



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Fecha: 2025-01-31 11:12:32

Folios: 1

Radicado: 252019714

Destino: COMCEL SA

Código TRD: **4.0.3.3.**

Bogotá D.C.

Doctor

CARLOS HERNÁN ZENTENO DE LOS SANTOS

Presidente

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. - CLARO

notificacionesclaro@claro.com.co

Ciudad.

**Referencia: TRASLADO POR COMPETENCIA
RADICADO MINTIC 251009692**

Respetado Doctor Zenteno,

Por considerarlo de su competencia, para los fines pertinentes y de acuerdo a lo establecido en el **artículo 21 de la ley 1755 de junio de 2015**, muy comedidamente me permito adjuntar petición interpuesta por la señora, **DANIELA FERNANDA ACEVEDO ESCOBAR**, quien a través del correo electrónico; danielacevedo2320001@gmail.com; manifiesta lo siguiente:

*"(...) El 30 de noviembre 2024 compré vía llamada telefónica un celular Samsung A55, el cual una semana después no llegó llame a Claro dijeron que la compra se canceló y que comprara otro celular se compró otro celular Samsung A55 para recoger en punto físico claro ese mismo día 9 diciembre 2024 aproximadamente llegó el primer celular comprado por llamada, llamo a claro y me dicen que no recoja el otro celular A55 Samsung en punto físico que así la venta se anula, de igual manera me dirigí al punto físico para corroborar que ese celular que nunca recoji, ni siquiera tuve en mis manos no me lo cobrarán, efectivamente como todo en claro me empezaron a cobrar las dos facturas, la del 30 de noviembre 2024 y la del 9 diciembre 2024.
(...)"*

Con fundamento en la situación anteriormente expuesta, este Ministerio solicita a **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL SA - CLARO**, para que se pronuncie con una respuesta de fondo, con copia a esta dependencia.

Se anexa la mencionada comunicación y se copia al peticionario del presente requerimiento.



De manera atenta nos permitimos informar que el Ministerio TIC implemento la creación de documentos electrónicos. Por tal razón es necesario visualizar el documento adjunto utilizando el programa ADOBE ACROBAT PDF, usando el icono del clip o la funcionalidad documentos adjuntos.

Cordialmente,

(Firma Digital)

LIZETH HIDALGO ALMONACID
G.I.T. DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL
Tel. + (601) 344 34 60 OPCIÓN. 2
Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12 y 13
Código postal: 111711 - Bogotá D.C. - Colombia
www.mintic.gov.co

Anexo: Lo enunciado en Uno (01) Adjunto.

Copia: DANIELA FERNANDA ACEVEDO ESCOBAR, danielacevedo2320001@gmail.com

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

252019714

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250131-111333-721e24-51681878

Creación: 2025-01-31 11:13:33

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-01-31 11:15:06



Escanee el código
para verificación

Firma: Firmante

Lizeth Hidalgo

INGRID LIZETH HIDALGO ALMONACID

C.C 1075685469

ihidalgo@mintic.gov.co

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

MINTIC - GIT. GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL

REPORTE DE TRAZABILIDAD

252019714

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250131-111333-721e24-51681878

Creación: 2025-01-31 11:13:33

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-01-31 11:15:06



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	INGRID LIZETH HIDALGO ALMONACID ihidalgo@mintic.gov.co AUXILIAR ADMINISTRATIVO MINTIC - GIT. GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓ	Aprobado	Env.: 2025-01-31 11:13:57 Lec.: 2025-01-31 11:14:57 Res.: 2025-01-31 11:15:06 IP Res.: 190.0.240.4