad.
- Cambio de cables (instalación y/o desmonte) de la red.
- Cambio o instalación de equipos.
- Calibración de los equipos de la red colocada dentro del conjunto.

Estas labores, se van a realizar internamente dentro del conjunto y si se necesita ingresar a algún apartamento, se hará con previa autorización tanto de la parte de Ustedes, el cliente y de **CLARO COLOMBIA S.A.**; para tal efecto y de la misma atenta manera les solicitamos, si Ustedes lo ven necesario, designar a una persona para que acompañe a nuestro personal durante cualquier tipo de trabajo que se realice. Así mismo, cualquier anomalía o inquietud adicional debe ser comunicada por ustedes, inmediatamente o dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de la realización de los trabajos, y/o mantenimientos, a nuestro departamento de servicio al suscriptor, al teléfono 7500-500.



PARÁGRAFO: CLARO COLOMBIA S.A. se responsabilizará por los daños reportados debidamente a ese número y con el escrito que le acompañe, en donde debe estar relacionado el número de la orden de trabajo que acompaña a nuestros técnicos, por favor exigirla al momento de ingresar a su conjunto, por lo tanto, les rogamos la mayor claridad al momento de consignar el daño con este número, para evitar confusiones o malos entendidos.

Adjunto tabla relacionando el personal autorizado para realizar los trabajos en la zona, insistimos y muy especialmente autorizar el ingreso de los funcionarios necesarios para realizar las labores y que estarán correctamente identificados con el carnet que los acredita como trabajadores de **CLARO COLOMBIA S.A.:**

SUPERVISOR:

SUPERVISOR CORRECTIVO BI/UNI	79899119	MOLINA ECEDIEL HENRY
SUPERVISOR CORRECTIVO BI/UNI	1020815656	USUGA LUIS DAVID
SUPERVISOR CORRECTIVO BI/UNI	74130126	ALVAREZ PEREZ PABLO ANTONIO
SUPERVISOR CORRECTIVO RUIDO	1069432224	RAMIREZ GONZALEZ ANDRES DAVID

PLACA DEL VEHICULO	PUESTO DE TRABAJO	CEDULA	NOMBRE DEL FUNCIONARIO
LPZ349	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1010038183	JHONATAN ANTONIO BLANQUICETT VASCO
	AUX.CONDUCTOR	79359519	OSCAR BENITO JIEMENEZ RICAURTE
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1073683823	GEINER ANDRES BOLIVAR ITENCIPA
	AUX.CONDUCTOR	92550593	DAVID ARTURO CARDENAS PEÑA
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1048291003	YERSON VILLAREAL CARPINTERO
	AUX.CONDUCTOR	1012390806	GUSTAVO SILVA CARDONA
FSU592	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1033755291	JOHN FREDY CARDONA MEDINA
	AUX.CONDUCTOR	5996202	FREDY PASTOR RODRIGUE PATIÑO
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	79725212	EDWIN MIGUEL DAZALOPEZ
	AUX.CONDUCTOR	79596205	MARLONG FRANKLING ORDUZ HURTADO
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	79561252	JUAN CARLOS CONTRERAS OVIEDO
	AUX.CONDUCTOR	1026133049	CARLOS ANDRES SALCEDO MONTOYA
WLR626	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1143235756	MANUEL JOSE GARCIA SANTERO
	AUX.CONDUCTOR	1013599819	EDISON GUSTAVO MORENO MENDOZA
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1013691372	DAMIAN RODRIGUEZ VASQUEZ
	AUX.CONDUCTOR	1012337817	SERGIO BARRERA BARRERA
TSS814	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	13175315	DANUIL AVENDAÑO IACOME
	AUX.CONDUCTOR	79648261	JAVIER MAURICIO GUTIERREZ PUERTO
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO CONDUCTOR	1012399993	YESID ALBERTO TRASLAVIÑA OSES
	AUXILIAR MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1026570995	JOSE LEONIDAS MARTINEZ CHAVEZ
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1024526976	TIQUE QUEZADA DIDER FARIT
	AUX.CONDUCTOR	19489247	CAOPOLICAN DIAZ PALACIOS



PLACA DEL VEHICULO	PUESTO DE TRABAJO	CEDULA	NOMBRE DEL FUNCIONARIO
GET572	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	80729167	JAIME ANDRES UMBARILA ORTIZ
	AUX.CONDUCTOR	79262285	JULIO ROMERO VILLALBA
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO CONDUCTOR	1033745306	RATIVA MONROY LUIS MIGUEL
LPZ767	AUXILIAR EMPALMERIA	1077035519	VICTOR ALFONSO ROJAS BARBOSA
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	79788898	LEONARDO JEMENEZ JEMENEZ
	AUX.CONDUCTOR	1054681742	YEISON EDUARDO GUERRERO RUBIANO
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	79877041	URQUIJO MERCHAN MARCOS
EXZ765	AUX.CONDUCTOR	13615640	ALBERTO CELIS PUENTES
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1010206478	EDISSON JOHANN PRADA OSPINA
	AUX.CONDUCTOR	1022432522	JEFERSON NEMPEQUE GUTIERREZ
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	16721178	OSCAR ANDRADE
LQK301	AUX.CONDUCTOR	1031181442	ANDRES ESTEBAN TORRES MARTINEZ
	TECNICO FIBRA OPTICA	1003894610	MAICOL STEVEN BUITRAGO GRANOBLES
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1007718088	CHARLY EDUARDO CHAPARRO AMAYA
ERK699	AUX.CONDUCTOR	79353169	BAYARDO TORRES MENDIBELSO
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO CONDUCTOR	80029823	JULIAN ANDRES FUENTES RODRIGUEZ
	AUXILIAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1069154222	WILSON DAVID CORTES ROMERO
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1022374435	JORGE LUIS OROZCO VALDEZ
EYY082	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1023864830	TORRES HERNANDEZ WALTHER FABIAN
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	79999688	JHON JAIRO ORJUELA GONZALEZ
	AUX.CONDUCTOR	1012350146	YESID ALIRIO ANTONIO
LQK247	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	79726067	WILSON RUIZ VARGAS
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1039469024	JOSE LUIS GUERRERA GALEANO
	AUX.CONDUCTOR	1022934374	FAVIAN ANTONIO MARTINEZ HERNANDEZ
JUZ383	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1012438982	DANIEL CABALLERO ROBERTO
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1047369112	GILLERMO ISAAC SERRANO ELGUEDO
	AUX.CONDUCTOR	79906938	JUAN GABRIEL ARIZA ORTIZ
FSU804	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1007413450	DIEGO ALEXANDER MOGOLLON PARRA
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1013634206	CHISTIAN CAMILO LEON GARCIA
	AUX.CONDUCTOR	1068346039	JESUS ALFONSO RIOS RODRIGUEZ
JOU959	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1001278114	JESUS DAVID ARIAS BARAHONA
	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO CONDUCTOR	1055963227	MILTON JAVIER ALARCON
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	15879580	JACKSON AHUANARY BATISTA
LJV239	TECNICO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	1030600655	CARLOS EDUARDO CARRANZA RUIZ
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	79466314	CIRO ALFONSO GUERRERO TRUJILLO
	AUX.CONDUCTOR	1024532105	JULIAN VELANDIA GONZALEZ

TEL MEX COLOMBIA S.A. NIT 830 053 800 6. Prestadora del servicio de Internet Banda Ancha y la encargada del servicio de Internet por suscripción en virtud del contrato 205 de 1997, vigilada y regulada por la Autoridad Nacional de Telecomunicaciones (ANTV) y TEL MEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. NIT 830 140 108 8. Licenciataria del servicio de telefonía. Bogotá: Carrera 7 No. 23-44 P-57. Medellín: Calle 10 No. 41-210 Edificio La Campana. Tel: (5) 5800200. Cali: Carrera 80 No. 10 A-07 Piso 2. Tel: (2) 3700050. Pereira: Av. 30 de Agosto 41-50. Tel: (6) 344-8000. Barranquilla: Vía 40 No. 73-90 Piso 9 Centro de Negocios Mía. Tel: (5) 3003030. Bucaramanga: Carrera 26 No. 38-14 Edificio Fénix Piso 11. Tel: (7) 8750000. Guayaquil y Neclamar: (1) 7500000. 0180003200200. Fax: (1) 8104082. solucioneshogar@claro.com.co - Web: www.claro.com.co



PLACA DEL VEHICULO	PUESTO DE TRABAJO	CEDULA	NOMBRE DEL FUNCIONARIO
LZ832	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	80745047	JHON WINSON GALLEG0
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1004845413	JAVIER ALEXANDER PALACIOS RUBIO
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO CONDUCTOR	80769346	LUIS FERNANDO TILAGUJ CARVAJAL
LUV229	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1000805359	CESAR JULIAN COY
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	8525232	JOHAN PERTUZ
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1021392477	JUAN ESTEBAN SELIX VELOSA
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO CONDUCTOR	5502168	JOSE GREGORIO PEÑARANDA GUTIERREZ
LPZ348	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	80243044	ALVARO RICARDO CADAVID MANRIQUE
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1000615017	JUAN SEBASTIAN VARGAS DELGADO
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1069432270	YORFIT KATHERIN GOMEZ MARTINEZ
	AUX.CONDUCTOR	1012340838	WILMAR ANDREY MANCILLA VEGA
LLL762	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1233497133	INGRID FERNANDA OSORIO SUAZA
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1031173498	WILLIAM FELIPE TAMAYO
	TECNICO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	80733298	FREDY ALEXANDER MERCHAN
	AUX.CONDUCTOR	79507102	MARTIN ALFONSO GOMEZ
BACKUPP	AUX.CONDUCTOR	1013689719	MANUEL RICARDO ROSAS FRANCO
	AUXILIAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO	5010456	ANGEL GOMEZ VILLAREAL
	AUX.CONDUCTOR	94412345	FABIO ALEJANDRO ALMARIO QUINTERO

NOTA: CLARO COLOMBIA S.A., aclara que, bajo ningún concepto, en horarios no permitidos en el acuerdo existente entre **CLARO COLOMBIA S.A.** y la ADMINISTRACIÓN, se efectuarán trabajos que perturben, enturbien, afecten o no permitan el debido descanso o circulación de los habitantes de la edificación tales como: trabajos de taladros, maquinaria de construcción, equipos para instalación de tuberías o construcciones civiles...

PARA SU INGRESO ESTE PERSONAL DEBE PRESENTAR LA CEDULA Y EL CARNET QUE LO IDENTIFICA COMO CONTRATISTA Y/O EMPLEADO DE CLARO, ASI MISMO SE DEBE EXIGIR LA PRESENTACION DEL CARNET DE AFILIACION A LA EPS Y ARL, DEBEN PORTAR LA PROTECCION PERSONAL Y CERTIFICADO DE CAPACITACION EN TRABAJOS EN ALTURAS (En caso de realizar trabajos en alturas Superiores a 1,50mts)

Cordialmente,


IOSKA CALDERÓN HERNANDEZ

Supervisor líder de Mantenimiento Preventivo - Correctivo
TABASCO OC - ALIADO CLARO
Red Externa

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830 053 800 4. Proveedor del servicio de Internet Banda Ancha y licenciatario del servicio de telefonía por voz y datos en virtud del contrato 205 de 1999. Afiliada y regulada por la Autoridad Nacional de Televisión, ANTV y TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. NIT 830 140 108 8. Licenciatario del servicio de telefonía.
Bogotá: Carrera 7 No. 43-46 Pbx (1) 6500700. Medellín: Calle 14 No. 41-210 Edificio La Compañía. Tel. (4) 5800200. Cali: Carrera 80 No. 10 A-07 Piso 2. Tel. (2) 3700000. Pereira: Av. 30 de Agosto 41-50. Tel. (4) 3440000. Barranquilla: Vía 40 No. 73-290 Piso 9 Centro de Negocios Mix. Tel. (5) 3003000. Bucaramanga: Carrera 26 No. 36-14 Edificio Fénix Piso 11. Tel. (7) 6950000. Quepas y Reclamos: (1) 6500900 - 018000200200 - Fax (1) 6164082.
solucioneshogar@claro.com.co - Web: www.claro.com.co



COMCEL S.A
Nit 800.153.993-7

ORLANDO LOSADA GOMEZ

DIRECCIÓN BARRIO: GRAN AMERICA

CIUDAD BOG BOGOTA D.C

ESTRATO 4

B - C

TVC-BOG- Micro:



**SERVICIOS
FIJOS**

FECHA LÍMITE DE PAGO: Jul 17/23

REFERENCIA DE PAGO: 87886537

**TOTAL A PAGAR:
\$ 100.230**

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:



DESCÁRGALA Y REGÍSTRATE



TELEVISIÓN



INTERNET



TELEFONÍA

BENEFICIOS SIN PAGAR MÁS



ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	\$ 139.863
PAGOS EFECTUADOS	\$ 0
	\$ 139.863

TELEVISIÓN

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
PROPORCIONAL TELEVISION	15-Jun-23	01-Jul-23	17	\$ -15.436
IVA				\$ -2.933
				\$ -18.369

INTERNET

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
PROPORCIONAL INTERNET	15-Jun-23	01-Jul-23	17	\$ -7.949
IVA				\$ -1.511
				\$ -9.460

TELEFONÍA

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
PROPORCIONAL TELEFONIA	15-Jun-23	01-Jul-23	17	\$ -855
TELEFONIA*	15-Jun-23	30-Jun-23	16	\$ -9.063
IVA				\$ -1.886
				\$ -11.804

OTROS SERVICIOS

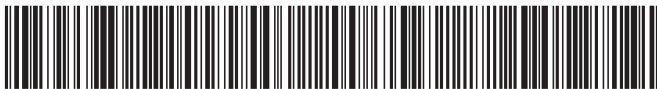
Descripción	Valor Total
CLARO VIDEO	Incluido sin costo adicional
CLARO CLUB	Incluido sin costo adicional
IVA	\$ 0

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18784041783944 del 22 de diciembre de 2022 Prejio R. AUTORIZA desde 1005790001 al 1030790000 Vigencia de 18 meses.
Código único factura electrónica: b87242753e2a7e4286cfe4b4ab92a66a53bc59a6246780494c0a72b4f5dabb15913477 af11272282c597cabc32

Representación gráfica creada por: Dispaes S.A.S



SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.



(415)7709998002319(8020)1027856273000087886537(3900)00100230(96)20230717

ORLANDO LOSADA GOMEZ

REFERENCIA DE PAGO:

87886537

N° DE IDENTIFICACIÓN:

CC 12198122

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:

R 1027856273

FECHA DE FACTURA:

Jul. 03/23

PERIODO DE FACTURACIÓN:

Jul 02/23 - Ago 01/23

FORMA DE PAGO: Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐

Cod. del Banco Cheque N°



PAGAR ANTES DE:

Jul 17/23

TOTAL A PAGAR:

\$ 100.230

Escanea el código QR para pagar tu factura

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que el costo de la reconexión por suspensión es de \$38.100 más IVA.

Con app Mi Claro podrás realizar muchos trámites de Claro fijo y móvil, allí puedes: consultar saldo, pagar facturas, hacer recargas, adicionar elegidos, modificar los servicios instalados o solicitar nuevos, y otras opciones. Solo debes descargar la aplicación móvil, registrarte y disfrutar de la experiencia.

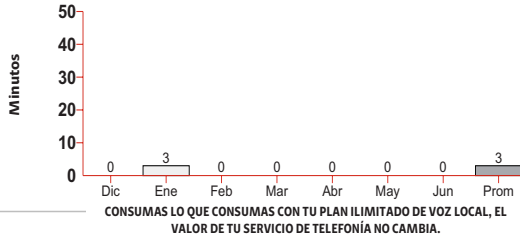
TOTAL A PAGAR

\$ 100.230

Importante: Cuida tu historia crediticia pagando siempre hasta la fecha de pago oportuno y evita ser reportado negativamente en las centrales de riesgo.

ASÍ DISFRUTASTE TUS LLAMADAS LOS ÚLTIMOS MESES

HISTÓRICO DE CONSUMO LOCAL LÍNEA: 6019070676



CONSUMAS LO QUE CONSUMAS CON TU PLAN ILIMITADO DE VOZ LOCAL, EL VALOR DE TU SERVICIO DE TELEFONÍA NO CAMBIA.

Recuerde que en su servicio de telefonía local cuenta con 30 min incluidos de LD nacional o internacional a 18 países, para lo cual debe usar el indicativo 0456 o el 00456 para internacional, minuto adicional \$300. Mayor información Claro.com.co

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Bogota Santafe Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022	Cav Bogota Unicentro Carrera 15 # 124-30 Local 2-054 CC Unicentro	Cav Bogota Calle 140 Cil 140 N 18-40
Cav Bogota Toberin Av Carrera 45 (Auto Norte) No. 166-68	Cav Bogota Centro Mayor Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	Cav Bogota Plaza Claro Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1 CC Plaza Claro
CAV Bogota Lago Calle 72 No. 13-71	CAV Bogota Mall Plaza NQS Carrera 30 con Avenida 19- Local B1 al B19 Centro Comercial Mall Plaza NQS	Cav Bogota Fontibon Carrera 100 No. 19-57/65
Cav Bogota Calle 94 Cra. 15 No. 94-38	CAV Bogota CRA 8 Cra.8 No 19 - 41	Cav Bogota La Felicidad Av. Boyaca # 17a-23 local C-118 C.C. Multiplaza

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA



Fecha y Hora de Emisión: Jul 03/23 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Jul 04/23 03:10

[Descarga aquí tu factura electrónica](#)

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
[www.twitter.com/ClaroTeAyuda](https://twitter.com/ClaroTeAyuda)

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
***611**

¡HABLEMOS!



**SI TIENES DUDAS
ESCRÍBENOS
AL SIGUIENTE WHATSAPP**

311 200 0000

Mas información:

**Conoce tus consumos en
app Mi Claro**

**Escanea y paga con
tu billetera**

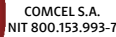
Tienes muchas opciones para hacer el pago de tu factura

App Mi Claro miclaroapp.com.co Portal Pagos



Importante: Para llamar a # LDI: Marcar al Código 00456 + el indicativo del país + código de área + # de teléfono. Los consumos fuera de tu plan serán cobrados como adicionales.

Información Tributaria: No practicar Retención en la Fuente a título de renta, somos Autorretenedores según Resolución N° 008339 del 24 de Agosto de 2010. Servicio de televisión exento de retención según Decreto 2775/83, somos Grandes Contribuyentes según Resolución 012220 del 26 de Diciembre 2022. Responsables de IVA, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Segmento Residencial, Actividad Económica Código CIU 4690 Comercio al por mayor no especializado tarifa 11,04 por 1.000 - 6190 otras actividades de telecomunicaciones tarifa 9,66 x 1000. Esta factura presta mérito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.
COMCEL S.A. Nit: 800.153.993-7 Dirección Cr 68A No. 24B-10 Sede Administrativa Bogotá. Licenciario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999. ENTIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL: La autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia, internet y televisión es la Superintendencia de Industria y Comercio. NIT: 800176089-2 Página Web: <http://www.sic.gov.co> E-mail: info@sic.gov.co Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00 Tel: 01 8000 910165. El servicio de telefonía pone a su disposición la función de Código Secreto para que usted decida qué tipo de llamadas salen desde su línea telefónica y así evite llamadas no deseadas, tenga en cuenta que si direcciona y/o realiza llamadas desde su teléfono a móviles y/o larga distancia, éstas se facturarán aparte del cobro fijo mensual de Servicios Telefonía, según tarifas establecidas por los operadores de dichos servicios. Recuerde: Los canales de televisión abierta no tienen costo, por lo que el valor de esta factura no los refleja, la revista 15 Minutos está exenta de IVA según resolución 164 de septiembre 1 de 1.999 expedida Mincultura. No entregue dinero a asesores o técnicos por concepto de ventas nuevas, cambio de servicios o instalaciones. Si sabe de algún caso por favor denúncielo al 018003200200 (Nacional). Cualquier irregularidad en su factura comunicarla a la firma Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de Bogotá. Con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, la autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia e Internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio.
*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de \$ 10.000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.
*De conformidad con la Resolución CRC 5111 de 2017, cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en cual no debe pagar las sumas que sean objetos de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura. (Res. 5111 de 2017 Art. 2.1.24.4).
Sistema facturador: RR, fabricante RR Enterprises LTD, Canadá. Proveedor tecnológico de facturación electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.



