

La siguiente respuesta puede ser confirmada en el siguiente enlace:

<https://segmentop.claro.com.co/viewmessage.php?messageid=id8b4132e57b228315f08b3f3096c58a65cb04d737108b087db1b158419eeea3f6>

GRC-2026017488-2026

Bogotá, 28 de enero de 2026

SEÑOR

CRISTIAN ANTONIO GUERRERO FLOREZ

Asunto: Atención a la solicitud 3134024815, 1.49878838. NR 12026019747

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.

Teniendo en cuenta que su solicitud de fecha 07 de enero de 2026 corresponde a un tema de Antena, tipología que conforme lo dispuesto en la Circular Única SIC Título III, Capítulo III, Artículo 3, numeral 3.10 se encuentra exenta de asignación de CUN, procedemos a anular el CUN No. 4488260000023019 y a asignarle el NR 12026019747.

Por lo tanto, manifiesta varios hechos puntuales para ser revisados, nos permitimos darle respuesta a cada uno de ellos:

1. Infraestructura de cobertura. Identificación y localización general de las estaciones base, antenas u otras infraestructuras que prestan cobertura al municipio de Mahates (Bolívar), indicando:

Tecnologías utilizadas (2G, 3G, 4G, 5G u otras).

Respuesta: Se determina que las estaciones base más cercanas que brindan cobertura en la zona MUNICIPIO Mahates, Bolívar, son:

BOL.Mahates presta servicio en GSM/UMTS/LTE (2G,3G,4G)

2. Mantenimiento y respaldo energético. Información sobre el estado general de los sistemas de respaldo energético asociados a dicha infraestructura, indicando:

Tipo de sistemas de respaldo

Capacidad estimada de autonomía ante fallas del suministro eléctrico.

Fecha del último mantenimiento realizado.

Respuesta: Las estaciones base más cercanas que brindan cobertura en la zona MUNICIPIO Mahates, Bolívar, son:

BOL.Mahates presta servicio en GSM/UMTS/LTE

La fecha del último mantenimiento realizado de acuerdo con la falla técnica presentada fue el 9/01/2026 donde se da solución al incidente INC66763643

3. Cronogramas de mantenimiento Indicar si ese operador cuenta con cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura que presta servicio en el municipio de Mahates:

Respuesta: Se realizó la búsqueda en el período comprendido entre 23/12/2025 al 23/01/2026 y se presentaron afectaciones en los servicios de telefonía móvil.

Se presentaron los siguientes incidentes:

- INC64227437, causa; Falla Servicio Proveedor Electrificadora, fecha inicial 2/11/2025 fecha final 2/11/2025
- INC66300597 causa; Falla Servicio Proveedor Electrificadora, fecha inicial 24/12/2025 fecha final 24/12/2025
- INC66763643 causa; Falla Servicio Proveedor Electrificadora, fecha inicial 9/01/2026 fecha final 9/01/2026

Al presente comunicado se anexa pruebas técnicas donde encontrara la información acerca del funcionamiento del servicio y solución de incidentes.

4. Informes de mantenimiento ejecutado Remitir los reportes o informes generales de mantenimiento realizados durante los últimos doce (12) meses en la infraestructura que cubre el municipio de Mahates, indicando fecha, tipo de intervención y resultado general.

Respuesta: reiteramos lo informado en el numeral 3 del presente comunicado. Al presente comunicado se anexa pruebas técnicas donde encontrara la información acerca del funcionamiento del servicio y solución de incidentes.

Se presentaron los siguientes incidentes:

- INC64227437, causa; Falla Servicio Proveedor Electrificadora, fecha inicial 2/11/2025 fecha final 2/11/2025
- INC66300597 causa; Falla Servicio Proveedor Electrificadora, fecha inicial 24/12/2025 fecha final 24/12/2025
- INC66763643 causa; Falla Servicio Proveedor Electrificadora, fecha inicial 9/01/2026 fecha final 9/01/2026

5. Registro de fallas del servicio Relación de fallas, interrupciones o caídas del servicio reportadas en el municipio de Mahates (Bolívar) durante los últimos doce (12) meses, indicando:

Respuesta: reiteramos lo informado en el numeral 3 del presente comunicado. Al presente comunicado se anexa pruebas técnicas donde encontrara la información acerca del funcionamiento del servicio y solución de incidentes.

6. Indicadores de calidad del servicio. Suministrar los indicadores de calidad del servicio (QoS) exigidos por la regulación vigente, correspondientes al municipio de Mahates, durante el último año.

Respuesta: le informamos que la actuación de COMCEL S.A. se ajusta totalmente a la ley y al contrato y no constituye causal de incumplimiento del contrato y está actuando de acuerdo con lo establecido en la resolución 5111 de 2017, por lo anterior Comcel S.A. está dando cumplimiento a lo establecido por las Leyes establecidas por los organismos de control.

Resaltando que los recursos de red son direccionados prioritariamente hacia el casco urbano, razón por la cual, en zonas rurales, veredas, caseríos, corregimientos no es posible garantizar plena cobertura y/o servicio. De acuerdo con lo anterior, la red y servicio disponible para el usuario dependerá de factores como: Ubicación del cliente, cobertura, tipo de tecnología que soporta el terminal usado, configuración del mismo, cantidad de usuarios en la zona, entre otros. Así mismo, la disponibilidad del servicio puede llegar a afectarse por eventos internos del operador o bien por casos fortuitos o de fuerza mayor.

7. Planes de mejora y contingencia. Informar si existen planes de mejora, inversión o contingencia previstos para fortalecer la estabilidad, continuidad y calidad del servicio de telefonía móvil en el municipio de Mahates (Bolívar).

Respuesta: Aclaramos que, dentro de los compromisos de cubrimiento y expansión del servicio de telefonía móvil celular, asumidos por el operador Comcel S.A., los cuales constan en los Pliegos de Condiciones del Contrato de Concesión para la prestación del servicio de Telefonía Móvil Celular.

Contra la presente decisión no proceden recursos de ley, toda vez que su inconformidad no hace referencia a temas de negativa a celebrar el contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación del servicio, lo anterior de conformidad con lo definido en el artículo 2.1.24.5 de la resolución CRC 5111 de 2017.

Si precisa de más 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.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente de Reclamaciones del Cliente

Le agradecemos tener en cuenta que nuestra dirección de e-mail: respuestacliente@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.

