

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	136681
Emisor	outsourcing.colombia@claro.com.co
Destinatario	LANA-490@HOTMAIL.COM - LANA-490
Asunto	Respuesta Radicado No. 4488190000955114
Fecha Envío	2019-07-09 15:49
Estado Actual	Lectura del mensaje

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2019 /07/09 15:51:05	Tiempo de firmado: Jul 9 20:51:04 2019 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.100.1.45.1.0.
Acuse de recibo	2019 /07/09 15:51:37	Jul 9 15:51:05 cl-t205-282cl postfix/smtp[22534]: EC48D12485C0: to=<LA490@HOTMAIL.COM>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.COM[10.25.25.25], delay=0.69, delays=0.08/0/0.15/0.45, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0<4fb71bbb2f264e1b55d4e0395a3eafb1347e1d20100b77b352bddd957bb@claro.com.co> [InternalId=20783346826633, Hostname=BN3NAM04HT023.eop.prod.protection.outlook.com] 24350 bytes in 0.276, 86.100 KB/sec Queue delivery -> 250 2.1.5)
El destinatario abrió la notificación	2019 /07/09 16:29:59	Dirección IP: 191.156.38.115 Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Linux; Android 8.0.0; SM-G950F Build/R1608; wv) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Version/4.0 Chrome/75.0.3770.101 Mobile Safari/537.36
Lectura del mensaje	2019 /07/09 17:19:53	Dirección IP: 190.130.77.254 Colombia - Cundinamarca - Cota Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Linux; Android 8.0.0; SM-G950F) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/75.0.3770.101 Mobile Safari/537.36

Contenido del Mensaje

Respuesta Radicado No. 4488190000955114

GRC-2019275116-2019

Bogotá, 08 de julio de 2019

SEÑOR

MARIA FERNANDA

Asunto: Atención a la solicitud 3193277765, 1.16884380. NR 4488190000955114

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 22 de junio de 2019, en la cual nos manifiesta inconformidad al realizar cambio de numero móvil el día 13 de junio de 2019 del número 3046779708 a 3193277765 pasando a prepago 3046779708 línea desactivada solita la activación. Nos permitimos informarle que validando la información en nuestro sistema nos registra la línea celular 3193277765 número de cuenta 1.16884380, para el día 13 de junio de 2019 registra solicitud cambio de numero Tel. 3046779708-- 3204899350 04:10 pm, Tel. 3204899350-- 3193277765 05:17 pm, para el día 22 de junio de 2019 registra solicitud paso a prepago a fecha de corte 24 de junio de 2019 ya que no se realiza solicitud tres días hábiles antes de la fecha de corte. Por otro lado, al realizar solicitud cambio de número, automáticamente se desactiva la línea inicial utilizando la misma sim card con el nuevo número asignado, debe dirigirse a Nuestros Centros de Atención y Ventas más cercanos para solicitar reserva de numero móvil 3046779708 para una posible activación siempre y cuando nuestro sistema lo permita o sea asignado a otro titular. 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. Por último, lo invitamos a visitar nuestra página de internet www.claro.com.co para que conozca un poco más de nuestros productos y servicios.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

"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

--