**Hola, tu pago está en mora.
Recuerda pagar antes
de la fecha límite.**

CACR



87886537

TOTAL A PAGAR:
\$ 212.691

BENEFICIOS SIN PAGAR MÁS

RECIBIENDO:
120 MEGAS ADICIONALES EN TU INTERNET
SIN PAGAR MÁS



TELEFONÍA



Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764052894571 del 02 de agosto de 2023 Prejio H. AUTORIZA desde 10307900001 al 10807900000 Vigencia de 18 meses
Codigo unico factura electronica: f8fd8aaa491ca0b98d0b30c64b18197cd193d23ca446726ee46b58085a0551039c7373eac7818153b0e60b6f

\$ 158.130

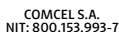
\$46.303

\$ 23.846

\$29.751

Representación gráfica creada por: Paradigma S.A.S.

URGENTE: Su cuenta presenta 1 mes de mora. Si no realiza el pago, sus servicios serán suspendidos. Recuerde que su mora podrá ser reportada a centrales de riesgo.



SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.

Sep 02/23 - Oct 01/23

INMEDIATA

\$ 212.691



(415)7709998002319(8020)1035543113000087886537(3900)00212691(96)20230915



Escanea el código OR para pagar tu factura

Cód. del Banco Cheque No.

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que el costo de la reconexión por suspensión es de \$38.100 más IVA.

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

OTROS SERVICIOS		
Descripción		Valor
	AJUSTE CREER EN EL CLIENTE	\$ -38.100
	CLARO VIDEO	Incluido sin costo adicional
	CLARO CLUB	Incluido sin costo adicional
	IVA	\$ -7.239
		\$-45.339

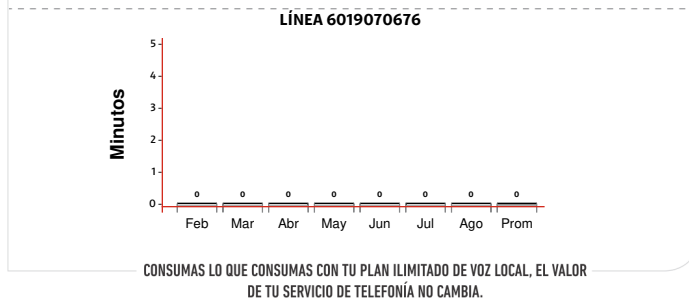
Con app Mi Claro podrás realizar muchos trámites de Claro fijo y móvil, allí puedes: consultar saldo, pagar facturas, hacer recargas, adicionar elegidos, modificar los servicios instalados o solicitar nuevos, y otras opciones. Solo debes descargar la aplicación móvil, registrarte y disfrutar de la experiencia.

TOTAL A PAGAR

\$ 212.691

ASÍ DISFRUTASTE TUS LLAMADAS LOS ÚLTIMOS MESES

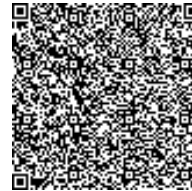
HISTÓRICO DE CONSUMO LOCAL



ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Bogota Santafe Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022	Cav Bogota Unicentro Carrera 15 # 124-30 Local 2-054 CC Unicentro	Cav Bogota Calle 140 CII 140 N 18-40
Cav Bogota Toberin Av Carrera 45 (Auto Norte) No. 166-68 Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	Cav Bogota Centro Mayor Carrera 30 con Avenida 19- Local B1 al B19 Centro Comercial Mall Plaza NQS	Cav Bogota Plaza Claro Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1 CC Plaza Claro
CAV Bogota Lago Calle 72 No. 13-71	CAV Bogota Mall Plaza NQS Carrera 30 con Avenida 19- Local B1 al B19 Centro Comercial Mall Plaza NQS	Cav Bogota Fontibon Carrera 100 No. 19-57/65
Cav Bogota Calle 94 Cra. 15 No. 94-38	CAV Bogota CRA 8 Cra.8 No 19 - 41	Cav Bogota La Felicidad Av. Boyaca # 17a-23 local C-118 C.C. Multiplaza

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA



Fecha y Hora de Emisión: Sep 03/23 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Sep 03/23 23:12

[Descarga aquí tu factura electrónica](#)

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
[www.twitter.com/ClaroTeAyuda](https://twitter.com/ClaroTeAyuda)

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
*611

¡HABLEMOS!



SI TIENES DUDAS
ESCRÍBENOS AL SIGUIENTE
WHATSAPP

311 200 0000

Más información:

Conoce tus consumos en app Mi claro



Escanear y paga con
tu billetera



Tienes muchas opciones para hacer el pago de tu factura



Importante: Para llamar a #LDI: Marcar al Código 00456 + el indicativo del país + código de área + # de teléfono. Los consumos fuera de tu plan serán cobrados como adicionales.

Información Tributaria: No practicar Retención en la Fuente a título de renta, somos Autorretenedores según Resolución N°. 008339 del 24 de Agosto de 2010. Servicio de televisión exento de retención según Decreto 2775/83, somos Grandes Contribuyentes según Resolución 012220 del 26 de diciembre 2022. Responsables de IVA, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Segmento Residencial, Actividad Económica Código CIIU 4690 Comercio al por mayor no especializado tarifa 11,04 por 1.000 - 6190 otras actividades de telecomunicaciones tarifa 9.66 x 1000. Esta factura presta merito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.

COMCEL S.A. NIT 800.153.993-7 Dirección Cr 68A No 24B -10 Sede Administrativa Bogotá. Licenciatario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999. ENTIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL: La autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia, internet y televisión es la Superintendencia de Industria y Comercio. NIT: 800176089-2 Página Web: <http://www.sic.gov.co> E-mail: info@sic.gov.co Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00 Tel: 01 8000 910165. El servicio de telefonía pone a su disposición la función de Código Secreto para que usted decida qué tipo de llamadas salen desde su línea telefónica y así evite llamadas no deseadas, tenga en cuenta que si direcciona y/o realiza llamadas desde su teléfono a móviles y/o larga distancia, éstas se facturarán aparte del cobro fijo mensual de Servicios Telefonía, según tarifas establecidas por los operadores de dichos servicios. Recuerde: Los canales de televisión abierta no tienen costo, por lo que el valor de esta factura no los refleja, la revista 15 Minutos está exenta de IVA según resolución 164 de septiembre 1 de 1.999 expedida Mincultura. No entregue dinero a asesores o técnicos por concepto de ventas nuevas, cambio de servicios o instalaciones. Si sabe de algún caso por favor denúncielo al 018003200200 (Nacional). Cualquier irregularidad en su factura comunicarla a la firma Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de Bogotá. Con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, la autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia e Internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio.

*El Cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de \$10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"De conformidad con la Resolución CRC 5111 de 2017, cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en cual no debe pagar las sumas que sean objetos de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura. (Res. 5111 de 2017 Art. 2.1.24.4)"

Sistema facturador: RR, fabricante RR Enterprises LTD, Canadá. Proveedor tecnológico de facturación electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.



Septiembre - 2023

COMUNICACIÓN DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Nombre: 3235 ORLANDO LOSADA GOMEZ

Comcel S.A no ha recibido el pago oportuno de la factura Claro Hogar, cuenta número 87886537. Le informamos que de no realizar este pago, será reportado en centrales de riesgo transcurridos 20 días calendario siguiente a la fecha de envío de esta comunicación.

Al corte (03-Sep-23) el saldo asciende a la suma de \$ 212.691.

Si ya realizó el pago, omita este mensaje.



COMCEL S.A
Nit 800.153.993-7

ORLANDO LOSADA GOMEZ

DIRECCIÓN BARRIO: GRAN AMERICA

CIUDAD BOG BOGOTA D.C

ESTRATO 4

B - C

TVC-BOG- Micro:



**SERVICIOS
FIJOS**

FECHA LÍMITE DE PAGO: Dic 22/23

REFERENCIA DE PAGO: 87886537

**TOTAL A PAGAR:
\$ 158.561**

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:



DESCÁRGALA Y REGÍSTRATE



TELEVISIÓN



INTERNET



TELEFONÍA

BENEFICIOS SIN PAGAR MÁS



ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	\$ 152.750
PAGOS EFECTUADOS	\$ -61.102
	\$ 91.648

TELEVISIÓN

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
PROPORCIONAL TELEVISION	28-Nov-23	01-Dic-23	4	\$ 5.187
TV DIGITAL AVANZADA	02-Dic-23	01-Ene-24	31	\$ 38.910
IVA				\$ 8.379
				\$ 52.476

INTERNET

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
PROPORCIONAL INTERNET	28-Nov-23	01-Dic-23	4	\$ 2.672
INTERNET 290 MB	02-Dic-23	01-Ene-24	31	\$ 20.038
IVA				\$ 4.316
				\$ 27.026

TELEFONÍA

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
PROPORCIONAL TELEFONIA	28-Nov-23	01-Dic-23	4	\$ 288
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	02-Dic-23	01-Ene-24	31	\$ 2.155
TELEFONIA*	28-Nov-23	01-Dic-23	4	\$ 3.046
TELEFONIA*	02-Dic-23	01-Ene-24	31	\$ 22.845
IVA				\$ 5.386
				\$ 33.720

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764052894571 del 02 de agosto de 2023. Prefijo R, AUTORIZA desde 1030790001 al 1080790000 Vigencia de 18 meses. Código único factura electrónica: 3630a6c607fab69e11686bae1e878b58548527a7ab0981cc3848cfaabcb3146cc8e954c35b6bca03ab72d

Representación gráfica creada por: Dispaes S.A.S



COMCEL S.A - Nit: 800.153.993-7

SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.



(415)7709998002319(8020)1045976361000087886537(3900)00158561(96)20231222

FORMA DE PAGO: Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐

Cod. del Banco Cheque N°



Escanea el código QR para pagar tu factura

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que el costo de la reconexión por suspensión es de \$38.100 más IVA.

ORLANDO LOSADA GOMEZ

REFERENCIA DE PAGO:

87886537

N° DE IDENTIFICACIÓN:

CC 12198122

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:

R 1045976361

FECHA DE FACTURA:

Dic. 03/23

PERIODO DE FACTURACIÓN:

Dic 02/23 - Ene 01/24

PAGAR ANTES DE:

Dic 22/23

TOTAL A PAGAR:

\$ 158.561

OTROS SERVICIOS

Descripción	Valor Total
RECONEXION CARTERA	\$ 38.100
DESCUENTO CARTERA	\$ -91.648
CLARO VIDEO	Incluido sin costo adicional
CLARO CLUB	Incluido sin costo adicional
IVA	\$ 7.239
	\$ -46.309

Con app Mi Claro podrás realizar muchos trámites de Claro fijo y móvil, allí puedes: consultar saldo, pagar facturas, hacer recargas, adicionar elegidos, modificar los servicios instalados o solicitar nuevos, y otras opciones. Solo debes descargar la aplicación móvil, registrarte y disfrutar de la experiencia.

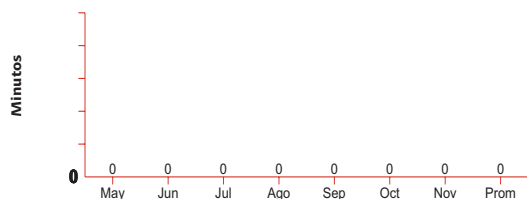
TOTAL A PAGAR

\$ 158.561

Importante: Cuida tu historia crediticia pagando siempre hasta la fecha de pago oportuno y evita ser reportado negativamente en las centrales de riesgo.

ASÍ DISFRUTASTE TUS LLAMADAS LOS ÚLTIMOS MESES

HISTÓRICO DE CONSUMO LOCAL LÍNEA: 6019070676



CONSUMAS LO QUE CONSUMAS CON TU PLAN ILIMITADO DE VOZ LOCAL, EL VALOR DE TU SERVICIO DE TELEFONÍA NO CAMBIA.

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Bogota Santafe Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022	Cav Bogota Unicentro Carrera 15 # 124-30 Local 2-054 CC Unicentro	Cav Bogota Calle 140 Cll 140 N 18-40
Cav Bogota Toberin Av Carrera 45 (Auto Norte) No. 166-68	Cav Bogota Centro Mayor Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	Cav Bogota Plaza Claro Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1 CC Plaza Claro
CAV Bogota Lago Calle 72 No. 13-71	CAV Bogota Mall Plaza NQS Carrera 30 con Avenida 19- Local B1 al B19 Centro Comercial Mall Plaza NQS	Cav Bogota Fontibon Carrera 100 No. 19-57/65
Cav Bogota Calle 94 Cra. 15 No. 94-38	CAV Bogota CRA 8 Cra.8 No 19 - 41	Cav Bogota La Felicidad Av. Boyaca # 17a-23 local C-118 C.C. Multiplaza

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA



Fecha y Hora de Emisión: Dic 03/23 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Dic 04/23 05:16

[Descarga aquí tu factura electrónica](#)

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
[www.twitter.com/ClaroTeAyuda](https://twitter.com/ClaroTeAyuda)

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
*611

¡HABLEMOS!



SI TIENES DUDAS
ESCRÍBENOS
AL SIGUIENTE WHATSAPP

311 200 0000

Mas información:

Conoce tus consumos en
app Mi Claro



Escanea y paga con
tu billetera



Tienes muchas opciones para hacer el pago de tu factura

App Mi Claro

miclaroapp.com.co

Portal Pagos



Importante: Para llamar a # LDI: Marcar al Código 00456 + el indicativo del país + código de área + # de teléfono. Los consumos fuera de tu plan serán cobrados como adicionales.



COMCEL S.A - Nit: 800.153.993-7

Información Tributaria: No practicar Retención en la Fuente a título de renta, somos Autorretenedores según Resolución N°. 008339 del 24 de Agosto de 2010. Servicio de televisión exento de retención según Decreto 2775/83, somos Grandes Contribuyentes según Resolución 012220 del 26 de Diciembre 2022. Responsables de IVA, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Segmento Residencial, Actividad Económica Código CIU 4690 Comercio al por mayor no especializado tarifa 11,04 por 1.000 - 6190 otras actividades de telecomunicaciones tarifa 9,66 x 1000. Esta factura presta mérito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.

COMCEL S.A. Nit: 800.153.993-7 Dirección Cr 68A No. 24B-10 Sede Administrativa Bogotá. Licenciario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999. ENTIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL: La autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia, internet y televisión es la Superintendencia de Industria y Comercio. NIT: 800176089-2 Página Web: <http://www.sic.gov.co> E-mail: info@sic.gov.co Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00 Tel: 01 8000 910165. El servicio de telefonía pone a su disposición la función de Código Secreto para que usted decida qué tipo de llamadas salen desde su línea telefónica y así evite llamadas no deseadas, tenga en cuenta que si direcciona y/o realiza llamadas desde su teléfono a móviles y/o larga distancia, éstas se facturarán aparte del cobro fijo mensual de Servicios Telefonía, según tarifas establecidas por los operadores de dichos servicios. Recuerde: Los canales de televisión abierta no tienen costo, por lo que el valor de esta factura no los refleja, la revista 15 Minutos está exenta de IVA según resolución 164 de septiembre 1 de 1.999 expedida Mincultura. No entregue dinero a asesores o técnicos por concepto de ventas nuevas, cambio de servicios o instalaciones. Si sabe de algún caso por favor denúncielo al 018003200200 (Nacional). Cualquier irregularidad en su factura comunicarla a la firma Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de Bogotá. Con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, la autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia e Internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de \$ 10.000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

De conformidad con la Resolución CRC 5111 de 2017, cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en cual no debe pagar las sumas que sean objetos de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura. (Res. 5111 de 2017 Art. 2.1.24.4)

Sistema facturador: RR, fabricante RR Enterprises LTD, Canadá. Proveedor tecnológico de facturación electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.



COMCEL S.A
Nit 800.153.993-7

Hola, tu pago está en mora.
Recuerda pagar antes
de la fecha límite.

ORLANDO LOSADA GOMEZ

DIRECCIÓN BARRIO: GRAN AMERICA

CIUDAD BOG BOGOTA D.C

ESTRATO 4

B - C

TVC-BOG- Micro:
CACR



**SERVICIOS
FIJOS**

FECHA LÍMITE DE PAGO: INMEDIATA

REFERENCIA DE PAGO: 87886537

**TOTAL A PAGAR:
\$ 258.461**

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:



DESCÁRGALA Y REGÍSTRATE



TELEVISIÓN



INTERNET



TELEFONÍA

BENEFICIOS SIN PAGAR MÁS



ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	\$ 158.561
PAGOS EFECTUADOS	\$ 0
	\$ 158.561

TELEVISIÓN

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TV DIGITAL AVANZADA	02-Ene-24	01-Feb-24	31	\$ 38.910
IVA				\$ 7.393
				\$ 46.303

INTERNET

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
INTERNET 290 MB TODO CLARO	02-Ene-24	01-Feb-24	31	\$ 20.038
IVA				\$ 3.808
				\$ 23.846

TELEFONÍA

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	02-Ene-24	01-Feb-24	31	\$ 2.155
TELEFONIA*	02-Ene-24	01-Feb-24	31	\$ 22.845
IVA				\$ 4.751
				\$ 29.751

OTROS SERVICIOS

Descripción	Valor Total
CLARO VIDEO	Incluido sin costo adicional
CLARO CLUB	Incluido sin costo adicional
IVA	\$ 0

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764052894571 del 02 de agosto de 2023. Prefijo R, AUTORIZA desde 1030790001 al 1080790000 Vigencia de 18 meses. Código único factura electrónica: 11963740271e43ed376f65473024b43ca464d8232ca970037c81e88cb2421c3810a07267b5da0f6dbd8b5da103a2

Representación gráfica creada por: Dispaes S.A.S



SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.



(415)7709998002319(8020)1049396187000087886537(3900)00258461(96)20240123

ORLANDO LOSADA GOMEZ

REFERENCIA DE PAGO:

87886537

N° DE IDENTIFICACIÓN:

CC 12198122

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:

R 1049396187

FECHA DE FACTURA:

Ene. 03/24

PERIODO DE FACTURACIÓN:

Ene 02/24 - Feb 01/24

FORMA DE PAGO: Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐

Cod. del Banco Cheque N°



PAGAR ANTES DE:

INMEDIATA

TOTAL A PAGAR:

\$ 258.461

Escanea el código QR para pagar tu factura

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que el costo de la reconexión por suspensión es de \$38.100 más IVA.

Con app Mi Claro podrás realizar muchos trámites de Claro fijo y móvil, allí puedes: consultar saldo, pagar facturas, hacer recargas, adicionar elegidos, modificar los servicios instalados o solicitar nuevos, y otras opciones. Solo debes descargar la aplicación móvil, registrarte y disfrutar de la experiencia.

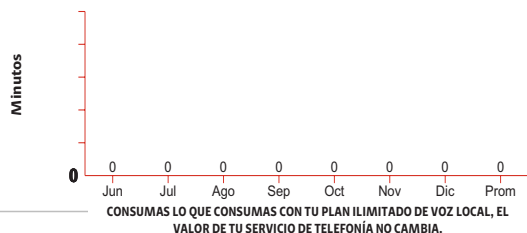
TOTAL A PAGAR

\$ 258.461

URGENTE: Su cuenta presenta 1 mes de mora. Si no realiza el pago, sus servicios serán suspendidos. Recuerde que su mora podrá ser reportada a centrales de riesgo.

