



Caso No. 5034650
CUN 4852-15-0000020355
Línea: 3193081108

Bogotá D.C., Febrero 08 de 2015

Señor

CARLOS AVILAN

E-mail: carlosduvan075@hotmail.com

Teléfono de contacto: 3193081108

Asunto: Inconformidad con la Activación y Desactivación de Servicios Suplementarios.

Respetado Señor Carlos:

En respuesta a su requerimiento del día 06/02/2015, donde manifiesta inconformidad debido a que los mensajes enviados mediante la aplicación Whats App no le están llegando; además, para ver los mensajes debe abrir la aplicación desde su Iphone 6.

De acuerdo a su solicitud queremos comunicarle que las notificaciones Push (nuevos mensajes entrantes de Whatsapp) no llegaran a su dispositivo móvil al estar en Back Ground (Bajo consumo, pantalla bloqueada, aplicación alineada, en resumen no presente actividad el móvil), esta novedad ya fue escalada a nuestro proveedor de infraestructura, el cual nos informó que el fallo empezó a presentarse luego de la actualización realizada hace 1 año por Whatsapp en donde su nueva configuración para las plataformas de iOS, Android, Symbian, Windows Phone entre otros; predefine que al momento en que el equipo entre en estado Back Ground automáticamente pasa a utilizar los megas de sus recursos, por este motivo cuando usted no posee recursos para navegación (MB) el equipo no avisara cuando un nuevo mensaje de Whats app llegue y la única manera en que usted pueda visualizarlos será cuando ingrese a su aplicación.

Señor Avilan, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, 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.

Solo muy pocas, selectas e indispensables las hojas que, como yo, somos usadas en Virgin Mobile, porque ellos tratan seriamente (aunque a veces no son tan serios) de ser digitales y no malgastar papel.

www.virginmobile.co





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 nuestra página web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario.

Es un gusto poder brindarle nuestros servicios y asesoría cada vez que los necesite. Lo invitamos a contactarnos a través de nuestra línea gratuita de atención 01 8000 937171 opción 1, o a la línea fija en Bogotá D.C. 5931060 o desde el celular marcando al *111.

Cordialmente,

Erika Andrea Quiroz Duarte
Supervisora de Servicio al Cliente
Virgin Mobile Colombia S.A.S.

Proyectado por: Felipe Figueroa.

Solo muy pocas, selectas e indispensables las hojas que, como yo, somos usadas en Virgin Mobile, porque ellos tratan seriamente (aunque a veces no son tan serios) de ser digitales y no malgastar papel.

www.virginmobile.co



Carrera 15 No. 93 a - 84,
piso 5. Bogotá, Colombia.
Teléfono: 636 5143