

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	3665402
Emisor	Millenium.colombia@claro.com.co
Destinatario	elmer.yeferson1970@hotmail.com - DEYANIRA MOSQUERA CORDOBA
Asunto	Respuesta Radicado No.12024073383
Fecha Envío	2024-04-23 14:29
Estado Actual	Lectura del mensaje

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024 /04/23 14:30:28	Tiempo de firmado: Apr 23 19:30:28 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
Acuse de recibo	2024 /04/23 14:30:30	Apr 23 14:30:30 cl-t205-282cl postfix/smtp[9407]: 658AE124880A: to=<elr yeferson1970@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.co [52.101.41.7]:25, delay=1.6, delays=0.06/0.03/0.51/1, dsn=2.6.0, status=s<a4d737d41978e56bb181ce9d4d81a2817f53346261850877d0ead636079 com.co> [InternalId=18567143641588, Hostname=IA1PR10MB6686.nam outlook.com] 27373 bytes in 0.247, 108.036 KB/sec Queued mail for delive 2.1.5)
El destinatario abrio la notificacion	2024 /04/23 14:40:27	Dirección IP: 179.19.158.161 Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Linux; Android 14; SM-A047M Build/UP1 231005.007; vv) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Version/4.0 C 0.6367.54 Mobile Safari/537.36
Lectura del mensaje	2024 /04/23 14:40:41	Dirección IP: 179.19.158.161 No hay datos disponibles. Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.3 like Gecko) SamsungBrowser/24.0 Chrome/117.0.0.0 Mobile Safari/537.36

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la

entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Respuesta Radicado No.12024073383

GRC-2024184199-2024

Bogotá, 23 de abril de 2024

SEÑORA

DEYANIRA MOSQUERA CORDOBA

Asunto: Atención a la solicitud 3137920511, 1.46479867. NR 12024073383

Reciba de nuestra parte un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a su servicio celular.

Teniendo en cuenta que su solicitud de fecha 02 de abril de 2024 corresponde a un tema de negación de compra de equipos de tecnología e indemnización por daños y perjuicios, tipología que conforme lo dispuesto en la Circular Única SIC Título III, Capítulo III, Artículo 3, numeral 3.10 se encuentra exenta de asignación de CUN, procedemos a anular el CUN No. 4488240000640674 y a asignarle el NR 12024073383.

Por lo tanto, nos permitimos dar respuesta a cada uno de los puntos para ser revisados enviados en su comunicación:

1. Donde solicita la eliminación de los créditos cargados a su nombre, al respecto nos permitimos informarle que hemos realizado las validaciones correspondientes en nuestro sistema de información concluyendo que su solicitud es procedente.

Por lo anterior, le confirmamos que a la fecha no presenta créditos activos bajo su titularidad y tampoco saldos pendientes por pagar por dicho concepto.

2. Donde solicita respetuosamente al señor Juez, que se declare la responsabilidad civil extracontractual de COMUNICACIONES CELULAR S.A COMCEL S.A CLARO COLOMBIA, por los daños materiales e inmateriales causados a mi mandante, señora DEYANIRA MOSQUERA CORDOBA, debido al actuar negligente y omisivo, de la referida empresa, toda vez que permitió que terceros utilizaran los datos personales de mi poderdante, registrados en COMUNICACIONES CELULAR S.A COMCEL S.A CLARO COLOMBIA y accedieran a la adquisición de obligaciones crediticias tanto en la referida empresa, como en el Banco de Bogotá, mediante fraude.

Al respecto es importante aclarar que la decisión sobre esta solicitud se encuentra por fuera de nuestro ámbito de actuación, en este caso, el peticionario deberá reclamar mediante proceso legal ante la Justicia Civil Ordinaria, siendo su competencia establecer la procedencia como el reconocimiento de montos económicos que llegarán a existir por las afectaciones manifestadas en ocasión de daño o perjuicio en su patrimonio o bienestar. Tenga en cuenta que frente a esta solicitud no proceden recursos de ley, toda vez que su inconformidad no hace referencia a temas de negativa a celebrar el contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación del servicio, lo anterior de conformidad con lo definido en el artículo 2. 1. 24. 5 de la resolución CRC 5111 de 2017.

Aclaramos que COMCEL S.A. es un operador cuyo objeto es la prestación del servicio de telefonía móvil celular, entre otros, por lo mismo las comunicaciones de nuestros usuarios

cursan a través de las redes que Claro provee para garantizar una efectiva prestación de los servicios. Por lo anterior, diferentes entidades bancarias utilizan la red de los diferentes operadores de telefonía móvil con la finalidad de enviar mensajes de texto (SMS) a las líneas celulares de sus clientes con claves temporales y/o contraseñas de seguridad requeridas para ingresar a sus portales Web o autorizar transacciones y en este tipo de escenarios, se configuran presuntos actos fraudulentos que se fundamentan en el conocimiento previo de la información bancaria del cliente y sus movimientos.

Rechazamos estas conductas ilegales que afectan tanto a las personas cuya identidad es suplantada, como a COMCEL S.A., así mismo, nos permitimos informarle que para COMCEL S.A. (CLARO) la seguridad de los usuarios de servicios de telecomunicaciones es fundamental, por eso el área de prevención de fraude de la Compañía trabaja con herramientas de última tecnología de seguridad y control de la identificación de las personas, que incluyen captores biométricos, validación de identidad con centrales de riesgo y bases de datos de la Registraduría Nacional, mecanismos similares a los que utiliza el sistema financiero y bancario. Lo anterior, para evitar situaciones de fraude en las cuales COMCEL S. A. las partes puedan verse afectadas.

