

Medellín, 5 de febrero de 2018

Señor(a)

**ALONSO LARA ILLERA**

Negra\_linda55@hotmail.com

**BOGOTA - CUNDINAMARCA**

**3042818869**

**Asunto: Respuesta a su solicitud CUN: 4331-18-0002900809**

Respetado (a) Señor (a): **ALONSO**

Para nosotros es muy importante mantener una comunicación transparente y clara con usted, por lo tanto al revisar cuidadosamente su caso, queremos informarle que la respuesta desfavorable.

Hemos recibido su comunicación el día 16 de enero de 2018 identificada en nuestro sistema de información con el número 4331-18-0002900809, en la cual nos indica que presenta inconveniente con los servicios de portabilidad ya que solicita el cambio de operador y no se lo realizan a la línea 3132828707 sino que le activan una línea nueva y pago un saldo de 49900.

Efectuada la revisión de su requerimiento, nos permitimos informarle que se generó la verificación de la línea 3132828707 y se evidencio una solicitud de portabilidad el día 26 de diciembre de 2017 y una reversión de la misma el día 18 de enero de 2018, así mismo no se evidencio la activación de ningún plan en dicha línea.

Por otro lado nos registra la activación de un plan en la línea 3042818869 el día 29 de diciembre De 2017 pero cancelado el 31 de enero de 2018, así mismo se verifica la facturación y esta se encuentra a paz y salvo.

Con respecto al pago que nos indica no contamos con evidencia del pago realizado, motivo por el cual solicitamos que nos anexe en una nueva reclamación el comprobante para así proceder con el análisis exhaustivo del caso.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que 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.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co) o Facebook: @TigoCol), línea gratuita de atención al usuario número \*300 desde tu móvil Tigo, 118 desde teléfonos fijos, 018000 42 22 22 desde fijo y/o móvil o mediante comunicación escrita.

En Tigo, atendemos y aclaramos sus inquietudes, así mismo le invitamos a visitar nuestra página Web [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co) y utilizar nuestro nuevo canal de servicio Tigo Chat.

Cordialmente,



**LIDA MARCELA MESA COLORADO**

Gerente Soporte y PQR's

Vicepresidencia de servicio al cliente

Elaboró: cgavirv