ASÍ DISFRUTASTE TUS LLAMADAS LOS ÚLTIMOS MESES

HISTÓRICO DE CONSUMO LOCAL LÍNEA: 6019070676



CONSUMAS LO QUE CONSUMAS CON TU PLAN ILIMITADO DE VOZ LOCAL, EL VALOR DE TU SERVICIO DE TELEFONÍA NO CAMBIA.

Recuerde que en su servicio de telefonía local cuenta con 30 min incluidos de LD nacional o internacional a 18 países, para lo cual debe usar el indicativo 0456 o el 00456 para internacional, minuto adicional \$300. Mayor información Claro.com.co

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Bogota Santafe Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022 Cav Bogota Toberin Av Carrera 45 (Auto Norte) No. 166-68 CAV Bogota Lago Calle 72 No. 13-71 Cav Bogota Calle 94 Cra. 15 No. 94-38	Cav Bogota Unicentro Carrera 15 # 124-30 Local 2-054 CC Unicentro Cav Bogota Centro Mayor Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200 CAV Bogota Mall Plaza NQS Carrera 30 con Avenida 19- Local B1 al B19 Centro Comercial Mall Plaza NQS CAV Bogota CRA 8 Cra.8 No 19 - 41	Cav Bogota Calle 140 Cil 140 N 18-40 Cav Bogota Plaza Claro Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1 CC Plaza Claro Cav Bogota Fontibon Carrera 100 No. 19-57/65 Cav Bogota La Felicidad Av. Boyaca # 17a-23 local C-118 C.C. Multiplaza
--	---	---

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA



Fecha y Hora de Emisión: Ene 03/24 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Ene 04/24 11:21

[Descarga aquí tu factura electrónica](#)

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
[www.twitter.com/ClaroTeAyuda](https://twitter.com/ClaroTeAyuda)

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
***611**

¡HABLEMOS!



SI TIENES DUDAS
ESCRÍBENOS
AL SIGUIENTE WHATSAPP

311 200 0000

Mas información:

Conoce tus consumos en
app Mi Claro

Escanea y paga con
tu billetera

Tienes muchas opciones para hacer el pago de tu factura

App Mi Claro miclaroapp.com.co Portal Pagos



Importante: Para llamar a # LDI: Marcar al Código 00456 + el indicativo del país + código de área + # de teléfono. Los consumos fuera de tu plan serán cobrados como adicionales.

Información Tributaria: No practicar Retención en la Fuente a título de renta, somos Autorretenedores según Resolución N° 008339 del 24 de Agosto de 2010. Servicio de televisión exento de retención según Decreto 2775/83, somos Grandes Contribuyentes según Resolución 012220 del 26 de Diciembre 2022. Responsables de IVA, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Segmento Residencial, Actividad Económica Código CIU 4690 Comercio al por mayor no especializado tarifa 11,04 por 1.000 - 6190 otras actividades de telecomunicaciones tarifa 9,66 x 1000. Esta factura presta mérito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.

COMCEL S.A. Nit: 800.153.993-7 Dirección Cr 68A No. 24B-10 Sede Administrativa Bogotá. Licenciario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999. ENTIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL: La autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia, internet y televisión es la Superintendencia de Industria y Comercio. NIT: 800176089-2 Página Web: <http://www.sic.gov.co> E-mail: info@sic.gov.co Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00 Tel: 01 8000 910165. El servicio de telefonía pone a su disposición la función de Código Secreto para que usted decida qué tipo de llamadas salen desde su línea telefónica y así evite llamadas no deseadas, tenga en cuenta que si direcciona y/o realiza llamadas desde su teléfono a móviles y/o larga distancia, éstas se facturarán aparte del cobro fijo mensual de Servicios Telefonía, según tarifas establecidas por los operadores de dichos servicios. Recuerde: Los canales de televisión abierta no tienen costo, por lo que el valor de esta factura no los refleja, la revista 15 Minutos está exenta de IVA según resolución 164 de septiembre 1 de 1.999 expedida Mincultura. No entregue dinero a asesores o técnicos por concepto de ventas nuevas, cambio de servicios o instalaciones. Si sabe de algún caso por favor denúncielo al 018003200200 (Nacional). Cualquier irregularidad en su factura comunicarla a la firma Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de Bogotá. Con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, la autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia e Internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de \$ 10.000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

*De conformidad con la Resolución CRC 5111 de 2017, cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en cual no debe pagar las sumas que sean objetos de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura. (Res. 5111 de 2017 Art. 2.1.24.4).

Sistema facturador: RR, fabricante RR Enterprises LTD, Canadá. Proveedor tecnológico de facturación electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.



Enero de 2024
AV_SRH

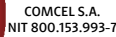
COMUNICACIÓN DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Nombre: ORLANDO LOSADA GOMEZ

Comcel S.A no ha recibido el pago oportuno de la factura Claro Hogar, cuenta No. 87886537. Le informamos que de no realizar este pago, será reportado en centrales de riesgo trascurridos 20 días calendario siguiente a la fecha de envío de esta comunicación.

Al corte Ene. 03/24 el saldo asciende a la suma de \$ 258.461.

Si ya realizó el pago, omita este mensaje.



**Hola, tu pago está en mora.
Recuerda pagar antes
de la fecha límite.**

DIRECCIÓN: BARRIO: GRAN AMERICA
CIUDAD: BOG BOGOTA D.C
ESTRATO: 4
B-M2
Micro: nCiv882270VC - BOG - nCiv882270
CACR



87886537

TOTAL A PAGAR:
\$ 258.461

BENEFICIOS SIN PAGAR MÁS



TELEFONÍA



Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764052894571 del 02 de agosto de 2023 Prefijo R. AUTORIZA desde 1030790001 al 11080790000 Vigencia de 18 meses.
Código único factura electrónica: 119-6374027413e34d37f6f54730244a3c4644682320.ca979037c81e88cb247c138f0a072687b5da04f64b08b5da163ba2

\$ 158.561

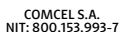
\$46.303

\$ 23.846

\$29.751

Representación gráfica creada por: Paradigma S.A.S.

URGENTE: Su cuenta presenta 1 mes de mora. Si no realiza el pago, sus servicios serán suspendidos. Recuerde que su mora podrá ser reportada a centrales de riesgo.



SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.

Ene 02/24 - Feb 01/24

INMEDIATA

\$ 258.461



(415)7709998002319(8020)1049396187000087886537(3900)00258461(96)20240123



Escanea el código OR para pagar tu factura

FORMA DE PAGO Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐
 Cód. del Banco Cheque No.

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que el costo de la reconexión por suspensión es de \$38.100 más IVA.

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

OTROS SERVICIOS		
	Descripción	Valor
	CLARO VIDEO	Incluido sin costo adicional
	CLARO CLUB	Incluido sin costo adicional

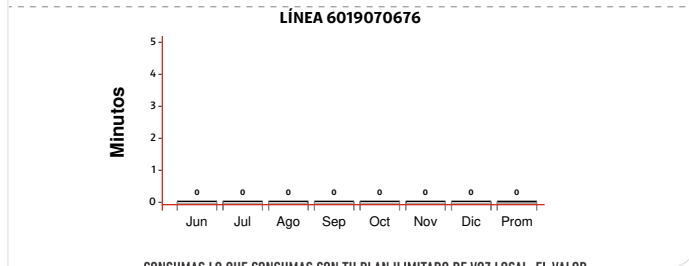
Con app Mi Claro podrás realizar muchos trámites de Claro fijo y móvil, allí puedes: consultar saldo, pagar facturas, hacer recargas, adicionar elegidos, modificar los servicios instalados o solicitar nuevos, y otras opciones. Solo debes descargar la aplicación móvil, registrarte y disfrutar de la experiencia.

TOTAL A PAGAR

\$ 258.461

ASÍ DISFRUTASTE TUS LLAMADAS LOS ÚLTIMOS MESES

HISTÓRICO DE CONSUMO LOCAL



CONSUMAS LO QUE CONSUMAS CON TU PLAN ILIMITADO DE VOZ LOCAL, EL VALOR DE TU SERVICIO DE TELEFONÍA NO CAMBIA.

Recuerde que en su servicio de telefonía local cuenta con 30 min incluidos de LD nacional o internacional a 18 países, para lo cual debe usar el indicativo 0456 o el 00456 para internacional, minuto adicional \$300. Mayor información Claro.com.co

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Bogota Santafe
Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022

Cav Bogota Unicentro
Carrera 15 # 124-30 Local 2-054 CC Unicentro

Cav Bogota Calle 140
Cll 140 N 18-40

Cav Bogota Toberin
Av Carrera 45 (Auto Norte) No. 166-68 Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200

Cav Bogota Centro Mayor

Cav Bogota Plaza Claro
Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1 CC Plaza Claro

CAV Bogota Lago
Calle 72 No. 13-71

CAV Bogota Mall Plaza NQS
Carrera 30 con Avenida 19- Local B1 al B19 Centro Comercial Mall Plaza NQS

Cav Bogota Fontibon
Carrera 100 No. 19-57/65

Cav Bogota Calle 94
Cra. 15 No. 94-38

CAV Bogota CRA 8
Cra.8 No 19 - 41

Cav Bogota La Felicidad
Av. Boyaca # 17a-23 local C-118 C.C. Multiplaza

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA



Fecha y Hora de Emisión: Ene 03/24 00:00

Fecha y Hora de Aprobación: Ene 04/24 11:21

[Descarga aquí tu factura electrónica](#)

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
[www.twitter.com/ClaroTeAyuda](https://twitter.com/ClaroTeAyuda)

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
*611

¡HABLEMOS!



SI TIENES DUDAS
ESCRÍBENOS AL SIGUIENTE
WHATSAPP

311 200 0000

Más información:

Conoce tus consumos en app Mi claro



Escanear y paga con
tu billetera



Tienes muchas opciones para hacer el pago de tu factura



Importante: Para llamar a #LDI: Marcar al Código 00456 + el indicativo del país + código de área + # de teléfono. Los consumos fuera de tu plan serán cobrados como adicionales.

Información Tributaria: No practicar Retención en la Fuente a título de renta, somos Autorretenedores según Resolución N°. 008339 del 24 de Agosto de 2010. Servicio de televisión exento de retención según Decreto 2775/83, somos Grandes Contribuyentes según Resolución 012220 del 26 de diciembre 2022. Responsables de IVA, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Segmento Residencial, Actividad Económica Código CIIU 4690 Comercio al por mayor no especializado tarifa 11,04 por 1.000 - 6190 otras actividades de telecomunicaciones tarifa 9.66 x 1000. Esta factura presta mérito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.

COMCEL S.A. NIT 800.153.993-7 Dirección Cr 68A No 24B -10 Sede Administrativa Bogotá. Licenciario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1999. ENTIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL: La autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia, internet y televisión es la Superintendencia de Industria y Comercio. NIT: 800176089-2 Página Web: <http://www.sic.gov.co> E-mail: info@sic.gov.co Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00 Tel: 01 8000 910165. El servicio de telefonía pone a su disposición la función de Código Secreto para que usted decida qué tipo de llamadas salen desde su línea telefónica y así evite llamadas no deseadas, tenga en cuenta que si direcciona y/o realiza llamadas desde su teléfono a móviles y/o larga distancia, éstas se facturarán aparte del cobro fijo mensual de Servicios Telefonía, según tarifas establecidas por los operadores de dichos servicios. Recuerde: Los canales de televisión abierta no tienen costo, por lo que el valor de esta factura no los refleja, la revista 15 Minutos está exenta de IVA según resolución 164 de septiembre 1 de 1999 expedida Mincultura. No entregue dinero a asesores o técnicos por concepto de ventas nuevas, cambio de servicios o instalaciones. Si sabe de algún caso por favor denúncielo al 018003200200 (Nacional). Cualquier irregularidad en su factura comuníquela a la firma Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de Bogotá. Con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, la autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia e Internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio.

*El Cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de \$10000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del período facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

"De conformidad con la Resolución CRC 5111 de 2017, cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en cual no debe pagar las sumas que sean objetos de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura. (Res. 5111 de 2017 Art. 2.1.24.4)"

Sistema facturador: RR, fabricante RR Enterprises LTD, Canadá. Proveedor tecnológico de facturación electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

Apreciado cliente, nuestro compromiso es ofrecerle un servicio confiable, esto hace que tengamos que controlar factores externos que nos afectan. Dentro de ellos, nos hemos visto enfrentados a personas que se dedican a actividades delictivas. Hemos implementado medidas importantes de control con las autoridades, y usted nos puede ayudar denunciando cualquier situación irregular, como: Presencia de personal sin identificar en postes y ductos o manipulando cajas, tapas, cables eléctricos, telefónicos, medidores o centros de medición, Cajas o tapas levantadas o en la intemperie, Rollos de cable dejados a la intemperie. Le ofrecemos una línea telefónica para confirmar información acerca del personal que realiza nuestro trabajo en las calles. Líneas de atención 24 Horas: Atención al Cliente Residencial 018003 200 200, en Bogotá al 601 7500500, empresas 018000 180 456, en Bogotá al 601 7488 888.



Enero - 2024

COMUNICACIÓN DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Nombre: 3235 ORLANDO LOSADA GOMEZ

Comcel S.A no ha recibido el pago oportuno de la factura Claro Hogar, cuenta número 87886537. Le informamos que de no realizar este pago, será reportado en centrales de riesgo trascurridos 20 días calendario siguiente a la fecha de envío de esta comunicación.

Al corte (03-Ene-24) el saldo asciende a la suma de \$ 258.461.

Si ya realizó el pago, omita este mensaje.

Bogotá D.C. Junio 02 de 2022.

Señores:

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7 E-mail: solucionesclaro@claro.com.co; notificacionesclaro@claro.com.co;

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC. - E-mail: contactenos@sic.gov.co; notificacionesjud@sic.gov.co;

Referencia: **DERECHO DE PETICIÓN** (Art. 23 C.N.) Solicitud información y copia de documentos – Reporte negativo a centrales de Riesgos y Reclamación PQR.
Peticionario: **ORLANDO LOSADA GOMEZ. C.C. No. 12.198.122.**

Asunto: **Reclamación directa – Solicitud de Pruebas mediante Derecho de Petición Art. 23 C.N. – Contrato o Factura referencia de pago No. 87886537.**

ORLANDO LOSADA GÓMEZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 12'198.122 de Garzón, abogado en ejercicio con tarjeta profesional No. 170.165 del Consejo Superior de la Judicatura, con dirección electrónica E-mail: orlandolosadag@hotmail.com, número de teléfono celular 320-8285578, domiciliado y residente en Bogotá D.C., obrando en nombre propio, me permito presentar **RECLAMACIÓN FORMAL** por el cobro de lo debido en la supuesta contratación de servicios de internet, televisivos por cable y telefonía fija (CLARO HOGAR) con referencia de contrato o referencia de pago **No. 87886537** de la investigada **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7**, en los siguientes términos.

Dentro de la presente reclamación formal, se acude a la herramienta constitucional del DERECHO DE PETICIÓN (Art. 23 C.N.), para obtener copias de toda la información y pruebas según se describe en el respectivo capítulo.

I. PRETENSIONES

Primero: Sírvase disponer:

- A) Declarar o reconocer que el suscrito **ORLANDO LOSADA GOMEZ**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 12.198.122 de Garzon, **nunca** reactivó o aceptó – el otorgamiento de un nuevo contrato con esa entidad, de servicios de servicios de internet, televisión por cable y telefonía fija (CLARO HOGAR), y cualquier otro servicio o equipos que son objeto de cobro y reporte negativo en centrales de riesgo, en el inmueble de mi residencia Apartamento 304, Torre 1, conjunto residencia Taoka II, de la carrera 32 A No. 25B-38, barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D.C.
- B) Emitir un **PAZ Y SALVO Y CERTIFICACIÓN** en donde conste que nunca he estado en mora de sus obligaciones con esa empresa.
- C) Emitir de forma inmediata comunicación oficial a las centrales de riesgos (CIFIN – DATACREDITO – PROCREDITO), de cancelación de cualquier anotación y/o reporte o calificación negativa de **ORLANDO LOSADA GOMEZ**, C.C. No. 12.198.122 de Garzon, por cuanto nunca ha presentado mora en el pago de sus obligaciones en esa entidad.

Tercero: En el evento de **NO** considerar la PRESENTE PETICIÓN, sírvase remitir la presente petición y todos los antecedentes al delegado de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC**, para que, en sede de su competencia disciplinaria inicie la correspondiente investigación, es decir, para se **reciba la petición en queja POR EL COBRO DE FORMA ABUSIVA DE SERVICIOS NO PRESTADOS - ABUSO DE POSICIÓN DOMINANTE.**

Las anteriores pretensiones tienen como presupuestos facticos los siguientes:

II. HECHOS

PRIMERO: Que mantuvimos un contrato de prestación de servicios CLARO HOGAR, (Servicios de Internet, telefonía fija y televisión por cable) con la empresa **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7**, en el inmueble de mi residencia Apartamento 304, Torre 1, conjunto residencia Taoka II, de la carrera 32 A No. 25B-38, barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D.C., hasta el 21 de marzo de 2023, habida cuenta la presentación de fallas del servicio (NO SE PRESTABA EL SERVICIO) al parecer por fallas de conexión – cableado o fallas de red, desde el mes de febrero de 2023.

SEGUNDO: Por lo anterior, y una vez realizadas visitas de personal técnico, se estableció, o al menos esa fue la información verbal que se socializo en el conjunto residencial, que la falla era para toda la unidad residencial y que para la reparación o restablecimiento del servicio se requería el cambio completo de la red.

TERCERO: Como consecuencia, el día 21 de marzo de 2023, en mi condición de titular del servicio o contratación, de forma telefónica **CANCELE EL CONTRATO** o los servicio bajo la justificación de la **NO PRESTACION DEL SERVICIO**, con radicado de la llamada **PQR No. 957262247**, debidamente atendida y aceptada por la funcionaria que me atendió la llamada. (LLAMADA GRABADA).

CUARTO: Posteriormente, el día martes 11 de abril de 2023, recibí una llamada de ofertas de servicios claro hogar, en donde después ofrecer los servicios y ventajas, les comente que en la edificación no tienen cobertura por la falla de la red, a lo cual me indican que el sistema no se registra dicha negativa de la cobertura, agendándose una visita de verificación UNICA Y EXCLUSIVAMENTE para constatar la cobertura o el funcionamiento.

QUINTO: Que el viernes 14 de abril de 2023, se realizó la visita del técnico de CLARO, la cual quedo registrada con radicación No. 960410372, en la cual se constató la falla en el sector o la no cobertura del servicio, es decir, la falla del servicio continuaba.

SEXTO: En las comunicaciones telefónicas relacionadas anteriormente, **NUNCA SE APROBO, NI LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO O CONTRATO ANTERIOR**, es decir, el contrato cancelado el 21 de marzo de 2023, ni mucho menos se aprobó el otorgamiento de un nuevo contrato.

SEPTIMO: Que, de forma sorpresiva, para el mes de agosto y hasta la fecha he venido recibiendo comunicaciones E-mail a mi correo electrónico y por mensaje de texto a mi número telefónico celular cobro de factura por la supuesta prestación del servicio con referencia para pago No. 87886537, y con la indicación del reporte negativo a las centrales de riesgo. (anexo facturas).

TERCERO. Que, desconozco las circunstancias y motivos por los cuales la empresa **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7**, me esta realizando los relacionados cobros.

III. DERECHO DE PETICIÓN Art. 23 C.N.

Bajo la figura del Derecho de Petición consagrado por el Art. 23 de nuestra Constitucional Nacional, se solicita a la empresa **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7**, E-mail: solucionesclaro@claro.com.co; notificacionesclaro@claro.com.co; que, dentro del término legal, entregue o remita toda la información relacionada con la situación aquí planteada, entre otras:

- 1) Copia de las GRABACIONES, VIDEOS, DOCUMENTOS y todo lo relacionado con las llamadas de las siguientes características (llamada del día 21 de marzo de 2023 de **CANCELACION DEL CONTRATO** o los servicio bajo la justificación de la **NO PRESTACION DEL SERVICIO**, con radicado de la llamada **PQR No. 957262247**) (Llamada del 11 de abril con radicación No. 960410372), y que son objeto de cobro dentro del presente reclamo.
- 2) Copia del reporte del técnico de la visita del viernes 14 de abril de 2023, donde se realizó la visita del técnico de CLARO, la cual quedo registrada con radicación No. 960410372.
- 3) Sírvasse informar si remitieron mediante algún canal de comunicación al suscrito las condiciones el supuesto nuevo contratos. Si se enviaron, sírvase enviar copia con el detalle de dicha comunicación.