Así mismo, nos permitimos indicarle que lamentamos y rechazamos estas conductas ilegales que afectan tanto a las personas cuya identidad es suplantada como a COMCEL S.A., motivo por el cual le sugerimos entablar la correspondiente denuncia ante las autoridades competentes como Fiscalía, Jueces, Policía (Gaula, Dijin, Sijin), las cuales se encargarán de adelantar la investigación respectiva. Considerando que COMCEL S.A. no es la entidad u organismo que pueda dictaminar la existencia de un hecho punible, son las autoridades como la Policía, la Fiscalía (CTI), el Ejército, jueces penales quienes determinan si existe un delito como abuso de confianza o estafa.

3. Donde solicita se reconozca los siguientes valores como reparación integral de los perjuicios causados:

a. La cuantía de las pretensiones en razón de los perjuicios materiales la estimo en un millón quinientos mil pesos (\$1.500.000)

Al respecto nos permitimos informarle de manera respetuosa que su solicitud no es procedente, es importante aclarar que la decisión sobre esta solicitud se encuentra por fuera de nuestro ámbito de actuación, en este caso, el peticionario deberá reclamar mediante proceso legal ante la Justicia Civil Ordinaria, siendo su competencia establecer la procedencia como el reconocimiento de montos económicos que llegarán a existir por las afectaciones manifestadas en ocasión de daño o perjuicio en su patrimonio o bienestar. Tenga en cuenta que frente a esta solicitud no proceden recursos de ley, toda vez que su inconformidad no hace referencia a temas de negativa a celebrar el contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación del servicio, lo anterior de conformidad con lo definido en el artículo 2. 1. 24. 5 de la resolución CRC 5111 de 2017.

b. La cuantía de las pretensiones en razón de los perjuicios inmateriales la estimo en treinta y nueve millones de pesos (\$39.000.000) treinta (30) SMLMV.

Al respecto nos permitimos informarle de manera respetuosa que su solicitud no es procedente, es importante aclarar que la decisión sobre esta solicitud se encuentra por fuera de nuestro ámbito de actuación, en este caso, el peticionario deberá reclamar mediante proceso legal ante la Justicia Civil Ordinaria, siendo su competencia establecer la

procedencia como el reconocimiento de montos económicos que llegarán a existir por las afectaciones manifestadas en ocasión de daño o perjuicio en su patrimonio o bienestar. Tenga en cuenta que frente a esta solicitud no proceden recursos de ley, toda vez que su inconformidad no hace referencia a temas de negativa a celebrar el contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación del servicio, lo anterior de conformidad con lo definido en el artículo 2. 1. 24. 5 de la resolución CRC 5111 de 2017.

4. Donde solicita se condene al demandado con las respectivas costas y agencias en derecho, al respecto nos permitimos informarle de manera respetuosa que su solicitud no es procedente, es importante aclarar que la decisión sobre esta solicitud se encuentra por fuera de nuestro ámbito de actuación, en este caso, el peticionario deberá reclamar mediante proceso legal ante la Justicia Civil Ordinaria, siendo su competencia establecer la procedencia como el reconocimiento de montos económicos que llegarán a existir por las afectaciones manifestadas en ocasión de daño o perjuicio en su patrimonio o bienestar. Tenga en cuenta que frente a esta solicitud no proceden recursos de ley, toda vez que su inconformidad no hace referencia a temas de negativa a celebrar el contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación del servicio, lo anterior de conformidad con lo definido en el artículo 2. 1. 24. 5 de la resolución CRC 5111 de 2017.

5. Donde solicita que al momento de la sentencia se realice la correspondiente actualización de la condena, al respecto nos permitimos informarle de manera respetuosa que su solicitud no es procedente, es importante aclarar que la decisión sobre esta solicitud se encuentra por fuera de nuestro ámbito de actuación, en este caso, el peticionario deberá reclamar mediante proceso legal ante la Justicia Civil Ordinaria, siendo su competencia establecer la procedencia como el reconocimiento de montos económicos que llegarán a existir por las afectaciones manifestadas en ocasión de daño o perjuicio en su patrimonio o bienestar. Tenga en cuenta que frente a esta solicitud no proceden recursos de ley, toda vez que su inconformidad no hace referencia a temas de negativa a celebrar el contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación del servicio, lo anterior de conformidad con lo definido en el artículo 2. 1. 24. 5 de la resolución CRC 5111 de 2017.

Si requiere información adicional, lo invitamos a comunicarse a nuestro Centro de Atención a Clientes Telefónico desde una línea Claro al *611 o desde un teléfono fijo al 7500500 en Bogotá o al 018000341818 desde cualquier lugar del país y con gusto lo atenderemos.

Lo invitamos a realizar la descarga de la App de Claro, donde podrá hacer diversas consultas y transacciones como consulta de saldos y consumos, descarga de factura, pagos en línea.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Servicio al Cliente COMCEL S.A.

Le agradecemos tener en cuenta que nuestra dirección de e-mail: servicioalclientemovil@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.

Apreciado cliente si tiene alguna inquietud adicional lo invitamos a nuestro canal digital Claro WhatsApp Solución al contacto, ingresando a través del siguiente link <https://bit.ly/3wtRU7q>. Por favor tener en cuenta que este canal no es un canal de radicación.

Adjuntos

--

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.
