

Bogotá D.C. 28 de diciembre de 2018

Buen Día

Señor(a):



ALARCON JULIAN

Asunto: Requerimiento

En respuesta a su solicitud generada a través de una de nuestras dependencias con número de **caso 18-0003407161** nos permitimos informarle lo siguiente:

Se hizo la respectiva validación de su caso en el cual manifiesta: “Por favor homologar el equipo de Google Pixel 2 que actualmente uso en su red para las llamadas VoLTE. El equipo soporta esta tecnología pero falta que sea homologado por su red.”

No obstante, le indicamos que al realizar la verificación en la plataforma y haciendo uso de los recursos tecnológicos disponibles, le informamos que por los momentos este equipo no es compatible con la tecnología VoLTE y en estos momentos no es posible realizar la homologación, nuestra área especializada está trabajando para que en un futuro más modelos y equipos celulares puedan acceder a esta opción sin embargo actualmente los equipos compatibles únicamente son los que nos muestra el link <https://www.avantel.co/tienda/compatibilidad> 4g tal como aparecen en la imagen:

Tu equipo 4G (SAMSUNG KOREA) modelo (SM-G610M/DS) está listo para navegar en nuestra Red 4G LTE.

Volver

Pásate a Avantel

Quiero que me contacten

Tu equipo también cuenta con la tecnología Voz 4G para que hagas llamadas en alta definición. Conoce más sobre Voz 4G [aquí](#).

Cualquier inquietud puede comunicarse con nosotros por medio de:

- ***350**
- **Línea nacional de atención al cliente: 01 8000 519 530**
- **Desde un celular: 350 350 5000**
- **Vía web: www.avantel.co**

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud,

Cordialmente

Marcos Ortiz

Respuesta Servicio al cliente Avantel



POR FAVOR, NO RESPONDER ESTE CORREO

Por disposición de la Comisión de Regulación de Comunicaciones en su Res 5111, Art.2.1.24.5 de 2017, el siguiente párrafo debe ser incluido en esta comunicación.

“Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo el usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario”.