IV. PRUEBAS. Documentales que se aportan:

- Fotocopia de cédula.
- Dos facturas o comunicación de cobros de los servicios meses agosto de 2023 y Enero de 2024.

V. NOTIFICACIONES

AL SUSCRITO: En la Carrera 8 No. 16 – 51. Oficina 601. Edificio Paris Centro - Bogotá D.C. Cel. 320 – 8285578. E-mail: orlandolosadag@hotmail.com.

Cordialmente.

ORLANDO LOSADA GÓMEZ

C.C. No. 12.198.122 de Garzón.
T. P. N° 170.165 C.S. de la J.

Estimado(a):
Sr(a): ORLANDO LOSADA
CR 32A BL1 25B-38 304
BOGOTA
87886537

TVC BOG

Póngase al día
Esta a tiempo

Esta es una oportunidad para ponerse al día y poder seguir disfrutando de los servicios que Claro Soluciones Fijas le ofrece.

Su saldo actual es de \$100.230 correspondiente a la factura 1027856273 su cuenta tiene 60 días en mora, la antigüedad de esta cartera genera cobros adicionales por intereses moratorios, honorarios de cobranza y reconexión de los servicios. Adicionalmente puede generar cobro de multa por permanencia en el evento que haya lugar a dicho cobro.

Su estado de cuenta es el siguiente:

Valor Actual	\$ 100.230
Valor Intereses Moratorios	\$ 7.272
Valor Honorarios de Cobranza	\$10.023
Valor Equipos	\$0
Otros	\$0
TOTAL	\$117.525

Si usted paga entre el 1 de agosto de 2023 hasta el 17 de agosto de 2023, no le haremos efectivo el cobro del valor de la reconexión, los intereses moratorios, los honorarios de cobranza y la multa de permanencia en el evento que aplique, así se beneficiaría con un ahorro total del 17%.

Si usted paga antes del 22 de agosto de 2023, se beneficiaría con un ahorro del 22% y en su próxima factura será cargado el valor de la reconexión.

No olvide que el pago oportuno de las obligaciones, constituye una excelente referencia crediticia y comercial. Una vez confirmado su pago procederemos a realizar la actualización de su reporte en Centrales de Riesgo de acuerdo con la normatividad vigente, en los casos que aplique.

Lo invitamos a realizar su pago en los centros de atención y ventas Claro (CAV'S), Bancos (Bancolombia, BBVA, Banco de Bogotá y Davivienda) y Convenios (Efecty, Éxito y Carulla). Si ya pagó este saldo y su cuenta se encuentra al día, por favor haga caso omiso a este comunicado.

Cordialmente,

DEPARTAMENTO DE CARTERA
Comcel S.A es prestador de los servicios de televisión por suscripción e Internet y telefonía fija.

Estimado(a):
ORLANDO LOSADA
CR 32A BL1 25B-38 304
BOGOTA

Póngase al día
Esta a tiempo

No. de Cuenta
87886537
Valor a Pagar
100.230
Fecha de Pago
17 de agosto de 2023

Sin Cobro de Reconexión

(415)7709998002319(8020)1027856273000087886537(3900)00100230(96)20230817

Estimado(a):
ORLANDO LOSADA
CR 32A BL1 25B-38 304
BOGOTA

Póngase al día
Esta a tiempo

No. de Cuenta
87886537
Valor a Pagar
100.230
Fecha de Pago
22 de agosto de 2023

Con Cobro de Reconexión en su siguiente Factura

(415)7709998002319(8020)1027856273000087886537(3900)00100230(96)20230822



COMCEL S.A
Nit 800.153.993-7

Hola, tu pago está en mora.
Recuerda pagar antes
de la fecha límite.

ORLANDO LOSADA GOMEZ

DIRECCIÓN BARRIO: GRAN AMERICA

CIUDAD BOG BOGOTA D.C

ESTRATO 4

B - C

TVC-BOG- Micro:
CACR



**SERVICIOS
FIJOS**

FECHA LÍMITE DE PAGO: INMEDIATA

REFERENCIA DE PAGO: 87886537

**TOTAL A PAGAR:
\$ 258.461**

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:



DESCÁRGALA Y REGÍSTRATE



TELEVISIÓN



INTERNET



TELEFONÍA

BENEFICIOS SIN PAGAR MÁS



ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR

Descripción	Valor
TOTAL FACTURA MES ANTERIOR	\$ 158.561
PAGOS EFECTUADOS	\$ 0
	\$ 158.561

TELEVISIÓN

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
TV DIGITAL AVANZADA	02-Ene-24	01-Feb-24	31	\$ 38.910
IVA				\$ 7.393
				\$ 46.303

INTERNET

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
INTERNET 290 MB TODO CLARO	02-Ene-24	01-Feb-24	31	\$ 20.038
IVA				\$ 3.808
				\$ 23.846

TELEFONÍA

Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Días	Valor
LD 30 MINUTOS INCLUIDOS	02-Ene-24	01-Feb-24	31	\$ 2.155
TELEFONIA*	02-Ene-24	01-Feb-24	31	\$ 22.845
IVA				\$ 4.751
				\$ 29.751

OTROS SERVICIOS

Descripción	Valor Total
CLARO VIDEO	Incluido sin costo adicional
CLARO CLUB	Incluido sin costo adicional
IVA	\$ 0

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764052894571 del 02 de agosto de 2023. Prefijo R, AUTORIZA desde 1030790001 al 1080790000 Vigencia de 18 meses. Código único factura electrónica: 11963740271e43ed376f65473024b43ca464d8232ca970037c81e88cb2421c3810a07267b5da0f6dbd8b5da103a2

Representación gráfica creada por: Dispaes S.A.S



SI TU PAGO ES EN CHEQUE, POR FAVOR GÍRALO A NOMBRE DE COMCEL S.A. INDICANDO AL RESPALDO: TU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CELULAR.



(415)7709998002319(8020)1049396187000087886537(3900)00258461(96)20240123

ORLANDO LOSADA GOMEZ

REFERENCIA DE PAGO:

87886537

N° DE IDENTIFICACIÓN:

CC 12198122

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:

R 1049396187

FECHA DE FACTURA:

Ene. 03/24

PERIODO DE FACTURACIÓN:

Ene 02/24 - Feb 01/24

FORMA DE PAGO: Efectivo ☐ T. Crédito ☐ Cheque ☐

Cod. del Banco Cheque N°



PAGAR ANTES DE:

INMEDIATA

TOTAL A PAGAR:

\$ 258.461

Escanea el código QR para pagar tu factura

Paga la factura antes de la fecha de pago oportuno y evita la suspensión de tus servicios. Ten en cuenta que el costo de la reconexión por suspensión es de \$38.100 más IVA.

Con app Mi Claro podrás realizar muchos trámites de Claro fijo y móvil, allí puedes: consultar saldo, pagar facturas, hacer recargas, adicionar elegidos, modificar los servicios instalados o solicitar nuevos, y otras opciones. Solo debes descargar la aplicación móvil, registrarte y disfrutar de la experiencia.

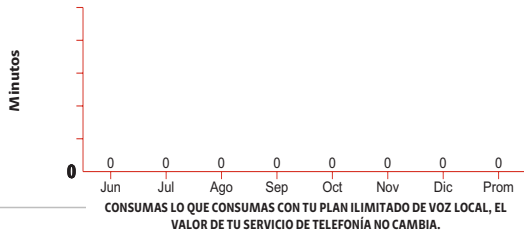
TOTAL A PAGAR

\$ 258.461

URGENTE: Su cuenta presenta 1 mes de mora. Si no realiza el pago, sus servicios serán suspendidos. Recuerde que su mora podrá ser reportada a centrales de riesgo.

ASÍ DISFRUTASTE TUS LLAMADAS LOS ÚLTIMOS MESES

HISTÓRICO DE CONSUMO LOCAL LÍNEA: 6019070676



Recuerde que en su servicio de telefonía local cuenta con 30 min incluidos de LD nacional o internacional a 18 países, para lo cual debe usar el indicativo 0456 o el 00456 para internacional, minuto adicional \$300. Mayor información Claro.com.co

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

Cav Bogota Santafe Call 185 # 45 - 03 Lc N1-022	Cav Bogota Unicentro Carrera 15 # 124-30 Local 2-054 CC Unicentro	Cav Bogota Calle 140 Cil 140 N 18-40
Cav Bogota Toberin Av Carrera 45 (Auto Norte) No. 166-68	Cav Bogota Centro Mayor Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200	Cav Bogota Plaza Claro Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1 CC Plaza Claro
CAV Bogota Lago Calle 72 No. 13-71	CAV Bogota Mall Plaza NQS Carrera 30 con Avenida 19- Local B1 al B19 Centro Comercial Mall Plaza NQS	Cav Bogota Fontibon Carrera 100 No. 19-57/65
Cav Bogota Calle 94 Cra. 15 No. 94-38	CAV Bogota CRA 8 Cra.8 No 19 - 41	Cav Bogota La Felicidad Av. Boyaca # 17a-23 local C-118 C.C. Multiplaza

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA



Fecha y Hora de Emisión: Ene 03/24 00:00
Fecha y Hora de Aprobación: Ene 04/24 11:21

[Descarga aquí tu factura electrónica](#)

SERVICIO AL CLIENTE

www.claro.com.co
solucionesclaro@claro.com.co
[www.twitter.com/ClaroTeAyuda](https://twitter.com/ClaroTeAyuda)

Nacional 018003200200
Bogotá 601 750 0500
***611**

¡HABLEMOS!



SI TIENES DUDAS
ESCRÍBENOS
AL SIGUIENTE WHATSAPP

311 200 0000

Mas información:

Conoce tus consumos en
app Mi Claro

Escanea y paga con
tu billetera

Tienes muchas opciones para hacer el pago de tu factura

App Mi Claro miclaroapp.com.co Portal Pagos



Importante: Para llamar a # LDI: Marcar al Código 00456 + el indicativo del país + código de área + # de teléfono. Los consumos fuera de tu plan serán cobrados como adicionales.

Información Tributaria: No practicar Retención en la Fuente a título de renta, somos Autorretenedores según Resolución N° 008339 del 24 de Agosto de 2010. Servicio de televisión exento de retención según Decreto 2775/83, somos Grandes Contribuyentes según Resolución 012220 del 26 de Diciembre 2022. Responsables de IVA, Agentes Retenedores del IVA e Industria y Comercio. Segmento Residencial, Actividad Económica Código CIU 4690 Comercio al por mayor no especializado tarifa 11,04 por 1.000 - 6190 otras actividades de telecomunicaciones tarifa 9,66 x 1000. Esta factura presta mérito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro jurídico.

COMCEL S.A. Nit: 800.153.993-7 Dirección Cr 68A No. 24B-10 Sede Administrativa Bogotá. Licenciario del servicio de televisión por suscripción en virtud del contrato de concesión 205 de 1.999. ENTIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL: La autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia, internet y televisión es la Superintendencia de Industria y Comercio. NIT: 800176089-2 Página Web: <http://www.sic.gov.co> E-mail: info@sic.gov.co Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00 Tel: 01 8000 910165. El servicio de telefonía pone a su disposición la función de Código Secreto para que usted decida qué tipo de llamadas salen desde su línea telefónica y así evite llamadas no deseadas, tenga en cuenta que si direcciona y/o realiza llamadas desde su teléfono a móviles y/o larga distancia, éstas se facturarán aparte del cobro fijo mensual de Servicios Telefonía, según tarifas establecidas por los operadores de dichos servicios. Recuerde: Los canales de televisión abierta no tienen costo, por lo que el valor de esta factura no los refleja, la revista 15 Minutos está exenta de IVA según resolución 164 de septiembre 1 de 1.999 expedida Mincultura. No entregue dinero a asesores o técnicos por concepto de ventas nuevas, cambio de servicios o instalaciones. Si sabe de algún caso por favor denúncielo al 018003200200 (Nacional). Cualquier irregularidad en su factura comunicarla a la firma Ernst and Young audit Ltda. Revisor Fiscal COMCEL S.A. Al A.A. 092638 de Bogotá. Con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, la autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia e Internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio.

*El cargo Fijo del servicio de Telefonía incluye el valor del PLAN ILIMITADO de TBCL más el valor de los Servicios Suplementarios cuyo valor es de \$ 10.000 más IVA. Si su servicio fue instalado antes de la fecha del periodo facturado que se indica en este documento, su factura incluirá también el valor proporcional a los días que disfrutó del servicio.

De conformidad con la Resolución CRC 5111 de 2017, cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en cual no debe pagar las sumas que sean objetos de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura. (Res. 5111 de 2017 Art. 2.1.24.4).

Sistema facturador: RR, fabricante RR Enterprises LTD, Canadá. Proveedor tecnológico de facturación electrónica: Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.



Enero de 2024
AV_SRH

COMUNICACIÓN DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Nombre: ORLANDO LOSADA GOMEZ

Comcel S.A no ha recibido el pago oportuno de la factura Claro Hogar, cuenta No. 87886537. Le informamos que de no realizar este pago, será reportado en centrales de riesgo trascurridos 20 días calendario siguiente a la fecha de envío de esta comunicación.

Al corte Ene. 03/24 el saldo asciende a la suma de \$ 258.461.

Si ya realizó el pago, omita este mensaje.



Usted ha recibido el siguiente correo electrónico seguro y certificado.

Asunto
Respuesta PQR. 998315918 con No. de Cuenta : 87886537

Enviado por
COMUNICACION CELULAR COMCEL SA

Fecha de envío
2024-02-16 a las 12:41:11

Fecha actual
2024-02-16 a las 17:13:48

Consecutivo No. TVC 10000- 6480362

Señor(a)
ORLANDO LOSADA GÓMEZ

Asunto: Respuesta PQR. 998315918 con No. de Cuenta : 87886537

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 30 de enero de 2024, en la cual manifiesta varios hechos puntuales para ser atendidos, damos respuesta a cada uno de ellos: En respuesta a su comunicación recibida el 30 de enero 2024, en la que manifiesta su inconformidad con el reporte ante las Centrales de Riesgo, nos permitimos comunicarle que se realizaron las revisiones y validaciones correspondientes, concluyendo que su solicitud no es procedente por los motivos expuestos a continuación: La obligación No. 87886537 presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de \$ 203 673 IVA incluido, correspondiente a la facturación del servicio fijo generada entre el septiembre/2023 y enero/2024. Así mismo, le confirmamos que previo a realizar el reporte a las Centrales de Riesgo, fue notificado de la mora y el posible reporte, por lo cual copia de la comunicación enviada y la guía de entrega de esta. De esta manera, amablemente lo invitamos a realizar el pago de la obligación No. 87886537, a través de nuestros medios de pago habilitados y de esta forma actualizar su información ante las Centrales de Riesgo de acuerdo con la ley de Habeas Data. Finalmente, le informamos que estos escenarios se regulan por la Ley 1266 de 2008, por consiguiente, una vez surtido el reclamo ante el operador, en caso de no estar de acuerdo, puede acudir directamente a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la SIC. Pretensiones: Primero: Sírvasse disponer: A. Declarar o reconocer que el suscrito Orlando Losada Gómez, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 12. 198. 122 de Garzón, nunca reactivó o aceptó – el otorgamiento de un nuevo contrato con esa entidad, de servicios de servicios de internet, televisión por cable y telefonía fija (Claro Hogar), y cualquier otro servicio o equipos que son objeto de cobro y reporte negativo en centrales de riesgo, en el inmueble de mi residencia Apartamento 304, Torre 1, conjunto residencia Taoka II, de la carrera 32 A No. 258-38, barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D. C. Se adjunta la carga probatoria la cual se confirma el telegrama de notificación, factura, guía de entrega y contrato de la obligación No. 87886537 la cual acepta el tratamiento de sus datos y reporte ante centrales de riesgo.

B. Emitir una paz y salvo y certificación en donde conste que nunca he estado en mora de sus obligaciones con esa empresa. La obligación No. 87886537 presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de \$ 203 673 IVA incluido, correspondiente a la facturación del servicio fijo generada entre el septiembre/2023 y enero/2024. C. Emitir de forma inmediata comunicación oficial a las centrales de riesgos (CIFIN – Data crédito – Procrédito), de cancelación de cualquier anotación y/o reporte o calificación negativa de Orlando Losada Gómez, C. C. No. 12. 198. 122 de Garzón, por cuanto nunca ha presentado mora en el pago de sus obligaciones en esa

Documentos Adjuntos
998315918_1.pdf 998315918_1.wav 998315918_2.pdf 998315918_3.pdf 998315918_4.pdf 998315918_5.pdf 998315918_6.pdf

Política de privacidad



Usted ha recibido el siguiente correo electrónico seguro y certificado.

Asunto
Respuesta PQR. 998315918 con No. de Cuenta : 87886537

Enviado por
COMUNICACION CELULAR COMCEL SA

Fecha de envío
2024-02-16 a las 12:41:11

Fecha actual
2024-02-16 a las 17:13:48

carrera 32 A No. 258-38, barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D. C. Se adjunta la carga probatoria la cual se confirma el telegrama de notificación, factura, guía de entrega y contrato de la obligación No. 87886537 la cual acepta el tratamiento de sus datos y reporte ante centrales de riesgo.

B. Emitir una paz y salvo y certificación en donde conste que nunca he estado en mora de sus obligaciones con esa empresa. La obligación No. 87886537 presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de \$ 203 673 IVA incluido, correspondiente a la facturación del servicio fijo generada entre el septiembre/2023 y enero/2024. C. Emitir de forma inmediata comunicación oficial a las centrales de riesgos (CIFIN – Data crédito – Procrédito), de cancelación de cualquier anotación y/o reporte o calificación negativa de Orlando Losada Gómez, C. C. No. 12. 198. 122 de Garzón, por cuanto nunca ha presentado mora en el pago de sus obligaciones en esa entidad. La obligación No. 87886537 presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de \$ 203 673 IVA incluido, correspondiente a la facturación del servicio fijo generada entre el septiembre/2023 y enero/2024. Así mismo, le confirmamos que previo a realizar el reporte a las Centrales de Riesgo, fue notificado de la mora y el posible reporte, por lo cual copia de la comunicación enviada y la guía de entrega de esta. De esta manera, amablemente lo invitamos a realizar el pago de la obligación No. 87886537, a través de nuestros medios de pago habilitados y de esta forma actualizar su información ante las Centrales de Riesgo de acuerdo con la ley de Habeas Data. 3. En el evento de NO considerar la presente petición, sírvase remitir la presente petición y todos los antecedentes al delegado de la Superintendencia De Industria Y Comercio – Sic, para que, en sede de su competencia disciplinaria inicie la correspondiente investigación, es decir, para se reciba la petición en queja por el cobro de forma abusiva de servicios no prestados - abuso de posición dominante. La obligación No. 87886537 presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de \$ 203 673 IVA incluido, correspondiente a la facturación del servicio fijo generada entre el septiembre/2023 y enero/2024. Así mismo, le confirmamos que previo a realizar el reporte a las Centrales de Riesgo, fue notificado de la mora y el posible reporte, por lo cual copia de la comunicación enviada y la guía de entrega de esta. De esta manera, amablemente lo invitamos a realizar el pago de la obligación No. 87886537, a través de nuestros medios de pago habilitados y de esta forma actualizar su información ante las Centrales de Riesgo de acuerdo con la ley de Habeas Data. Finalmente, le informamos que estos escenarios se regulan por la Ley 1266 de 2008, por consiguiente, una vez surtido el reclamo ante el operador, en caso de no estar de acuerdo, puede acudir directamente a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la SIC. Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Cordialmente,
VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente Gestión PQRs
CLARO

Servicio al Cliente COMCEL S.A.

