

Claro Colombia Certifica que ha realizado 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 Claro Colombia el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id Mensaje	2646811
Emisor	Atento.Colombia@claro.com.co
Destinatario	mosqueradeyanira836@gmail.com - DEYANIRA MOSQUERA CÓRDOBA
Asunto	Respuesta PQR: 894139730 Con No. De Cuenta: 98215056 COMCEL
Fecha Envío	2022-03-30 17:28
Estado Actual	Acuse de recibo

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2022/03/30 17:29:03	Tiempo de firmado: Mar 30 22:29:03 2022 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6.
Acuse de recibo	2022/03/30 17:29:18	Mar 30 17:29:06 cl-t205-282cl postfix/smtp[4569]: 829BE12487B2: to=<mosqueradeyanira836@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.0.26]:25, delay=2.6, delays=0.11/0/1.4/1.1, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1648679346 x22- 20020a9d6296000000b005cb2fc137d2si17500330otk. 78 - gsmtip)

Contenido del Mensaje

Respuesta PQR: 894139730 Con No. De Cuenta: 98215056 COMCEL

Consecutivo No. RVA 10000- 5054037

Señor(a)
DEYANIRA MOSQUERA CÓRDOBA
mosqueradeyanira836@gmail.com
Cali - Valle del Cauca

Asunto: Respuesta PQR. 894139730 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 09 de marzo de 2022, en la que presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, manifestando no estar de acuerdo con la respuesta emitida al radicado No. 4488-22-0000319232, donde niega la compra de equipos con referencia TV UN65AU7000 65" LED 4K e Imel 00BWX3CZRA00121 y TV K-STV43FHDT 43" F-HD L e Imel IDE963852B00452.

Al respecto nos permitimos informarle que después de verificar y revisar la información contenida en el formato de negación de equipos, se encontró evidencia de una posible suplantación de identidad en el proceso de suscripción de equipos mencionados.

Teniendo en cuenta lo anterior, informamos que las cuentas con referencia TV UN65AU7000 65" LED 4K e Imel 00BWX3CZRA00121 y TV K-STV43FHDT 43" F-HD L e Imel IDE963852B00452 se encuentran desactivadas y los saldos facturados sobre los equipos fueron ajustados en su totalidad.

Así mismo, hemos efectuado la eliminación en centrales de riesgo de la obligación mencionada y suspendimos la gestión de cobro respectiva.

De forma cordial, la invitamos a acercarse a uno de nuestros centros de atención y ventas con los soportes de pago para hacer efectiva la devolución de los pagos que se aplicaron sobre el equipo inicialmente informado, agradecemos nos remita copia del soporte de pago o certificación bancaria, en original, legible y sin enmendaduras; el cual debe contener la siguiente información:.

- Referencia de pago.
 - Fecha de pago.
 - Valor del pago.
 - Nombre del punto de recaudo.
 - Número de folio o transacción.
-

Ante su solicitud de envío de grabaciones y soportes de dichas compras, indicamos que a la fecha los mismos están en proceso de digitalización por lo cual no es posible su envío, no obstante y como se informó en párrafo inicial, su requerimiento fue atendido de manera favorable.

Presentamos nuestras más sinceras excusas por los inconvenientes ocasionados debido a la situación expuesta en su comunicación y agradecemos sus comentarios, los cuales nos ayudan a impartir medidas de mejoramiento con el fin de evitar que estas situaciones se repitan, esperando atenderle siempre con la calidad y excelencia que usted se merece.

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. 4488-22-0000319232 del 05 de febrero de 2022, en consecuencia no se traslada el Recurso de Apelación a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cordialmente,
VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente Gestión PQRs
CLARO

ESTE CORREO FUE ENVIADO POR EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE COMCEL,
FAVOR NO RESPONDA A ESTA DIRECCIÓN, SU CORREO NO SERÁ ATENDIDO POR
ESTE MEDIO.

Adjuntos

Diapositiva1.JPG

Descargas

--
