

COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL SA Certifica que ha realizado por encargo de **COMUNICACION CELULAR COMCEL SA** identificado(a) con **C.C. 101010** 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	4692951
Emisor	Millenium.colombia@claro.com.co
Destinatario	deyanira.cordoba962@hotmail.com - DEYANIRA MOSQUERA CORDOBA
Asunto	Respuesta PQR. 999354920 con No. de Cuenta : 98215056
Fecha Envío	2024-02-27 14:42
Estado Actual	Lectura del mensaje

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024 /02/27 14:47:00	<b>Tiempo de firmado:</b> Feb 27 19:47:00 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
Acuse de recibo	2024 /02/27 14:47:04	Feb 27 14:47:04 cl-t205-282cl postfix/smtp[16364]: 4BA4612487E2: to=<cordova962@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com [104.47.12.33]:25, delay=3.7, delays=0.07/1.2/0.62/1.8, dsn=2.6.0, status=2.6.0 <81fa62f90eb468eef29e2213b2748db1f79465a369ad62aca72d24f6bcdaf5com.co> [InternalId=5987184435385, Hostname=BY1PR22MB5557.name.outlook.com] 27310 bytes in 0.323, 82.568 KB/sec Queued mail for delivery (2.1.5)
El destinatario abrio la notificacion	2024 /02/27 16:38:44	<b>Dirección IP:</b> 190.65.88.8 <b>Agente de usuario:</b> Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/122.0.0.0 Safari/537.36 Edg/122.0.0.0
Lectura del mensaje	2024 /02/27 16:38:54	<b>Dirección IP:</b> 190.65.88.8 No hay datos disponibles. <b>Agente de usuario:</b> Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/122.0.0.0 Safari/537.36 Edg/122.0.0.0

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 PQR. 999354920 con No. de Cuenta : 98215056**

Consecutivo	No.	TVC	10000-	6502757
S e ñ o r ( a )				
DEYANIRA		MOSQUERA		CÓRDOBA

**Asunto:** Respuesta PQR. 999354920 con No. de Cuenta : 98215056  
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 06 de febrero de 2024, en la cual manifiesta varios hechos puntuales para ser atendidos, damos respuesta a cada uno de ellos:.

1. Solicitud de información de como se fueron financiados dos equipos de tecnología.

Nos permitimos informarle que se logro evidenciar que los equipos TV K-STV43FHDT 43" y TV UN65AU7000 65" LED 4K fueron adquiridos por medio de nuestras líneas de atención y ventas por medio de un fraude por lo cual se evidencia que el crédito por estos equipos fue eliminado y los valores facturados fueron ajustados en su totalidad y se realizó la eliminación de reporte ante centrales de riesgo dando favorabilidad a la pqr # 894139730.

2. Solicitud de información sobre en que ciudad se realizó la compra de los equipos.

Le indicamos que validado nuestro sistema de información se evidencia que la compra de los equipos como la entrega de estos fueron en la ciudad de Barranquilla – Atlántico.

3. Solicitud de información de los nombres de los asesores que realizaron la venta de los e q u i p o s .

En respuesta a su petición le informamos que debido a que en la pqr # 894139730 se le brindo total y completa favorabilidad en su solicitud de eliminación del crédito de los equipos el envío de esta información no aplica.

4. Solicitud de envió de videos del día que se realizo la compra de los equipos.

Reiteramos lo especificado en el punto anterior a que en la pqr # 894139730 se le brindo total y completa favorabilidad en su solicitud de eliminación del crédito de los equipos el envío de esta información no aplica.

5. Solicitud de indicación de medidas para protección de sus datos personales.

COMCEL tiene implementado mecanismos de seguridad necesarios en aras de evitar cualquier adulteración, uso o consulta no autorizada; así mismo, la compañía tiene publicadas, en la página de Internet, las Políticas de tratamiento de la información, mediante las cuales se informan a los titulares sobre las disposiciones normativas contenidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

6. Solicitud de indemnización por daños y perjuicios.

Nos permitimos informarle respecto a la generación e indemnización por daños y perjuicios de manera respetuosa le informamos, que es la Justicia Civil Ordinaria la encargada de establecer su procedencia.

De igual manera 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 .

2 4 .

5 de la resolución CRC 5111 de 2017.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Cordialmente,  
**VIVIANA**  
**Gerente**  
**CLARO**

**JIMENEZ**  
**Gestión**

**VALENCIA**  
**PQRs**

#### **Servicio al Cliente COMCEL S.A.**

Le agradecemos tener en cuenta que nuestra dirección de e-mail: [oficinavirtual.co@claro.com.co](mailto: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.

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.