Le agradecemos tener en cuenta que nuestra dirección de e-mail: oficinavirtual.co@claro.com.co tiene como finalidad enviar respuesta a su PQR de manera automática.
Por lo anterior, le pedimos no responder ni enviar sus consultas por este medio.

Documentos Adjuntos
998315918_1.pdf 998315918_1.wav 998315918_2.pdf 998315918_3.pdf 998315918_4.pdf 998315918_5.pdf 998315918_6.pdf

Bogotá D.C. Marzo 11 de 2024.

Señores:

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7.

E-mail: notificacionesclaro@claro.com.co; solucionesclaro@claro.com.co;

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC. - E-mail:

contactenos@sic.gov.co; notificacionesjud@sic.gov.co;E.

S.

D.

Radicación – Consecutivo No. TVC 10000-6480362.

Referencia: Solicitud PQR No. 998315918. No. De cuenta 87886537. **NEGATIVA DEL RECLAMO.**

Peticionario: ORLANDO LOSADA GOMEZ. C.C. No. 12.198.122.

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio Apelación frente a la respuesta PQR No. 998315918 del radicado del 30 de enero de 2024. – Solicitud de Pruebas mediante Derecho de Petición Art. 23 C.N.

ORLANDO LOSADA GÓMEZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 12'198.122 de Garzón, abogado en ejercicio con tarjeta profesional No. 170.165 del Consejo Superior de la Judicatura, con dirección electrónica E-mail: orlandolosadag@hotmail.com, número de teléfono celular 320-8285578, domiciliado y residente en Bogotá D.C., obrando en nombre propio, me permito presentar **RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN** en contra de la respuesta emitida por **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7**, el pasado 19 de febrero de 2024, en virtud del reclamo PQR No. 998315918, en los siguientes términos.

Dentro del presente memorial de recurso de reposición y apelación, se **REITERA** a la herramienta constitucional del DERECHO DE PETICIÓN (Art. 23 C.N.), para obtener copias de toda la información y pruebas según se describe en el respectivo capítulo, que se radicó en el memorial de reclamo, sin que a la fecha se haya atendido.

I. PRETENSIONES

Primero: Sírvase revocar la comunicación E-mail del pasado 16 de febrero presente, de respuesta al reclamo PQR No. 998315918 mediante el cual NIEGA el reclamo.

Segundo: En su lugar disponer:

- A)** Declarar o reconocer que el suscrito **ORLANDO LOSADA GOMEZ**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 12.198.122 de Garzon, **nunca** reactivó o aceptó – el otorgamiento de un nuevo contrato con esa entidad, de servicios de servicios de internet, televisión por cable y telefonía fija (CLARO HOGAR), y cualquier otro servicio o equipos que son objeto de cobro y reporte negativo en centrales de riesgo, en el inmueble de mi residencia Apartamento 304, Torre 1, conjunto residencia Taoka II, de la carrera 32 A No. 25B-38, barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D.C.
- B)** Emitir un **PAZ Y SALVO Y CERTIFICACIÓN** en donde conste que nunca he estado en mora de sus obligaciones con esa empresa.

- C) Emitir de forma inmediata comunicación oficial a las centrales de riesgos (CIFIN – DATACREDITO – PROCREDITO), de cancelación de cualquier anotación y/o reporte o calificación negativa de **ORLANDO LOSADA GOMEZ**, C.C. No. 12.198.122 de Garzon, por cuanto nunca ha presentado mora en el pago de sus obligaciones en esa entidad.

Tercero: En el evento de **NO** considerar la reposición de la censurada respuesta, sírvase conceder el recurso de apelación ante el delegado de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC**, para que, en sede de segunda instancia, lo revoque y en su lugar ordenar a la vigilada lo que en derecho corresponda.

Las anteriores pretensiones tienen como presupuestos facticos los siguientes:

II. HECHOS

PRIMERO: Del reclamo: Que, el pasado 30 de enero de 2024, se radicó RECLAMACIÓN formal ante esa empresa de telecomunicaciones frente al cobro de lo debido en una facturación de la cuenta en referencia.

SEGUNDO: Que en la misma reclamación se solicitaron pruebas por derecho de petición a saber:

“ III. DERECHO DE PETICIÓN Art. 23 C.N.

*Bajo la figura del Derecho de Petición consagrado por el Art. 23 de nuestra Constitucional Nacional, se solicita a la empresa **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7**, E-mail: solucionesclaro@claro.com.co; notificacionesclaro@claro.com.co; que, dentro del término legal, entregue o remita toda la información relacionada con la situación aquí planteada, entre otras:*

- 1) *Copia de las GRABACIONES, VIDEOS, DOCUMENTOS y todo lo relacionado con las llamadas de las siguientes características (llamada del día 21 de marzo de 2023 de **CANCELACION DEL CONTRATO** o los servicio bajo la justificación de la **NO PRESTACION DEL SERVICIO**, con radicado de la llamada **PQR No. 957262247**) (Llamada del 11 de abril con radicación No. 960410372), y que son objeto de cobro dentro del presente reclamo.*
- 2) *Copia del reporte del técnico de la visita del viernes 14 de abril de 2023, donde se realizó la visita del técnico de CLARO, la cual quedo registrada con radicación No. 960410372.*
- 3) *Sírvase informar si remitieron mediante algún canal de comunicación al suscrito las condiciones el supuesto nuevo contratos. Si se enviaron, sírvase enviar copia con el detalle de dicha comunicación.*

TERCERO: Que COMCEL S.A., en comunicación fechada del 16 de febrero presenta, son contestar de fondo a los ítem de la reclamación, niega el reclamo, y se mantiene en cobrar los servicios no prestados en la cuenta **No. 87886537**.

Sorprende que el escueto comunicado no contenga los detalles de la contratación, si fue por escrito, verbal, por video llamada, cuáles fueron las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

CUARTO. Que a la fecha COMCEL S.A., ha negado a la solicitud de pruebas del derecho de petición de que trata en numeral SEGUNDO.

QUINTO: De la solicitud de pruebas: Que, como quiera que la empresa no ha informado todo lo relacionado con las pruebas de dicha contratación, por el presente memorial se solicita que al NO reponerse la decisión del 16 de FEBRERO presente, y para que se surta la segunda instancia (recurso de Apelación), se envíe todo lo relacionado con la contratación de esos servicios, equipos y el crédito para la SIC.

III. NOTIFICACIONES

AL SUSCRITO: En la Carrera 8 No. 16 – 51. Oficina 601. Edificio Paris Centro - Bogotá D.C.
Cel. 320 – 8285578. E-mail : orlandolosadag@hotmail.com

Cordialmente.



ORLANDO LOSADA GÓMEZ

C.C. No. 12.198.122 de Bogotá D.C., (H).
T. P. N° 170.165 C.S. de la J.

Bogotá D.C., Marzo 12 de 2024.

Señor:

JUEZ CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C. - (REPARTO).

E-mail Accionada: solucionesclaro@claro.com.co; notificacionesclaro@claro.com.co;

Ref: ACCIÓN DE TUTELA.

Actor: ORLANDO LOSADA GÓMEZ. C.C. 12.198.122 de Garzón.

Accionada: COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.

Derecho Vulnerado: Art. 23 Constitución Política.

Asunto. DEMANDA

ORLANDO LOSADA GOMEZ, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 12'198.122 de Garzón, abogado en ejercicio con tarjeta profesional No. 170.165 del Consejo Superior de la Judicatura, con dirección electrónica E-mail: orlandolosadag@hotmail.com, domiciliado y residente en la ciudad de Bogotá D.C., en mi condición de accionante, me permito presentar demanda de **ACCIÓN DE TUTELA**, en contra de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, persona jurídica, de derecho privado, identificada con **NIT. 800.153.993-7**, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., dirección electrónica E-mail: solucionesclaro@claro.com.co; notificacionesclaro@claro.com.co; representada legalmente por el presidente Carlos Hernán Zenteno, mayor de edad, identificado con cédula de Extranjería No. 590584, con domicilio en Bogotá D.C., o quien haga sus veces, con fundamento en las razones que, tanto de hecho como de derecho, procedo a exponer, solicitando:

I. PRETENSIONES

Se solicita en sentencia de tutela ordenar.

PRIMERO. Tutelar el derecho fundamental de petición (Art. 23 C.N.), que viene siendo vulnerado por **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7**

SEGUNDO. Como consecuencia de lo anterior, se ordene al ente accionado que dentro del término que su Despacho considere, resuelva de fondo y proceda a remitir la información **completa** y requerida en la petición radicada el 30 de enero de 2024, con radicado PQR No. 998315918, la cual consiste en: “ **III-. DERECHO DE PETICIÓN Art. 23 C.N.**

*Bajo la figura del Derecho de Petición consagrado por el Art. 23 de nuestra Constitucional Nacional, se solicita a la empresa **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7**, E-mail: solucionesclaro@claro.com.co; notificacionesclaro@claro.com.co; que, dentro del término legal, entregue o remita toda la información relacionada con la situación aquí planteada, entre otras:*

- 1) Copia de las GRABACIONES, VIDEOS, DOCUMENTOS y todo lo relacionado con las llamadas de las siguientes características (llamada del día 21 de marzo de 2023 de **CANCELACION DEL CONTRATO** o los servicio bajo la justificación de la **NO PRESTACION DEL SERVICIO**, con radicado de la llamada **PQR No. 957262247**) (Llamada del 11 de abril con radicación No. 960410372), y que son objeto de cobro dentro del presente reclamo.*
- 2) Copia del reporte del técnico de la visita del viernes 14 de abril de 2023, donde se realizó la visita del técnico de CLARO, la cual quedo registrada con radicación No. 960410372.*
- 3) Sírvase informar si remitieron mediante algún canal de comunicación al suscrito las condiciones el supuesto nuevo contratos. Si se enviaron, sírvase enviar copia con el detalle de dicha comunicación.”*

Las anteriores pretensiones tienen sustento en la siguiente situación fáctica:

Justificación normativa.

Como consecuencia de la entrada en vigencia del nuevo Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), se hace necesario a las partes de un proceso judicial obtener el material probatorio, (**Art. 173 C.G.P. Oportunidad probatoria**).

Así mismo, el apoderado judicial, se encuentra facultado para “...solicitar..., pruebas extraprocesales y demás actos preparatorios del proceso, . . .” (**Art. 77 C.G.P. Facultades del apoderado.**).

II. HECHOS

PRIMERO: Del reclamo: Que, el pasado 30 de enero de 2024, se radicó RECLAMACIÓN formal ante esa empresa de telecomunicaciones frente al cobro de lo NO debido en una facturación de la cuenta en referencia.

SEGUNDO: Que en la misma reclamación se solicitaron pruebas por derecho de petición a saber: “ **III. DERECHO DE PETICIÓN Art. 23 C.N.**

*Bajo la figura del Derecho de Petición consagrado por el Art. 23 de nuestra Constitucional Nacional, se solicita a la empresa **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7**, E-mail: solucionesclaro@claro.com.co; notificacionesclaro@claro.com.co; que, dentro del término legal, entregue o remita toda la información relacionada con la situación aquí planteada, entre otras:*

- 1) Copia de las GRABACIONES, VIDEOS, DOCUMENTOS y todo lo relacionado con las llamadas de las siguientes características (llamada del día 21 de marzo de 2023 de **CANCELACION DEL CONTRATO** o los servicio bajo la justificación de la **NO PRESTACION DEL SERVICIO**, con radicado de la llamada **PQR No. 957262247**) (Llamada del 11 de abril con radicación No. 960410372), y que son objeto de cobro dentro del presente reclamo.*
- 2) Copia del reporte del técnico de la visita del viernes 14 de abril de 2023, donde se realizó la visita del técnico de CLARO, la cual quedo registrada con radicación No. 960410372.*
- 3) Sírvasse informar si remitieron mediante algún canal de comunicación al suscrito las condiciones el supuesto nuevo contratos. Si se enviaron, sírvase enviar copia con el detalle de dicha comunicación.*

TERCERO: Que **COMCEL S.A.**, en comunicación fechada del 16 de febrero presente, emite una respuesta a la reclamación, negando atender de fondo y todo lo solicitado, y se mantiene en cobrar los servicios no prestados en la cuenta **No. 87886537**. (Anexo Comunicación).

CUARTO: Que **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, guardó silencio u omite pronunciamiento respecto a la solicitud de pruebas – Derecho de Petición.

III. DERECHOS VULNERADOS - JURISPRUDENCIA

El Derecho de Petición: El artículo 23 de la Constitución Nacional consagra este derecho de petición en los siguientes términos:

Art. 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. "

Es básicamente un derecho conferido a las personas, para instar a las autoridades o ante las personas en que nos encontramos bajo su subordinación a que procedan de determinada manera en el cumplimiento de sus funciones. Mediante él se forma una relación de causalidad entre la petición y la respuesta, que debe ser más propiamente una resolución, pronta y razonable. *Al respecto ha indicado la Corte Constitucional:*

"La Corte no desconoce el hecho evidente de que las entidades públicas, así como las organizaciones particulares, deben contar con un término razonable para resolver las peticiones que se le formulen por cualquier persona: pero ese término razonable debe ser lo más corto posible, ya que como lo estipula el mandato superior, la resolución debe ser "pronta".

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

El prolongar más allá de lo razonable la decisión sobre la petición, como lamentablemente ocurre a menudo por negligencia, por ineficiencia, por irresponsabilidad o, lo que es más grave aún, por una deliberada intención de causarle daño al peticionario, implica ni más ni menos que incurrir en flagrante violación de la norma constitucional.

Será, por tanto, un deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta Política mediante la rápida y oportuna resolución de las peticiones, que se hayan formulado y que tengan relación directa con las actividades a cargo de las mismas autoridades, debiendo en el presente caso proceder de conformidad, resolviendo de fondo las solicitudes presentadas.

V. MANIFESTACIÓN JURADA

En cumplimiento de lo dispuesto por el Artículo 38 del decreto 2591 de 1991, manifiesto bajo la gravedad del juramento que, por estos mismos hechos, no se ha interpuesto Acción de Tutela ante otra autoridad judicial competente.

VI. PRUEBAS y ANEXOS

Se aporta como prueba documental las siguientes:

- 1) Certificado de cámara de comercio de COMCEL S.A.
- 2) Contenido del derecho de petición radicado el 30 de enero de 2024, en medio digital – plataforma PQR del COMCEL S.A.
- 3) Anexo PDF de respuesta a la reclamación y omite la respuesta al derecho de petición.

Cumplimiento de requisito de procedibilidad. Art. 6 de la Ley 2213 de 2022.

En cumplimiento de la citada disposición, me permito enviar con copia la presente acción de tutela y sus anexos al correo electrónico de la entidad accionada notificacionesclaro@claro.com.co; solucionesclaro@claro.com.co;

VII. NOTIFICACIONES

A LA ACCIONADA: En la Carrera 68 A No. 24 B – 10. Bogotá D.C. E-Mail: notificacionesclaro@claro.com.co; solucionesclaro@claro.com.co;

AL SUSCRITO: En la Carrera 8 No. 16 – 51. Oficina 601. Edificio Paris Centro P.H. - Bogotá D.C. Cel. 320 - 8285578. E-mail : orlandolosadag@hotmail.com

Del Señor Juez,



ORLANDO LOSADA GÓMEZ

C. C. N° 12.198.122 de Garzón.

T. P. N° 170.165 C. S. de la J.



**INFORME SECRETARIAL. Bogotá D.C., doce (12) de marzo de
dos mil veinticuatro (2024)**

Al despacho del señor Juez la presente acción de tutela instaurada por la señora **ORLANDO LOSADA GOMEZ**, quien actúa a nombre propio., contra la **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**, Se radicó bajo el No. 2024-00052. Sírvase proveer.

Juan E. Moreno B.
JUAN ESTEBAN MORENO BERNAL

OFICIAL MAYOR

**JUZGADO CINCUENTA Y TRES (53) PENAL MUNICIPAL CON
FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS**

Bogotá D.C., doce (12) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

Evidenciado el anterior informe secretarial, se dispone de conformidad con lo previsto en los Decretos 2591 de 1991, 306 306 de 1992 y 1382 de 2000, dar el trámite de ley a la solicitud de tutela instaurada por la señora **ORLANDO LOSADA GOMEZ**, quien actúa a nombre propio., contra la **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**, Por lo anterior, con el fin de garantizar el derecho de defensa y contradicción que le asiste a la accionada y de conformar debidamente el contradictorio se ordena:

PRIMERO: CORRER TRASLADO al representante legal o quien haga sus veces de la empresa **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**, para que dentro del término perentorio de DOS (2) DIAS HÁBILES contado a partir de la notificación del presente auto, se pronuncie frente a los hechos y pretensiones de la acción de tutela y aporte las pruebas que estime pertinente.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Paul Oswaldo Santander Exquibel
PAUL OSWALDO SANTANDER EXQUIBEL
JUEZ



CO-SC5780-77



RJ-CER855787-76



GRC-2024

Bogotá, 13 de marzo de 2024

Señor
Orlando Losada Gomez
orlandolosadag@hotmail.com
Bogotá, Cundinamarca

Asunto: ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2024-00052

Reciba un cordial saludo de Comcel S.A.

Haciendo referencia a los hechos mencionados en la tutela del día 12 de marzo de 2024 remitida por el JUZGADO CINCUENTA Y TRES PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS DE BOGOTÁ, procedemos a emitir respuesta en cuanto al derecho de petición del 30 de enero de 2024 bajo PQR 998315918, nos permitimos informarle:

I. PRETENSIONES

Primero: Sírvase disponer:

- A) Declarar o reconocer que el suscrito ORLANDO LOSADA GOMEZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 12.198.122 de Garzon, nunca reactivó o aceptó – el otorgamiento de un nuevo contrato con esa entidad, de servicios de servicios de internet, televisión por cable y telefonía fija (CLARO HOGAR), y cualquier otro servicio o equipos que son objeto de cobro y reporte negativo en centrales de riesgo, en el inmueble de mi residencia Apartamento 304, Torre 1, conjunto residencia Taoka II, de la carrera 32 A No. 25B-38, barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D.C.**

Al respecto, se informa que verificado nuestro sistema de gestión, se evidencia que el 21 de marzo de 2023 con radicado No. 957262247 solicito la cancelación de los servicios de Internet, telefonía y televisión instalados en la dirección Carrera 32A No. 25B – 38 Bloque 1 Apartamento 304 en la ciudad de Bogotá bajo la cuenta No. 87886537.

Sin embargo, se evidencia que el 11 de abril de 2023 con radicado No. 960410372 se ofreció al Suscriptor por proceso de retención un beneficio del 30% de descuento por doce (12) meses quedando con una renta mensual de \$69.900 IVA incluido, motivo por el cual los servicios de Internet, telefonía y televisión continuaron activos.



B) Emitir un PAZ Y SALVO Y CERTIFICACIÓN en donde conste que nunca he estado en mora de sus obligaciones con esa empresa.

De acuerdo con su solicitud, se aclara que los servicios de Internet, telefonía y televisión asociados a la cuenta No. 87886537 a nombre del señor ORLANDO LOSADA GOMEZ fueron desconectados por mora el 16 de enero de 2024 quedando con un saldo pendiente de pago de \$203.673 IVA incluido. Sin embargo, se informa que la compañía ha determinado acceder de manera favorable a su reclamación, por esta razón, se procedió a realizar un ajuste de \$203.673 IVA incluido correspondiente al saldo mencionado quedando la cuenta cancelada y al día en pagos.

Ahora bien, se aclara que COMCEL S.A. no expide PAZ Y SALVOS, únicamente certificados de cuenta al día, el cual se les otorga a nuestros clientes que se encuentren al día en pagos y estos registran en nuestro sistema como aplicados, certificado que puede solicitar en cualquiera de nuestros CAV dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de esta comunicación.

