

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	1445770
Emisor	aib.colombia1@claro.com.co
Destinatario	lana-490@hotmail.com - MARIA FERNANDA BAMBAGUE JIMENEZ
Asunto	Respuesta radicado N.4488210003273060
Fecha Envío	2021-11-25 16:18
Estado Actual	Acuse de recibo

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2021 /11/25 16:19:49	Tiempo de firmado: Nov 25 21:19:47 2021 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6.
Acuse de recibo	2021 /11/25 16:24:05	Nov 25 16:19:50 cl-t205-282cl postfix/smtp[9022]: E927812487AF: to=<lana-490@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[104.47.1825, delay=2.3, delays=0.11/0/0.76/1.4, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <746b422aaec97a2b91e48bd19da0fe1afdd02f37112380147959f88f368cfc48@claro.com.co> [InternalId=23480586211370, Hostname=CY4PR02MB3285.namprd02.prod.outlook.com] 27597 bytes in 0.333, 80.785 KB/sec Queued mail for delivery) 250 2.1.5)

Contenido del Mensaje

Respuesta radicado N.4488210003273060

GRC-2021574119-2021

Bogotá, 25 de noviembre de 2021

SEÑORA

MARIA FERNANDA BAMBAGUE JIMENEZ

Asunto: Atención a la solicitud 3193277765, 1.16884380. NR 4488210003273060

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 05 de noviembre de 2021, en la cual nos solicita la activación de la línea 3193277765, la cual estaba portada a la empresa y quedo inactiva en el mes de febrero luego de haber solicitado cambio de número, se ha acercado a la oficina en donde le informan que no es posible porque le toca con el operador original, la línea tenía un plan pospago y se realizó la desactivación sin razón alguna.

Nos permitimos informarle que, realizamos las verificaciones correspondientes en la línea celular 3193277765 con referencia 2.204739906, en donde evidenciamos que, la línea se encontraba activa en modalidad prepago, pero el día 27 de julio de 2020 fue generada la desactivación.

No obstante, le informamos que, una vez la línea se desactiva y esta pertenece a otro operador, el usuario tiene 28 días calendarios para realizar el trámite de reserva del número, si transcurre el tiempo mencionado y no se realiza la solicitud, el operador vigente enviará la línea al operador de origen y este se encargará de manejarla o reasignarla como crea conveniente.

De acuerdo a lo anterior, no es posible generar la reasignación del número 3193277765 debido que el tiempo para la reserva ya transcurrió y la línea no pertenece a COMCEL S.A. enviando el número al operador de origen.

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.

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

--
