



GRC-2019293405-2019  
Bogotá, 17 de julio de 2019  
SEÑORA  
MARIA FERNANDA BAMBAGUE JIMENEZ  
CL. 15 N. 11-04 LIMONAR  
POPAYAN/CAUCA

Asunto: Atención a la solicitud 3193277765, 1.16884380. NR 4488190001087551

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 09 de julio de 2019, en la cual nos manifiesta inconformidad, puesto que su número se asignó a otra persona sin previo aviso, le informamos que se efectuaron las verificaciones correspondientes para la línea celular 3046779708, evidenciando que permaneció bajo su titularidad, el día 31 de marzo del 2019, fecha en la cual fue desactivada por Comcel, ya que durante más de 150 días no se registraron consumos del servicio, recargas, ni emisión de mensajes; por tanto a la fecha esta línea no se encuentra disponible para ser activada bajo su titularidad.

De acuerdo con lo anterior, Comcel realizó la desactivación y reasignación de la mencionada línea celular de conformidad con lo estipulado en el Artículo 2.1.16.2 de la Resolución 5111 de 2017 expedida por la comisión de regulación de comunicaciones, el cual expresa Si durante un periodo de 2 meses, el usuario no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía ni recibe SMS, así como tampoco hace recargas, ni tiene saldos vigentes; el operador podrá disponer el número de su línea celular, para lo cual este debe darle aviso al usuario con 15 días hábiles de antelación.

En este sentido, dicha desactivación y reasignación de la línea fue correctamente realizada, en cumplimiento de lo indicado en la regulación vigente.

Teniendo en cuenta lo dicho, le informamos que de acuerdo a lo establecido en la regulación vigente, como en las condiciones comerciales del servicio prepago, las líneas móviles desactivadas por no consumo dejan de pertenecer a los usuarios y quedan a disposición de COMCEL, para ser reasignadas.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA  
Gerente de Reclamaciones del Cliente  
EYB5978A  
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](http://www.claro.com.co) y red social [www.facebook.com/ClaroCol](https://www.facebook.com/ClaroCol), la línea gratuita de atención al usuario \*611 o mediante comunicación escrita.