C) Emitir de forma inmediata comunicación oficial a las centrales de riesgos (CIFIN – DATACREDITO – PROCRÉDITO), de cancelación de cualquier anotación y/o reporte o calificación negativa de ORLANDO LOSADA GOMEZ, C.C. No. 12.198.122 de Garzon, por cuanto nunca ha presentado mora en el pago de sus obligaciones en esa entidad.

Al respecto, se informa que se validó la obligación No. 87886537 asociada al señor ORLANDO LOSADA GOMEZ donde se procedió con la actualización de los reportes negativos ante las centrales de riesgo con Novedad pago total sin histórico de moras, el cual se verá reflejado dentro de los siguientes 05 días hábiles.

Tercero: En el evento de NO considerar la PRESENTE PETICIÓN, sírvase remitir la presente petición y todos los antecedentes al delegado de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC, para que, en sede de su competencia disciplinaria inicie la correspondiente investigación, es decir, para se reciba la petición en queja POR EL COBRO DE FORMA ABUSIVA DE SERVICIOS NO PRESTADOS - ABUSO DE POSICIÓN DOMINANTE.

De acuerdo con su requerimiento, se atendió cada uno de los puntos solicitados y se otorga favorabilidad a sus pretensiones.

Cordialmente,

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente de PQRs

Copia
PQR: 1003446337
Elaboro: ICF7160D




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 o red social 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.

Claro Colombia

https://segmentoph.claro.com.co/viewmessage.php?messageid=id8321c40782f0d728e5318bb0b3ffabb8c221f17f7229e5cd9fd65cb73052...

ido/a a Goo... 3 Ways to Heal Acn... Agar.io W Danzas antiguas ... www.google.com gears of wars 4 peli... www.greenwichlab... milton ochoa - Bus... Política de privacidad



Usted ha recibido el siguiente correo electrónico seguro y certificado.

Asunto
Respuesta PQR. 1003358246 con No. de Cuenta : 87886537

Enviado por
COMUNICACION CELULAR COMCEL SA

Fecha de envío
2024-03-27 a las 09:29:31

Fecha de lectura
2024-03-27 a las 09:39:19

Consecutivo No. TVC 10000- 6567482

Señor(a)
ORLANDO LOSADA GÓMEZ

Asunto: Respuesta PQR. 1003358246 con No. de Cuenta : 87886537

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 11 de marzo de 2024, en el que presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, manifestando no estar de acuerdo con la respuesta emitida al radicado No. 998315918, argumentando no reconocer la suscripción del Contrato Único de Servicios Fijos No. 87886537, inscritos a su nombre Orlando Losada Gómez.

1. Declarar o reconocer que el suscrito ORLANDO LOSADA GOMEZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No.

12.

198.

122 de Garzón, nunca reactivó o aceptó – el otorgamiento de un nuevo contrato con esa entidad, de servicios de servicios de internet, televisión por cable y telefonía fija (CLARO HOGAR), y cualquier otro servicio o equipos que son objeto de cobro y reporte negativo en centrales de riesgo, en el inmueble de mi residencia Apartamento 304, Torre 1, conjunto residencia Taoka II, de la carrera 32 A No.


258-38, barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D.

C.

Claro Colombia

https://segmentoph.claro.com.co/viewmessage.php?messageid=id8321c40782f0d728e5318bb0b3ffabb8c221f17f7229e5cd9fd65cb73052...

nido/a a Goo... 3 Ways to Heal Acn... Agar.io W Danzas antiguas ... www.google.com gears of wars 4 peli... www.greenwichlab... milton ochoa - Bus... Política de privacidad



Usted ha recibido el siguiente correo electrónico seguro y certificado.

Asunto
Respuesta PQR. 1003358246 con No. de Cuenta : 87886537

Enviado por
COMUNICACION CELULAR COMCEL SA

Fecha de envío
2024-03-27 a las 09:29:31

Fecha de lectura
2024-03-27 a las 09:39:19

258-38, barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D.

C.

Al respecto nos permitimos informarle que después de verificar y revisar la información contenida en el formato de negación de servicios de la cuenta Claro hogar No. 87886537, se encontró evidencia de una posible suplantación de identidad en el proceso de suscripción de los servicios mencionados.

Teniendo en cuenta lo anterior, informamos que la cuenta Claro hogar con referencia No. 87886537, se encuentra desactivada y los saldos facturados sobre los servicios fueron ajustados en su totalidad.

Así mismo, hemos efectuado la eliminación en centrales de riesgo de la cuenta No. 87886537, y suspendimos la gestión de cobro respectiva.

2. Emitir un PAZ Y SALVO Y CERTIFICACIÓN en donde conste que nunca he estado en mora de sus obligaciones con esa empresa.

Al respecto nos permitimos informarle, que, verificado nuestro sistema de gestión, se observa que para la cuenta No. 87886537, se encuentra al día en pagos con las obligaciones contraídas.

Por lo anterior, exaltamos su cumplimiento con los pagos y ratificamos nuestro compromiso por trabajar en beneficio del cliente.

Le informamos que la compañía no emite certificados de paz y salvo, sin embargo, encontrará sobre este correo un certificado de cuenta al día.

Por lo expuesto, su recurso de reposición fue atendido de manera procedente, motivo por el cual se Revoca en todas y cada una de sus partes el radicado No. 998315918, del día 16 de febrero de 2024, en consecuencia, no se traslada el Recurso de Apelación a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cordialmente,
VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente Gestión PQRs
CLARO

Bogotá D.C. Marzo 14 de 2024.

Señor: JUEZ 53 PENAL MUNICIPAL CON FCG DE BOGOTÁ.

E-mail: j53pmgbt@cendoj.ramajudicial.gov.co; solucionesclaro@claro.com.co; notificacionesclaro@claro.com.co;

Radicación No. 2024-00052.

Ref: ACCIÓN DE TUTELA - Derecho Vulnerado: Art. 23 Constitución Política.

Actor: ORLANDO LOSADA GÓMEZ. C.C. 12.198.122 de Garzón.

Accionada: COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.

Asunto: Réplica a la respuesta de la accionada.

ORLANDO LOSADA GÓMEZ, mayor de edad, domiciliado y residente en esta ciudad, identificado civil y profesionalmente como aparezco al suscribir, con dirección electrónica E-mail orlandolosadag@hotmail.com; actuando en mi calidad de accionante, me permito **pronunciarme o replicar** el escrito de respuesta a la protección constitucional realizado el día de ayer por a accionada.

Primero: En primer lugar, en el referido escrito de respuesta, COMCEL S.A., **omite** en su totalidad atender el objeto del DERECHO DE PETICIÓN.

Nótese señor juez, que la herramienta de petición busca obtener, en tres (3) puntos; por un lado, **las dos grabaciones de llamadas** identificadas en esa empresa con los números o radicados o **PQR No. 957262247 y PQR No. 960410372**, que efectivamente acontecieron, tal y como lo reconoce la accionada en ese escrito. Finalmente, la obtención de copia del reporte técnico de la visita del viernes 14 de abril de 2023, donde se realizó la visita del técnico de CLARO y todo lo relacionado o antecedentes del caso.

Segundo: En la referida respuesta, COMCEL S.A., se limita a atender nuevamente o por segunda vez, lo relacionado con la reclamación frente la reactivación del servicio o contratación nueva (*En la respuesta a la reclamación inicial del 16/02/2024 niegan el reclamo, y ahora, en nueva respuesta frete a tutela de forma sorpresiva acceden*); situación que **NO** corresponde o se legitima frente a lo solicitado en sede de petición, y mucho menor para la presente acción constitucional.

Tercero: En la referida respuesta, COMCEL S.A., pretende desestimar la acción de tutela bajo la configuración de hecho superado, situación que, como se ha demostrado no ha acontecido.

Por lo anterior, se solicita:

PETICIÓN:

Amparar el derecho fundamental de petición (Art. 23 C.N), y ordenar a la accionada, el envío o entrega de las pruebas documentales solicitadas, las cuales son necesarias para acceder a la administración de justicia en proceso de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL por los perjuicios ocasionados al accionante.

Cordialmente,



ORLANDO LOSADA GÓMEZ

C.C. No. 12.198.122 de Garzón.

T. P. N° 170.165 C.S. de la J.



Usted ha recibido el siguiente correo electrónico seguro y certificado.

Asunto

RESPUESTA TUTELA No. 2024-00052

Enviado por

COMUNICACION CELULAR COMCEL SA

Fecha de envío

2024-03-13 a las 15:14:01

Fecha de lectura

2024-03-13 a las 16:30:59

Señor usuario.

La información contenida en este documento o en cualquiera de los anexos al mismo es de propiedad de COMCEL S.A y se entrega al destinatario sobre la base de que permanecerá estrictamente CONFIDENCIAL. Esta información no debe ser transmitida, utilizada, reproducida ni divulgada a otros, salvo con la autorización expresa de quien la origina.

Le agradecemos tener en cuenta NO responder ni enviar sus consultas por este medio. Para cualquier consulta puede utilizar los siguientes canales habilitados:

- Comunicarse al *611 desde su celular Claro (en Bogotá al 7441818) o comuníquese de manera gratuita al 018000341818.
- Correo electrónico: solucionesclaro@claro.com.co.
- Ingrese a la Página Web: www.claro.com.co o en Facebook a "Claro te ayuda."
- Correo certificado: Carrera 68 A No. 24 B – 10 Plaza Claro.
- Vía fax: 7421285.
- Visite nuestros Centros de Atención y Ventas CAV'S y Centros de Pagos y Servicios (CPS'S) autorizados para la radicación de PQR's.





GRC-2024

Bogotá, 13 de marzo de 2024

Señor
Orlando Losada Gomez
orlandolosadag@hotmail.com
Bogotá, Cundinamarca

Asunto: ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2024-00052

Reciba un cordial saludo de Comcel S.A.

Haciendo referencia a los hechos mencionados en la tutela del día 12 de marzo de 2024 remitida por el JUZGADO CINCUENTA Y TRES PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS DE BOGOTÁ, procedemos a emitir respuesta en cuanto al derecho de petición del 30 de enero de 2024 bajo PQR 998315918, nos permitimos informarle:

I. PRETENSIONES

Primero: Sírvase disponer:

- A) Declarar o reconocer que el suscrito ORLANDO LOSADA GOMEZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 12.198.122 de Garzon, nunca reactivó o aceptó – el otorgamiento de un nuevo contrato con esa entidad, de servicios de servicios de internet, televisión por cable y telefonía fija (CLARO HOGAR), y cualquier otro servicio o equipos que son objeto de cobro y reporte negativo en centrales de riesgo, en el inmueble de mi residencia Apartamento 304, Torre 1, conjunto residencia Taoka II, de la carrera 32 A No. 25B-38, barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D.C.**

Al respecto, se informa que verificado nuestro sistema de gestión, se evidencia que el 21 de marzo de 2023 con radicado No. 957262247 solicito la cancelación de los servicios de Internet, telefonía y televisión instalados en la dirección Carrera 32A No. 25B – 38 Bloque 1 Apartamento 304 en la ciudad de Bogotá bajo la cuenta No. 87886537.

Sin embargo, se evidencia que el 11 de abril de 2023 con radicado No. 960410372 se ofreció al Suscriptor por proceso de retención un beneficio del 30% de descuento por doce (12) meses quedando con una renta mensual de \$69.900 IVA incluido, motivo por el cual los servicios de Internet, telefonía y televisión continuaron activos.



B) Emitir un PAZ Y SALVO Y CERTIFICACIÓN en donde conste que nunca he estado en mora de sus obligaciones con esa empresa.

De acuerdo con su solicitud, se aclara que los servicios de Internet, telefonía y televisión asociados a la cuenta No. 87886537 a nombre del señor ORLANDO LOSADA GOMEZ fueron desconectados por mora el 16 de enero de 2024 quedando con un saldo pendiente de pago de \$203.673 IVA incluido. Sin embargo, se informa que la compañía ha determinado acceder de manera favorable a su reclamación, por esta razón, se procedió a realizar un ajuste de \$203.673 IVA incluido correspondiente al saldo mencionado quedando la cuenta cancelada y al día en pagos.

Ahora bien, se aclara que COMCEL S.A. no expide PAZ Y SALVOS, únicamente certificados de cuenta al día, el cual se les otorga a nuestros clientes que se encuentren al día en pagos y estos registran en nuestro sistema como aplicados, certificado que puede solicitar en cualquiera de nuestros CAV dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de esta comunicación.

C) Emitir de forma inmediata comunicación oficial a las centrales de riesgos (CIFIN – DATACREDITO – PROCRÉDITO), de cancelación de cualquier anotación y/o reporte o calificación negativa de ORLANDO LOSADA GOMEZ, C.C. No. 12.198.122 de Garzon, por cuanto nunca ha presentado mora en el pago de sus obligaciones en esa entidad.

Al respecto, se informa que se validó la obligación No. 87886537 asociada al señor ORLANDO LOSADA GOMEZ donde se procedió con la actualización de los reportes negativos ante las centrales de riesgo con Novedad pago total sin histórico de moras, el cual se verá reflejado dentro de los siguientes 05 días hábiles.

Tercero: En el evento de NO considerar la PRESENTE PETICIÓN, sírvase remitir la presente petición y todos los antecedentes al delegado de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC, para que, en sede de su competencia disciplinaria inicie la correspondiente investigación, es decir, para se reciba la petición en queja POR EL COBRO DE FORMA ABUSIVA DE SERVICIOS NO PRESTADOS - ABUSO DE POSICIÓN DOMINANTE.

De acuerdo con su requerimiento, se atendió cada uno de los puntos solicitados y se otorga favorabilidad a sus pretensiones.

Cordialmente,

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente de PQRs

Copia
PQR: 1003446337
Elaboro: ICF7160D



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 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.



GRC-2024

Bogotá, 14 de marzo de 2024

Señor
Orlando Losada Gomez
orlandolosadag@hotmail.com
Bogotá, Cundinamarca

Asunto: DANDO ALCANCE A LA COMUNICACIÓN DEL 13 DE MARZO DE 2024 CON RESPECTO A LA ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2024-00052.

Reciba un cordial saludo de Comcel S.A.

Haciendo referencia a los hechos mencionados en la tutela del día 12 de marzo de 2024 remitida por el JUZGADO CINCUENTA Y TRES PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS DE BOGOTÁ, procedemos a emitir respuesta en cuanto al derecho de petición del 30 de enero de 2024 bajo PQR 998315918, nos permitimos informarle:

I. PRETENSIONES

- 1) ***Copia de las GRABACIONES, VIDEOS, DOCUMENTOS y todo lo relacionado con las llamadas de las siguientes características (llamada del día 21 de marzo de 2023 de CANCELACION DEL CONTRATO o los servicios bajo la justificación de la NO PRESTACION DEL SERVICIO, con radicado de la llamada PQR No. 957262247) (Llamada del 11 de abril con radicación No. 960410372), y que son objeto de cobro dentro del presente reclamo.***

Se informa que verificado nuestro sistema de gestión, se evidencia que el 21 de marzo de 2023 con radicado No. 957262247 solicito la cancelación de los servicios de Internet, telefonía y televisión. Se aporta la grabación de la llamada para su validación.



CLG110I-2	Suscriptor Telefono Registro Transacciones	
LOSADA, ORLANDO GOMEZ	87886537	CANCELADO DEBE
	BOGOTA	PQR Activo
Telef: 320-828-5578		
Hora y Fecha Llamada: Mar 21/23	9:00:27	Tomado: ECF2740B
Niveles BOG DC TVC	
Motivo Llamada: CAN	Razones mas detallada: SCS	
	Razones mas detallada:	
	Razones mas detallada:	
	Razones mas detallada:	
	Razones mas detallada:	
	Razones mas detallada:	
PQR#: 000000957262247	PQR Government No:	
Notas:		
ORLANDO LOSADA GOMEZ TITULAR DE LA CUENTA 87886537 CON SOLICITUD G13DE CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TV DIG PLUS @ 200 MEGAS TELEFONIA POR MOTIVO DE MAL FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO, NO ACEPTA OFRECIMIENTOS REALIZADOS DE , SE BRINDA NO. RADICADO .		

No obstante, se evidencia que el 11 de abril de 2023 con radicado No. 960410372 se ofreció al Suscriptor por proceso de retención un beneficio del 30% de descuento por doce (12) meses quedando con una renta mensual de \$69.900 IVA incluido y una visita técnica, motivo por el cual los servicios de Internet, telefonía y televisión continuaron activos. Sin embargo, la grabación de la llamada no se encuentra disponible para su validación.

CLG110I-2	Suscriptor Telefono Registro Transacciones	
LOSADA, ORLANDO GOMEZ	87886537	CANCELADO DEBE
	BOGOTA	PQR Activo
Telef: 320-828-5578		
Hora y Fecha Llamada: Abr 11/23	12:47:12	Tomado: EC9700E
Niveles BOG DC TVC	
Motivo Llamada: CAN	Razones mas detallada: 2RE	
	Razones mas detallada:	
	Razones mas detallada:	
	Razones mas detallada:	
	Razones mas detallada:	
	Razones mas detallada:	
PQR#: 000000960410372	PQR Government No:	
Notas:		
GESTION CON TITULAR ORLANDO LOSADA GOMEZ DE LA CUENTA 87886537 CON LOS SERVICIOS INTERNET 240 MB, TELEFONIA, TELEVISION PLUS, POR MOTIVO DE: UN MOTIVO ECONÓMICO DIFICULTADES ECONÓMICAS, CLIENTE DESISTE DE LA CANCELACION DE LOS SERVICIOS VER NOTAS F7		



CTS007S2

NOTAS ESPECIALES DEL SUScriptor

Cuenta : 87886537 CANCELADO DEBE La nota expira el: 0/00/00
Numero de Nota.....: 71 Recordatorio el : 0/00/00
3235 ORLANDO LOSADA

Tipo de Nota.....: Note Priority: 99
Descripcion SERVICIOS ESPECIALES
Ult.Actualiz: EC9700E 11/04/23 12:48:11 Fecha Compromiso de Pago: 0/00/00
SERVICIOS A CANCELAR: INTERNET 240 mb , TELEFONIA , TELEVISION PLUS
SERVICIOS RETENIDOS: INTERNET 240 mb, TELEFONIA, TELEVISION PLUS
SERVICIOS ADICIONALES: NO APLICA NO APLICA NO APLICA
MOTIVO CANCELACIÓN: UN MOTIVO ECONÓMICO DIFICULTADES ECONÓMICAS
RENTA PLENA SIN CAMPAÑA CON IVA: \$99.900,00
ESTRATEGIA 1: 30 %SOBRE SERVICIOS PRINCIPALES
ESTRATEGIA 2: VISITA TECNICA
ESTRATEGIA 3: mes gratis
NUEVA RENTA CON BENEFICIO: \$69.900
DURACIÓN CAMPAÑA: 12 MESES
FECHA DE INICIO: Día: 2 Mes: MAYO Año: 2023
FECHA DE FINALIZACIÓN: Día: 2 Mes: MAYO Año: 2024 +

CTS007S2

NOTAS ESPECIALES DEL SUScriptor

Cuenta : 87886537 CANCELADO DEBE La nota expira el: 0/00/00
Numero de Nota.....: 71 Recordatorio el : 0/00/00
3235 ORLANDO LOSADA

Tipo de Nota.....: Note Priority: 99
Descripcion SERVICIOS ESPECIALES
Ult.Actualiz: EC9700E 11/04/23 12:48:11 Fecha Compromiso de Pago: 0/00/00
NUMERO DE VISITA TECNICA: 375638342
FECHA Y HORA DE VISITA: Fecha: 14/04/2023 Franja programada: 14:00 a
18:00
CODIGO DE LA POLITICA: uwc4
SALDO ACTUAL: -
Renta Sujeto a incremento anual y perdida de beneficios por desconexión o
mora. ****
RADICADO RR NRO: 960410372
OBSERVACIONES: se aplica campaña a fecha de corte
EC9700E 11/04/23



2) Copia del reporte del técnico de la visita del viernes 14 de abril de 2023, donde se realizó la visita del técnico de CLARO, la cual quedo registrada con radicación No. 960410372.

