

COPIA

GRC-2020158059-2020

Bogotá, 18 de mayo de 2020

SEÑORA

GLORIA ELSA LOPEZ GONZALEZ

GLOELOGO@HOTMAIL.COM .

CIUDAD

Asunto: Atención a la solicitud 3125746551, 1.12515752. NR 4488200001369933

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

En respuesta a su comunicación recibida el día 26 de abril de 2020, en la cual nos manifiesta que fue víctima de fraude virtual por medio de una reposición de sim card sin autorización, donde para el día 14 de marzo de 2020 fue desactivada la línea celular 3125746551 hacia las 22:00 horas. Donde para el día 15 de marzo de 2020 se dirigió al CAV Venecia realizando la compra de un equipo nuevo y reposición de una sim card sin conocer de una reposición anterior.

Para el día 16 de marzo de 2020 la empresa Móvil red le informa que el punto de servicios había sido objeto de fraude virtual a través de una reposición de Sim card ya que por medio de mensajes se activan los códigos de seguridad para acceder a la plataforma, manifestando que para el día 13 de abril de 2020 recibió notificación por parte de Claro S.A, donde no se dio respuesta a la única petición ya que no explica porque ocurrió o dieron esa reposición, cuando al realizar el proceso personalmente del trámite se demoró cerca de 2 horas con serie de protocolo y seguridad.

Nos permitimos informarle que, validando la información en nuestro sistema nos registra la línea celular 3125746551 número de cuenta 1.12515752, línea activa en postpago, para el día 14 de marzo de 2020 registra cambio de sim card en nuestro Centro de Atención y Ventas CAV Cali Palmetto siendo las 06:04 pm, del mismo modo se realizó la Suspensión Automática de Servicio SMS por verificación de Seguridad por Cambio de Sim Card directamente por la Gerencia de Protección Comercial a las 06:16 pm.

Por otro lado, para el día 15 de marzo de 2020 registra cambio de sim card por daño en nuestro Centro de Atención y Ventas CAV Venecia a las 03:51 Pm.

En cuanto a la respuesta que nos manifiesta por parte de Claro S.A el día 13 de abril de 2020, le informamos que no nos registra información para esta fecha en la línea celular 3125746551.

De igual manera, es muy importante para nosotros informarle que la activación de líneas es un procedimiento que se realiza previa verificación de datos y documentos, no obstante, COMCEL S.A. como entidad comercial también puede ser objeto de fraude por parte de terceras personas que adquieran productos bajo falsas identidades.

No obstante, si usted considera que se ha cometido un hecho ilícito o vulnerado algún derecho debe acudir ante las autoridades competentes a fin de que sean ellas quienes determinen la existencia de tal vulneración o conducta punible.

Considerando que COMCEL S.A. no es la entidad u organismo que pueda dictaminar la existencia de un delito, 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 y son ellos quienes determinan efectuar las investigaciones pertinentes a la denuncia del afectado, COMCEL S.A. está en la disponibilidad de colaborar con estas autoridades ante cualquier tipo de información que ellos soliciten por parte de nuestra infraestructura técnica.

En relación con lo anterior, si usted no reconoce haber realizado la reposición de la sim card el día 14 de marzo de 2020, le sugerimos acercarse a uno de nuestros Centros de Atención y Ventas o Centros Autorizados, donde un Asesor de Servicio le suministrará el formato de negación de línea con el fin de que sea diligenciado y de esta forma verificar la información suministrada, con la existente en nuestras bases de datos al momento de la activación de la línea, esto con la finalidad de realizar las valoraciones del caso y proceder a dar una pronta respuesta a su solicitud.

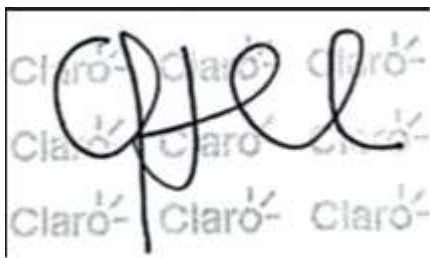
Si en la ciudad donde usted se encuentra ubicado no hay un Centro de Atención a Clientes, le solicitamos enviar una comunicación a la dirección Carrera 68 A No. 24 B - 10 Plaza Claro en la ciudad de Bogotá. En esta documentación debe enviar carta donde nos indique los motivos por los cuales no es el propietario de la línea celular mencionada, teléfonos de contacto y dirección actual. Adicionalmente, es necesario enviar copia legible y en tamaño real de su cédula, huellas dactilares de todos los dedos de la mano derecha y el índice de la mano izquierda, sin repisar y su firma, todo lo cual deberá ser autenticado con presentación personal ante notario público.

Resaltamos la importancia que tiene ajustarse estrictamente a los procedimientos antes descritos para poder hacer las investigaciones y confrontaciones pertinentes con el fin de darle una solución definitiva a su caso.

Finalmente, 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.

Si precisa de mayor información, comuníquese a nuestro Centro de Atención a Clientes Telefónico desde una línea Claro al *611 o desde un teléfono fijo al 7441818 en Bogotá o al 018000341818 desde cualquier lugar del país y con gusto lo atenderemos.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos



VIVIANA JIMENEZ VALENCIA

Gerente de Reclamaciones del Cliente

ECM9176I

Anexos Físicos: 0 hojas

Anexos Digitales: 0

"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 de 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.".