

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 Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL SA el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1884282
Remitente:	atento.colombia@claro.com.co
Cuenta Remitente:	respuestacliente@claro.com.co
Destinatario:	LANA-490@HOTMAIL.COM - MARIA FERNANDA JIMENEZ BAMBAGUE
Asunto:	Respuesta Radicado N.4488220001133713
Fecha envío:	2022-05-10 12:19
Documentos Adjuntos:	No
Estado actual:	El destinatario abrio la notificacion

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2022/05/10 Hora: 12:20:29	Tiempo de firmado: May 10 17:20:28 2022 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6.
Acuse de recibo Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el Artículo 24 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias. Nota: La respuesta recibida contiene la frase 'Queued mail for delivery' correspondiente al servicio de correo Microsoft Exchange, y tras certificar la ausencia de notificaciones de rechazo en las 48 horas posteriores al envío, constituyen evidencia suficiente para concluir que el mensaje ha sido entregado de manera satisfactoria al destinatario final.	Fecha: 2022/05/10 Hora: 12:21:03	May 10 12:20:30 cl-t205-282cl postfix/smtp[30342]: E8C7912487D2: to=<LANA-490@HOTMAIL.COM>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . COM[104.47.58.33]:25, delay=1.1, delays=0.13/0/0.41/0.58, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <38a0700bab9adda073362af9047e07e6e84e6 c6087a874d77abc67afcb27f7be@claro.com.co> [InternalId=38555921424712, Hostname=CH0PR02MB7883.namprd02.prod.outlook.com] 27507 bytes in 0.247, 108.533 KB/sec Queued mail for delivery -> 250 2.1.5)
El destinatario abrio la notificacion	Fecha: 2022/05/10 Hora: 12:30:30	Dirección IP: 185.30.176.27 Agente de usuario: Mozilla/5.0 (X11; Linux x86_64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko)

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

 Asunto: Respuesta Radicado N.4488220001133713

Cuerpo del mensaje:

GCR-4488220001133713-2022
Bogotá 10 de mayo de 2022

SEÑORA
MARIA FERNANDA JIMENEZ BAMBAGUE

Asunto: Atención a la solicitud 3214505699, 1.34417905-Radicado 4488220001133713

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.

En respuesta a su comunicación recibida el día 20 de abril del 2022 bajo el número de radicado 4488220001133713, en la cual nos manifiesta inconformidad con las condiciones ofrecidas mediante el trámite de reposición, le informamos que se realizó la auditoria del contrato por el equipo Samsung Galaxy S20 bajo el crédito 9876520009138032 ya que no se realizó suscripción de contrato físico, sin embargo, contamos con la grabación de aceptación, en caso de ser solicitada, evidenciando que durante la reposición, tramitada el día 20 de abril del 2022 no se le es ofertado unos audífonos inalámbricos por este equipo.

De acuerdo con lo anterior, le informamos que en este caso no encontramos viable realizar un ajuste por el obsequio en reclamación, ya que no hay inconsistencia en los ofrecimientos generados.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

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.

Con esto damos cierre al número de radicado 4488220001133713

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente de Reclamaciones del Cliente
ECM3029F
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 y red social www.facebook.com/ClaroCol, la línea gratuita de atención al usuario *611 o mediante comunicación escrita.

“En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. A continuación relacionamos los canales autorizados que hemos dispuesto para recibir sus consultas.”

Servicio al Cliente COMCEL S.A.

La información contenida en este documento o en cualquiera de los anexos al mismo es de propiedad de COMCEL S.A y se entrega al destinatario sobre la base de que permanecerá estrictamente CONFIDENCIAL. Esta información no debe ser transmitida, utilizada, reproducida ni divulgada a otros, salvo con la autorización expresa de quien la origina.

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. Para cualquier consulta puede utilizar los siguientes canales habilitados:

- Comunicarse al *611 desde su celular Claro (en Bogotá al 7441818) o comuníquese de manera gratuita al 018000341818.
- Correo electrónico: solucionesclaro@claro.com.co.
- Ingrese a la Página Web: www.claro.com.co o en Facebook a "Claro te ayuda."
- Correo certificado: Carrera 68 A No. 24 B – 10 Plaza Claro.
- Vía fax: 6283169.
- Visite nuestros Centros de Atención y Ventas CAV'S y Centros de Pagos y Servicios (CPS'S) autorizados para la radicación de PQR's.

Para que puedas llenar tu vida de servicios Mi Claro es un Centro de Atención Virtual donde puedes realizar muchos trámites de tu línea móvil Pospago y Prepago, desde la comodidad de tu casa, oficina o desde donde prefieras. Puedes tramitar suscripción a Factura Electrónica, Cambio de Plan, Reposición de Equipo, consulta de Consumos y saldo, Suspensión y Reconexión por Robo y muchas cosas más. Ingresa a través de www.claro.com.co

 **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.

www.andesscd.com.co