Al respecto, se informa que para el 14 de abril de 2023 se programó la visita técnica No. 375638342 de acuerdo con lo indicado en la oferta de retención del 11 de abril de 2023 con radicado No. 960410372, sin embargo la misma no fue realizada por permisos de administración.

Soporte técnico de la orden de trabajo No. 375638342

CTS007S2		NOTAS ESPECIALES DEL SUSCRIPTOR	
Cuenta	: 87886537	CANCELADO DEBE	La nota expira el: 0/00/00
Numero de Nota.....	: 73	Recordatorio el	: 0/00/00
3235 ORLANDO LOSADA			
Tipo de Nota.....: CC		Note Priority: 99	
Descripcion		MDDL OT: 375638342	
Ult.Actualz: TOAUSER 14/04/23 19:31:54 Fecha Compromiso de Pago: 0/00/00			
<u>CIERRE DE TRABAJO No. 375638342 O CO 26 BACKLOG - Fecha del cierre del trabajo:2023-04-14 19:33:00 - Tipo de Trabajo :C - Sub Tipo de trabajo :PostVenta Bi - Nombre del Técnico:PINEDA PALMA YENNY ALEXANDRA - Id Del técnico :1 019035259 - Nombre del Aliado:GNP GRUPO NACIONAL DE PROYECTOS SAS/900230578 6 - Resultado:notdone - Notas:/ ? [Notas: SE SOLICITA ASISTENCIA P R I NTER MITENCIAS,INSTALACION SIN COSTO MODEM DUAL BAND,MANTENIMIENTO A DECOS,SEPARACION DE RED 2 4 Y 5 0,CAMBIO DE CABLEADO EXTERNO,GARANTIZA FUNCION EN TRIP LE PLAY - [Notas Cierre:p] [Cerrado por: BUSTOS TEJEDOR ANGEL LISNARDO - 1 024584580] [Raz?n No realizada: PERMISOS DE ADMINISTRACION]/NO CONTACTO - Nombre persona que recibe el servicio: - Identificación quien recibe el servicio: - Correo envio de OT:correodefault@notiene.com - Codigo/Descripcion N otDone: CGB / CONTINUA GESTION BACKLOG</u>			



Información del Suscriptor				Regresar	Más info
Orden de Trabajo 375638342					
No. Cuenta: 87886537		Suscriptor: ORLANDO LOSADA GOMEZ		Tipo de Trabajo: POSTVENTA	
Estado Visita: NO REALIZADO		Dirección: CR 32A BL1 25B-38 APT 304		Reincidencia Agenda: 0	
Ciudad: BOG - BOGOTA		Regional: TVC - BOGOTA		Estado SLA: EN INCUMPLIMIENTO	
Orden	Visita	Cuenta Matriz	Calidad	Confirmación	Mensaje
				Bitacora	Actividades
Información de la Visita					
Cupo Tomado el :	11-APR-2023 12:49:47		Estado de la Visita :		NO REALIZADO
Fecha Programada :	14-APR-2023		Franja Suscriptor :		13-18
Programada Por :	SANTIAGO CARO AYALA				
Fecha Ultima Modificación :	11-APR-2023 12:49:47		ID Agenda WFM :		36314281
Modificado Por :	SANTIAGO CARO AYALA		Conveniente :		NO
Nombre del Aliado :	CICSA COLOMBIA		Nombre del Técnico :		ANGEL LISNARDO BUSTOS TEJEDOR
Hora de Llegada :	14-APR-2023 16:37:00		N° de Reprogramaciones :		0
Hora de Salida :	14-APR-2023 19:34:52		N° de Cancelaciones :		0
Resultado de la Visita :	CODIGO DE RAZON NO CONFIGURADO		Notas : CIERRE DE TRABAJO NO. 375638342_O_CO_26_BACKLOG - FECHA DEL CIERRE DEL TRABAJO:2023-04-T4 16:33:00 - TIPO DE TRABAJO :C - SUB TIPO DE TRABAJO :POSTVENTA BI - NOMBRE DEL TÉCNICO: PINEDA PALMA YENNY ALEXANDRA - ID DEL TÉCNICO :1019035259 - NOMBRE DEL ALIADO:GNP GRUPO NACIONAL DE PROYECTOS SAS/9002205786 - RESULTADO:NOTDONE - NOTAS: / ? (NOTAS: SE SOLICITA ASISTENCIA P R INTERMITENCIAS,INSTALACION SIN COSTO MODEM DUAL BAND,MANTENIMIENTO A DECOS,SEPARACION DE RED 2 4 Y 5 0,CAMBIO DE CABLEADO EXTERNO,GARANTIZA FUNCION EN TRIPLE PLAY - (NOTAS CIERRE P) [CERRADO POR: BUSTOS TEJEDOR ANGEL LISNARDO - 1024684580] [RAZON NO REALIZADA: PERMISOS DE ADMINISTRACION]NO CONTACTO - NOMBRE PERSONA QUE RECIBE EL SERVICIO: - IDENTIFICACION QUIEN RECIBE EL SERVICIO: - CORREO ENVIO DE OT:CORREODEFAULT@NOTIENE.COM - CODIGO/DESCRIPCION NOTDONE: CGB / CONTINUA GESTION BACKLOG		

3) **Sírvase informar si remitieron mediante algún canal de comunicación al suscrito las condiciones el supuesto nuevo contratos. Si se enviaron, sírvase enviar copia con el detalle de dicha comunicación.**

Se aclara que cuando se realiza una oferta de retención a nuestros usuarios, no se genera un nuevo contrato, únicamente se aplican sobre los servicios ya instalados las campañas y/o descuentos de acuerdo con el ofrecimiento que se realice por parte de nuestra área de fidelización, tal y como sucedió en la oferta del 11 de abril de 2023 con radicado No. 960410372.

Por otra parte, se procede a reiterar la respuesta enviada el 13 de marzo de 2024:

Primero: Sírvase disponer:

A) **Declarar o reconocer que el suscrito ORLANDO LOSADA GOMEZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 12.198.122 de Garzon, nunca reactivó o aceptó – el otorgamiento de un nuevo contrato con esa entidad, de servicios de servicios de internet, televisión por cable y telefonía fija (CLARO HOGAR), y cualquier otro servicio o equipos que son objeto de cobro y reporte negativo en centrales de riesgo, en el inmueble de mi residencia Apartamento 304, Torre 1, conjunto residencia Taoka II, de la carrera 32 A No. 25B-38, barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D.C.**



Al respecto, se informa que verificado nuestro sistema de gestión, se evidencia que el 21 de marzo de 2023 con radicado No. 957262247 solicito la cancelación de los servicios de Internet, telefonía y televisión instalados en la dirección Carrera 32A No. 25B – 38 Bloque 1 Apartamento 304 en la ciudad de Bogotá bajo la cuenta No. 87886537.

Sin embargo, se evidencia que el 11 de abril de 2023 con radicado No. 960410372 se ofreció al Suscriptor por proceso de retención un beneficio del 30% de descuento por doce (12) meses quedando con una renta mensual de \$69.900 IVA incluido, motivo por el cual los servicios de Internet, telefonía y televisión continuaron activos.

B) Emitir un PAZ Y SALVO Y CERTIFICACIÓN en donde conste que nunca he estado en mora de sus obligaciones con esa empresa.

De acuerdo con su solicitud, se aclara que los servicios de Internet, telefonía y televisión asociados a la cuenta No. 87886537 a nombre del señor ORLANDO LOSADA GOMEZ fueron desconectados por mora el 16 de enero de 2024 quedando con un saldo pendiente de pago de \$203.673 IVA incluido. Sin embargo, se informa que la compañía ha determinado acceder de manera favorable a su reclamación, por esta razón, se procedió a realizar un ajuste de \$203.673 IVA incluido correspondiente al saldo mencionado quedando la cuenta cancelada y al día en pagos.

Ahora bien, se aclara que COMCEL S.A. no expide PAZ Y SALVOS, únicamente certificados de cuenta al día, el cual se les otorga a nuestros clientes que se encuentren al día en pagos y estos registran en nuestro sistema como aplicados, certificado que puede solicitar en cualquiera de nuestros CAV dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de esta comunicación.

C) Emitir de forma inmediata comunicación oficial a las centrales de riesgos (CIFIN – DATACREDITO – PROCRÉDITO), de cancelación de cualquier anotación y/o reporte o calificación negativa de ORLANDO LOSADA GOMEZ, C.C. No. 12.198.122 de Garzon, por cuanto nunca ha presentado mora en el pago de sus obligaciones en esa entidad.

Al respecto, se informa que se validó la obligación No. 87886537 asociada al señor ORLANDO LOSADA GOMEZ donde se procedió con la actualización de los reportes negativos ante las centrales de riesgo con Novedad pago total sin histórico de moras, el cual se verá reflejado dentro de los siguientes 05 días hábiles.

Tercero: En el evento de NO considerar la PRESENTE PETICIÓN, sírvase remitir la presente petición y todos los antecedentes al delegado de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC, para que, en sede de su competencia disciplinaria inicie la correspondiente investigación, es decir, para se reciba la petición en queja POR EL COBRO DE FORMA ABUSIVA DE SERVICIOS NO PRESTADOS - ABUSO DE POSICIÓN DOMINANTE.

De acuerdo con su requerimiento, se atendió cada uno de los puntos solicitados y se otorga favorabilidad a sus pretensiones.



Cordialmente,

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA

Gerente de PQRs

Copia

PQR: 1003446337

Elaboro: ICF7160D

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, 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.

Radicación	2024-00052
Accionante	ORLANDO LOSADA GOMEZ
Accionado	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.
Derecho	PETICION
Decisión	CONCEDE

Bogotá D.C., veintidós (22) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

OBJETO DE LA DECISIÓN

Se resuelve la acción de tutela interpuesta por el señor **ORLANDO LOSADA GOMEZ** contra **COMCEL S.A.**, ante la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición.

ANTECEDENTES

El pasado 30 de enero hogaño, el accionante radicó petición ante COMCEL S.A., por medio de la cual solicitó, se entregará documentación relacionada al caso identificado con radicado 957262247, esto incluye grabaciones y copia de documentación que está en poder de la entidad accionada. Sin embargo, la información entregada ha sido insuficiente.

ACTUACIÓN PROCESAL

Una vez se avocó conocimiento, mediante auto calendado del 12 de marzo de 2024, se corrió traslado a la accionada, para que en el término de dos (02) días hábiles emitiera la respuesta pertinente, quien ejerció su derecho de defensa mediante memorial allegado a este estrado judicial el pasado 14 de marzo hogaño.

RESPUESTA ENTIDADES

COMCEL S.A. informa que, nunca ha vulnerado el derecho fundamental que el accionante alega fue quebrantado, tanto así que, previamente a radicar la contestación a la acción constitucional de marras le brindo respuesta de fondo donde incluyó el material documental necesitado por el señor Losada Gómez, argumento sustentado en el material probatorio allegado al estrado judicial. Finaliza su exposición con la aclaración que la accionada determino acceder favorablemente a la reclamación del accionante por lo que la deuda que fue la generadora de su derecho de petición ha quedado cancelada y cualquier reporte negativo que se evidencie frente a las centrales de riesgo ha quedado bajo la novedad de pago total sin histórico de mora, por lo que deprecia que, el estrado judicial debe de reconocer la existencia de un “hecho superado” y desestimar las pretensiones del señor Orlando Losada.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Atendiendo a lo consignado en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y el numeral 1º del artículo 2º del Decreto 1983 de 2017, este Juzgado es competente para conocer la presente acción de tutela, toda vez que está dirigida contra un particular, como es COMCEL S.A.



La acción de tutela es un mecanismo de carácter constitucional, concebido como el medio más expedito y ágil para proteger los derechos fundamentales afectados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de particulares, el cual se caracteriza por ser un instrumento de naturaleza subsidiaria y residual, de ahí que sólo procede ante la ausencia de otros mecanismos adecuados de defensa, o cuando sea utilizado como herramienta transitoria para evitar la configuración de un perjuicio de carácter irremediable.

Conforme a lo previsto en los artículos 86 de la Carta Política y 10º del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede presentarse directamente, a través de representante o agenciando derechos ajenos, de tal modo que ORLANDO LOSADA GOMEZ se encuentra legitimado para interponerla en su calidad de presunto perjudicado.

De acuerdo a lo planteado por el accionante, el problema jurídico, se restringe a determinar si, en la actualidad la presunta vulneración del derecho fundamental de petición – derivado de la no respuesta a la petición radicada el 30 de enero hogaño, por el accionante ante COMCEL S.A. – se encuentra superado.

La respuesta al problema jurídico surge negativa, pues si bien, dentro del trámite constitucional COMCEL S.A. acreditó haber emitido respuesta a la petición radicada por los accionante desde el 30 de enero de 2024, lo cierto es que, del contenido de la misma no se logró evidenciar la resolución a cada uno de los planteamientos efectuados por el actor.

Para soportar la premisa de orden jurídico sobre la cual se hace la anterior afirmación, se tiene que, El artículo 23 Superior, consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas en interés general o particular ante las autoridades y a obtener una resolución pronta y de fondo. A partir de dicha garantía, el máximo Tribunal ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho, para lo cual se ha referido así:

“...a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión...b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido...c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición...d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita...e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine...g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación...Posteriormente, esta Corporación añadió dos reglas adicionales: (i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no exonera a la entidad del deber de responder; y (ii) que la respuesta que se profiera debe ser notificada al



interesado... ”¹

La Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, respecto del término para resolver peticiones dispone lo siguiente:

“...Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes...2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...PARAGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto...”

La respuesta no está condicionada a ser resulta de forma positiva o se acceda de manera unánime a las pretensiones del accionante, al respecto la Corte Constitucional ha referido lo siguiente:

*“...La jurisprudencia constitucional ha referido que su contenido esencial comprende: i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; ii) **la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo;** iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrolle de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluya fórmulas evasivas o elusivas....”² (Negrillas fuera del texto)*

En cuanto a la carencia actual de objeto por hecho superado, la H. corte Constitucional ha señalado tres criterios para establecer si en un caso concretó operó o no dicho fenómeno, a saber:

*(i) que con anterioridad a la acción de tutela exista una vulneración o amenaza a un derecho fundamental del accionante, cuya protección sea posteriormente solicitada; (ii) que durante el trámite de la acción de tutela haya cesado la vulneración o amenaza del derecho, y; (iii) si la acción pretende el suministro de una prestación y, “dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado”.*³

Desde antaño, la H. Corte constitucional ha sostenido que “...si la situación de hecho que origina la violación o la amenaza ya ha sido superada en el sentido de que la pretensión erigida en defensa del derecho conculcado está siendo satisfecha, la acción de tutela pierde eficacia...”⁴

Ahora bien, se encuentra probado dentro del presente trámite constitucional porque

¹ Sentencia T-332 de 2015

² Sentencia T-424 de 2019.

³ Sentencia T-310 de 2018

⁴ Sentencia T-495 de 2001

se allegaron los medios de prueba para tal fin o no fue objeto de discusión entre las partes que, conforme lo afirma ORLANDO LOSADA GÓMEZ, el 30 de enero de 2024 radicó petición ante COMCEL S.A.

De igual forma, se constató que, durante el trámite de la presente acción constitucional, más exactamente los días 13 y 14 de marzo hogaño, la accionada respondió la petición esgrimida por los actores, y la puso en su conocimiento mediante el correo electrónico suministrado por la actora para efectos de notificación del derecho de petición, es decir, al buzón orlandolosadag@hotmail.com.



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL SA Certifica que ha realizado por encargo de COMUNICACION CELULAR COMCEL SA identificado(a) con C.C. 800153993 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL SA el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje	
Id mensaje:	3560664
Emisor:	legales.colombia@claro.com.co
Destinatario:	orlandolosadag@hotmail.com - Orlando Losada Gomez
Asunto:	RESPUESTA TUTELA No. 2024-00052
Fecha envío:	2024-03-13 15:14
Estado actual:	Acuse de recibo



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL SA Certifica que ha realizado por encargo de COMUNICACION CELULAR COMCEL SA identificado(a) con C.C. 800153993 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL SA el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje	
Id mensaje:	3564758
Emisor:	legales.colombia@claro.com.co
Destinatario:	orlandolosadag@hotmail.com - Orlando Losada Gomez
Asunto:	RESPUESTA TUTELA No. 2024-00052
Fecha envío:	2024-03-14 12:37
Estado actual:	Lectura del mensaje

Dentro de la respuesta proporcionada por la entidad mencionada, se observa que se brindó la siguiente información; i) Se pronuncio acerca de la reactivación y/o aceptación del nuevo contrato suscrito por el accionante; ii) la solicitud de paz y salvo por parte de la entidad accionada; iii) Se indicó la actualización de los reportes negativos ante las centrales de riego; iv) se entregó copia de las grabaciones de fecha 21 de marzo de 2023; v) Pantallazo de copia de soporte técnico de fecha 14 de abril de 2023 y vi) Finalmente se pronunció acerca de la remisión de las nuevas condiciones del contrato que el accionante, presuntamente, asumió.

Pese a lo anterior, lo cierto es que no se allegó copia de la grabación de fecha 11 de abril ni copia del reporte técnico de la visita de fecha 14 de abril, en ambos ítems la accionada omite pronunciarse de fondo.



En el caso de la grabación de la llamada de 11 de abril de 2023 la accionada se pronuncia, sobre la imposibilidad de adjuntar el mencionado registro de audio, y se permite el estrado judicial copiar textualmente su razón que es: “*Sin embargo, la grabación de la llamada no se encuentra disponible para su validación.*”. El despacho se permite dejar la aclaración que la imposibilidad de presentar un documento en cualquier forma debe contar con una explicación de fondo, tal y como lo prevén las normas que rigen el derecho de petición, misma norma que fue esbozada y explicada por este togado en apartados anteriores a la presente decisión, por ende, el razonamiento presentado por la accionada ni siquiera puede llegar a ser considerado como una razón válida, puesto que carece de una argumentación justificante de la falta de información presentada al accionante, mismo argumento que tiene este juez constitucional para solicitar la manifestación acerca de la imposibilidad de presentar un informe técnico de visita.

Por tanto, en el caso concreto, es claro que no se ha resuelto de manera completa la solicitud elevada por el señor ORLANDO LOSADA el pasado 30 de enero de 2024, situación que conlleva a la vulneración del derecho fundamental deprecado.

En consecuencia, se amparará el derecho de petición vulnerado y se ordenará a COMCEL S.A. que, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta decisión, se pronuncie de fondo respecto de la imposibilidad de allegar la documentación pertinente, es decir: el registro de audio del día 11 de abril de 2023 donde consta el proceso de retención realizado por la accionada y el informe de visita técnica del pasado 14 de abril de 2023.

En todo caso, se recuerda a la accionante que, “*la satisfacción del derecho de petición no depende de la respuesta favorable a lo solicitado, por lo que hay contestación incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. De ahí que se diferencie el derecho de petición del “derecho a lo pedido” que se usa para destacar que “el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, y en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal...*”⁵

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CINCUENTA Y TRES PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C. – en tutela**-, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la constitución.

RESUELVE

PRIMERO. TUTELAR el derecho fundamental de petición del señor ORLANDO LSOADA GÓMEZ identificado con cedula de ciudadanía número 12.198.122, conforme se indicó en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal de COMCEL S.A. o a quien haga sus veces, dentro del término de 48 horas siguientes a la notificación del fallo, le de contestación en los términos legales a la petición relacionada con la imposibilidad de allegar la documentación solicitada por el accionante, es decir: el registro de audio del día 11 de abril de 2023 donde consta el proceso de retención realizado por la accionada y el informe de visita técnica del pasado 14 de abril de 2023, de lo cual deberá informar a este Despacho so pena de las sanciones establecidas en el Decreto 2591/91.

