

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

<b>Id Mensaje</b>	4824886
<b>Emisor</b>	Millenium.colombia@claro.com.co
<b>Destinatario</b>	deyanira.cordoba962@hotmail.com - DEYANIRA MOSQUERA CORDOBA
<b>Asunto</b>	Respuesta PQR. 1004659744 con No. de Cuenta : 98215056
<b>Fecha Envío</b>	2024-04-17 13:53
<b>Estado Actual</b>	Acuse de recibo

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024 /04/17 13:54: 23	<b>Tiempo de firmado:</b> Apr 17 18:54:23 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
Acuse de recibo	2024 /04/17 13:54: 25	Apr 17 13:54:25 cl-t205-282cl postfix/smtp[28206]: B2F11124882A: to=<deya cordoba962@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.9.4]:25, delay=1.5, delays=0.06/0.03/0.17/1.3, dsn=2.6.0, status=sen 2.6.0 <1e996b365e0115bf6689711f036753cf7b3bf02731bd207131c812bcb771142 com.co> [InternalId=1314260035655, Hostname=SJ2PR22MB3893.namprd2 outlook.com] 27368 bytes in 0.252, 105.929 KB/sec Queued mail for delivery 2.1.5)

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. 1004659744 con No. de Cuenta : 98215056

Consecutivo	No.	TVC	10000-	6611742
S e ñ o r ( a )				
DEYANIRA		MOSQUERA		CORDOBA

**Asunto:** Respuesta PQR. 1004659744 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 22 de marzo de 2024, en la que manifiesta varios hechos puntuales, para ser revisados, nos permitimos darle respuesta a cada uno de ellos :

1. En la que nos manifiesta no reconocer la suscripción del Contrato de Compra de Equipos Tecnología con referencia crédito No. 9876510000869420 y No. 9876510000866657, con valores de \$1. 551. 900 y \$4. 603. 901, el cual se encuentra asociado a su cuenta hogar No. 98215056, nos permitimos informarle que se identificó que a su nombre se encuentra el registro de la compra de los equipos TV K-STV43FHDT 43" F-HD L y TV UN65AU7000 65" LED 4K realizada el 04 de enero de 2022 y 29 de diciembre de 2021, sin embargo.

En consecuencia se procedió con:  
- Anulación del crédito.  
-Ajuste de los valores facturados sobre el equipo de tecnología.

Lo cual verá reflejado en su próxima facturación a emitir. Finalmente, su cuenta hogar No. 98215056 se encuentra activa y no presenta saldos pendientes.

2. 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. 24. 5 de la resolución CRC 5111 de 2017.

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](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**

1004659744\_-\_1.pdf

### **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.