TERCERO: NOTIFICAR el presente fallo a las partes, acorde a los parámetros consagrados en el art. 30 del Decreto 2591 de 1.991.

⁵ Sentencia T-051 de 2023

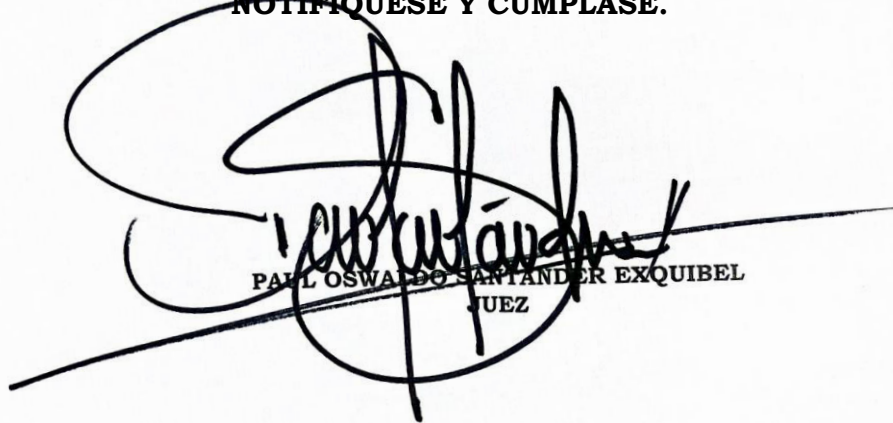


Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO CINCUENTA Y TRES PENAL MUNICIPAL CON
FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS DE BOGOTÁ
Carrera 28 A N. 18ª – 67 Piso 4º Bloque E
PBX 601 3532666 EXT. 78853
J53pmgbt@cendoj.ramajudicial.gov.co

CUARTO: ENVIAR la presente decisión a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que no fuere impugnada.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE.


PAUL OSWALDO SANTANDER EXQUIBEL
JUEZ



CO-SC5780-77



RJ-CER855787-76



GRC-2024

Bogotá, 03 de abril de 2024

Señor
Orlando Losada Gomez
orlandolosadag@hotmail.com
Bogotá, Cundinamarca

Asunto: FALLO DE TUTELA 2024-00052

Reciba un cordial saludo de Comcel S.A.

Haciendo referencia a los hechos mencionados en la tutela del día 12 de marzo de 2024 remitida por el JUZGADO CINCUENTA Y TRES PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS DE BOGOTÁ el cual nos ordena lo siguiente:


RESUELVE

PRIMERO. TUTELAR el derecho fundamental de petición del señor ORLANDO LSOADA GÓMEZ identificado con cedula de ciudadanía número 12.198.122, conforme se indicó en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal de COMCEL S.A. o a quien haga sus veces, dentro del término de 48 horas siguientes a la notificación del fallo, le de contestación en los términos legales a la petición relacionada con la imposibilidad de allegar la documentación solicitada por el accionante, es decir: el registro de audio del día 11 de abril de 2023 donde consta el proceso de retención realizado por la accionada y el informe de visita técnica del pasado 14 de abril de 2023, de lo cual deberá informar a este Despacho so pena de las sanciones establecidas en el Decreto 2591/91.



Conforme a lo anterior, procedemos a adjuntar la grabación de la llamada del 11 de abril de 2023 bajo radicado No. 960410372 donde se realizó la oferta de retención y se programó la orden de trabajo No. 375638342. Es de aclarar que inicialmente no se aportó la grabación solicitada por cuanto el aliado que maneja estos reportes documentales indico que NO SE ENCUENTRA GRABACIÓN EN LAS GRABADORAS DE CLARO.




Responder

Responder a todos

Reenviar

miércoles 13/03/2024 1:07 p. m.

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.



87886537-2023032113544800300935852188001100.wav
722 KB

Buen día,

Envío información solicitada

ASESOR	PQR	FECHA DE LLA DD/MM/AA	HORA LLAMADA	CUENTA	USUARIO RR	RESPUESTA
	960410372	11/04/2023	12:47:12	87886537	EC9700E	NO SE ENCUENTRA GRABACION EN LAS GRABADORAS DE CLARO

No obstante, se procedió a realizar una nueva búsqueda exhaustiva habiendo encontrado en Comcel S.A la copia de la grabación del 11 de abril de 2023 donde se evidencio que el usuario únicamente acepto la visita técnica. De igual manera, se realizó un ajuste de \$203.673 IVA incluido correspondiente al saldo que presentaba la obligación No. 87886537 quedando los servicios de Internet, telefonía y televisión cancelados y al día en pagos, tal y como se informó en la respuesta del 14 de marzo de 2024.

Por otra parte, se informa que la visita técnica No. 375638342 fue programada hace más de un año, motivo por el cual ya no es posible validar la trazabilidad de la visita mencionada.

Soporte técnico de la orden de trabajo No. 375638342

Información del Suscriptor

Limpiar CacheRegresarMás Info

Orden de Trabajo 375638342

No. Cuenta: 87886537Suscriptor: ORLANDO LOSADA GOMEZTipo de Trabajo: POSTVENTA

Estado Visita: NO REALIZADODirección: CR 32A BL1 25B-38 APT 304Reincidencia Agenda: 0

Ciudad: BOG - BOGOTARegional: TVC - BOGOTAEstado SLA: EN INCUMPLIMIENTO

OrdenVisitaCuenta MatrizCalidadConfirmaciónMensajeBitacoraActividadesInventariosPriorizaciónOFSCDocumentación

Documentos Generados

El Web Service no esta respondiendo correctamente o no esta definida la URL en la base de datos

Log Visualización



De igual manera, se reitera que el área técnica manifiesta que la visita técnica No. 375638342 no fue realizada por permisos de administración.

Soporte técnico de la orden de trabajo No. 375638342

CTS007S2		NOTAS ESPECIALES DEL SUSCRIPTOR	
Cuenta	: 87886537	CANCELADO DEBE	La nota expira el: 0/00/00
Numero de Nota.....	: 73	Recordatorio el :	0/00/00
3235 ORLANDO LOSADA			
Tipo de Nota.....: CC Note Priority: 99			
Descripcion MDDL OT: 375638342			
Ult.Actualiz: TOAUSER 14/04/23 19:31:54 Fecha Compromiso de Pago: 0/00/00			
CIERRE DE TRABAJO No. 375638342 O CO 26 BACKLOG - Fecha del cierre del trabajo: 2023-04-14 19:33:00 - Tipo de Trabajo :C - Sub Tipo de trabajo :PostVenta Bi - Nombre del Técnico: PINEDA PALMA YENNY ALEXANDRA - Id Del técnico :1 019035259 - Nombre del Aliado: GNP GRUPO NACIONAL DE PROYECTOS SAS/9002305786 - Resultado: notdone - Notas: / ? [Notas: SE SOLICITA ASISTENCIA P R INTERMITENCIAS, INSTALACION SIN COSTO MODEM DUAL BAND, MANTENIMIENTO A DECOS, SEPARACION DE RED 2 4 Y 5 0, CAMBIO DE CABLEADO EXTERNO, GARANTIZA FUNCION EN TRIPLE PLAY - [Notas Cierre: p] [Cerrado por: BUSTOS TEJEDOR ANGEL LISNARDO - 1 024584580] [Raz?n No realizada: PERMISOS DE ADMINISTRACION]/NO CONTACTO - Nombre persona que recibe el servicio: - Identificación quien recibe el servicio: - Correo envio de OT: correodefault@notiene.com - Codigo/Descripcion NotDone: CGB / CONTINUA GESTION BACKLOG			

Información del Suscriptor				Regresar	Más Info
Orden de Trabajo 375638342					
No. Cuenta: 87886537	Suscriptor: ORLANDO LOSADA GOMEZ		Tipo de Trabajo: POSTVENTA		
Estado Visita: NO REALIZADO	Dirección: CR 32A BL1 25B-38 APT 304		Reincidencia Agenda: 0		
Ciudad: BOG - BOGOTA	Regional: TVC - BOGOTA		Estado SLA: EN INCUMPLIMIENTO		
Orden	Visita	Cuenta Matriz	Calidad	Confirmación	Mensaje
Bitacora					
Actividades					
Información de la Visita					
Cupo Tomado el :	11-APR-2023 12:49:47		Estado de la Visita :		
Fecha Programada :	14-APR-2023		Franja Suscriptor :		
Programada Por :	SANTIAGO CARO AYALA		13-18		
Fecha Ultima Modificación :	11-APR-2023 12:49:47		ID Agenda WFM :		
Modificado Por :	SANTIAGO CARO AYALA		36314281		
Nombre del Aliado :	CICSA COLOMBIA		Conveniente :		
Hora de Llegada :	14-APR-2023 16:37:00		NO		
Hora de Salida :	14-APR-2023 19:34:52		Nombre del Técnico :		
Resultado de la Visita :			ANGEL LISNARDO BUSTOS TEJEDOR		
CODIGO DE RAZON NO CONFIGURADO			N° de Reprogramaciones :		
			0		
			N° de Cancelaciones :		
			0		
CIERRE DE TRABAJO NO: 375638342 O CO 26 BACKLOG - FECHA DEL CIERRE DEL TRABAJO: 2023-04-14 19:33:00 - TIPO DE TRABAJO :C - SUB TIPO DE TRABAJO :POSTVENTA BI - NOMBRE DEL TÉCNICO: PINEDA PALMA YENNY ALEXANDRA - ID DEL TÉCNICO :1019035259 - NOMBRE DEL ALIADO: GNP GRUPO NACIONAL DE PROYECTOS SAS/9002305786 - RESULTADO: NOTDONE - NOTAS: / ? [NOTAS: SE SOLICITA ASISTENCIA P R INTERMITENCIAS, INSTALACION SIN COSTO MODEM DUAL BAND, MANTENIMIENTO A DECOS, SEPARACION DE RED 2 4 Y 5 0, CAMBIO DE CABLEADO EXTERNO, GARANTIZA FUNCION EN TRIPLE PLAY - [NOTAS CIERRE: P] [CERRADO POR: BUSTOS TEJEDOR ANGEL LISNARDO - 1024584580] [RAZ?N NO REALIZADA: PERMISOS DE ADMINISTRACION]/NO CONTACTO - NOMBRE PERSONA QUE RECIBE EL SERVICIO: - IDENTIFICACION QUIEN RECIBE EL SERVICIO: - CORREO ENVIO DE OT: CORREODEFAULT@NOTIENE.COM CODIGO/DESCRIPCION NOTDONE: CGB / CONTINUA GESTION BACKLOG					



Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Cordialmente,

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente de PQRs

Copia
PQR: 1005341373
Elaboro: ICF7160D

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, 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.

CONSTANCIA DE NO CONCILIACIÓN POR INASISTENCIA

Conciliación No. 0-462-24	
Número de sesión	1
Centro de conciliación	Centro De Conciliación, Arbitraje Y Amigable Composición De La Fundación Liborio Mejía Sede Bogotá
Ciudad y departamento	Bogotá, D C , Cundinamarca
Aval	Autorizado por Resolución No 0165 De 15/02/2018 - Código 1451
Fecha de presentación de la solicitud	26 de Marzo, 2024
Fecha de la audiencia	8 de Abril, 2024
Hora	08:00 AM
Modo de audiencia	virtual
Sala	https://meet.google.com/zho-jwzm-sem

Conciliador		
Nombre	Identificación	Tarjeta Profesional
Cristhian Andrés Castellanos Gamboa	C.C. 1.090.529.830	415663

I. PARTES

Convocantes			
Nombres	Identificación	Contacto	Asistencia
Orlando Losada Gomez	C.C. 12198122	Dirección: Carrera_8#16-51:ofc. 601 Edif. Paris Centro P.H. Email: orlandolosadag@hotmail.com	ASISTE

Convocados			
Nombres	Identificación	Contacto	Asistencia
Comunicacion Celular S A Comcel S A	NIT 800153993	Dirección: CARRERA 68A # 24B - 10 Teléfono: 7429797 Email: notificacionesclaro@claro.com.co	AUSENTE

II. HECHOS

PRIMERO: Que mantuvimos un contrato de prestación de servicios CLARO HOGAR, (Servicios de Internet, telefonía fija y televisión por cable) con la empresa COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7, en el inmueble de mi residencia Apartamento 304, Torre 1, conjunto residencia Taoka II, de la carrera 32 A No. 25B-38, barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D.C., hasta el 21 de marzo de 2023, habida cuenta la presentación de fallas del servicio (NO SE PRESTABA EL SERVICIO) al parecer por fallas de conexión – cableado o fallas de red, desde el mes de febrero de 2023.

SEGUNDO: Por lo anterior, y una vez realizadas visitas de personal técnico, se estableció, o al menos esa fue la información verbal que se socializo en el conjunto residencial, que la falla era para toda la unidad residencial y que para la reparación o restablecimiento del servicio se requería el cambio completo de la red en la unidad inmobiliaria.

TERCERO: Como consecuencia, el día 21 de marzo de 2023, en mi condición de titular del servicio o contratación, de forma telefónica CANCELÉ EL CONTRATO o los servicio bajo la justificación de la NO PRESTACION DEL SERVICIO, con radicado de la llamada PQR No. 957262247, debidamente atendida y aceptada por la funcionaria que me atendió la llamada. (LLAMADA GRABADA).

CUARTO: Posteriormente, el día martes 11 de abril de 2023, recibí una llamada de ofertas de servicios claro hogar, en donde después ofrecer los servicios y ventajas, les comenté que en la edificación no tienen cobertura por la falla de la red, a lo cual me indican que el sistema no se registra dicha negativa de la cobertura, agendándose una visita de verificación UNICA Y EXCLUSIVAMENTE para constatar la cobertura o el funcionamiento al edificio.

QUINTO: Que el viernes 14 de abril de 2023, se realizó la visita del técnico de CLARO, la cual quedo registrada con radicación No. 960410372, en la

cual se constató la falla en el sector o la no cobertura del servicio, es decir, la falla del servicio continuaba.

SEXTO: En las comunicaciones telefónicas relacionadas anteriormente, NUNCA SE APROBO, NI LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO O CONTRATO ANTERIOR, es decir, el contrato cancelado el 21 de marzo de 2023, ni mucho menos se aprobó el otorgamiento de un nuevo contrato.

SEPTIMO: Que, de forma sorpresiva, para el mes de agosto y hasta la fecha he venido recibiendo comunicaciones E-mail a mi correo electrónico y por mensaje de texto a mi número telefónico celular cobro de factura por la supuesta prestación del servicio con referencia para pago No. 87886537, y con la indicación del reporte negativo a las centrales de riesgo. (anexo facturas).

OCTAVO. Que, desconozco las circunstancias y motivos por los cuales la empresa COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. NIT. 800.153.993-7, me está realizando los relacionados cobros.

OCTAVO. Que, COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A., desde el mes de agosto del año 2023 inició una serie de actividades de cobro persuasivo de gastos de servicios no prestados, y adicionalmente amenazas de aplicar el reporte negativo a las centrales de riesgo financiero, mediante correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas, durante mucho tiempo, generando afectación en la tranquilidad, congoja, zozobras, angustias y vejámenes por los insistentes y desesperados cobros al convocado.

NOVENVO. Que, COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A., por la conducta dolosa por la afectación en el historial crediticio en las centrales de información financiera (habeas data financiero), como derecho fundamental, conllevó el menoscabo al buen nombre, es decir, la afectación en la honra, el honor, la intimidad e imagen en la personalidad al convocado.

III. PRETENSIONES

Primero. Que la convocada reconozca que el suscrito ORLANDO LOSADA GOMEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 12.198.122 de Garzon, nunca reactivó o aceptó – el otorgamiento de un nuevo contrato con esa entidad, de servicios de servicios de internet, televisión por cable y telefonía fija (CLARO HOGAR), y cualquier otro servicio o equipos que son objeto de cobro y reporte negativo en centrales de riesgo, en el inmueble de mi residencia Apartamento 304, Torre 1, conjunto residencia Taoka II, de la carrera 32 A No. 25B-38, barrio Gran América de la ciudad de Bogotá D.C.

Segundo: Que se me declare a PAZ Y SALVO Y SE CERTIFIQUE en donde conste que nunca he estado en mora de sus obligaciones con esa empresa.

Tercero: Que de forma inmediata se emita comunicación oficial a las centrales de riesgos (CIFIN – Experian Colombia S.A- Datacrédito – PROCREDITO), de cancelación o eliminación de cualquier anotación y/o reporte o calificación negativa de ORLANDO LOSADA GOMEZ, C.C. No. 12.198.122 de Garzon, por cuanto nunca ha presentado mora en el pago de sus obligaciones en esa entidad, ordenado recalcular el score o puntaje.

Cuarto: Que la convocada COMCEL S.A., reconozca y pague a título de reparación integral – indemnización al convocante, por la afectación en el historial crediticio en las centrales de información financiera (habeas data financiero), como derecho fundamental, que conllevó el menoscabo al buen nombre, es decir, la honra, el honor, la intimidad e imagen en la personalidad, por el reporte negativo, en cuantía a 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA SALA DE CASACIÓN CIVIL. M.G. Ariel Salazar Ramírez - Magistrado Ponente Bogotá D. C., cinco (5) de agosto de dos mil catorce (2014). SC10297-2014 Radicación: 11001-31-03-003-2003- 00660-01.

Quinto: Daño Moral. Que la convocada COMCEL S.A., reconozca y pague a título de reparación integral – indemnización al convocante, por perjuicios extrapatrimoniales – Daño moral, por la afectación en la tranquilidad, congoja, zozobras, angustias y vejámenes por los insistentes y desesperados cobros frecuentes, mediante correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas, durante mucho tiempo, generando la causación de dicho perjuicio en cuantía de en cuantía a 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA SALA DE CASACIÓN CIVIL. M.G. Ariel Salazar Ramírez - Magistrado Ponente Bogotá D. C., cinco (5) de agosto de dos mil catorce (2014). SC10297-2014 Radicación: 11001-31-03-003-2003-00660-01.

Sexto: En el evento de declararse fallida la audiencia de conciliación, expedir la respectiva constancia a efecto de acudir a la jurisdicción ordinaria – especialidad civil.

IV. LA AUDIENCIA

Sesión No. 1 - 8/4/2024 - 08:00 AM
En la ciudad de Bogotá, a los (8) días del mes de abril del 2024, se reunieron de manera virtual ante el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición Fundación Liborio Mejía sede Bogotá, las partes previamente citadas. El conciliador instala la audiencia de conciliación explicando a las partes el objeto, alcance y límites de esta.
En la ciudad de Bogotá, a los (15) días del mes de abril del 2024, revisando las comunicaciones y ante la no justificación de la inasistencia por parte de los convocados en el término otorgado el suscrito conciliador declara el fracaso de la negociación.

V. CONSTANCIA

Debido a que las partes inasistentes no justificaron su inasistencia dentro del término de ley, se declara fallida la conciliación extrajudicial en Derecho y con esta constancia se entiende cumplido el requisito de procedibilidad consagrado en los artículos 67 y 68 de la Ley 2220 de 2022, quedando las partes en libertad de acudir ante la jurisdicción correspondiente si así lo desean, así mismo se hace devolución de los documentos aportados por los interesados, tal cual lo establece el artículo 65 de la Ley 2220 de 2022.

Fundamento:	Por lo arriba expresado, se expide la presente constancia de conformidad al artículo 65 de la Ley 2220 de 2022.
-------------	---

Firmado digitalmente por:
Cristhian Andrés Castellanos Gamboa
ccastellanos@fundacionlm.org
Fecha: 15/4/2024 - 04:56 PM
Código único de firma: 005306
CONCILIADOR
C.C. 1.090.529.830
T.P. 415663