



CRC
Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPUBLICA DE COLOMBIA

Radicación:	 * 2 0 1 1 5 2 2 4 1 *
Fecha:	24/06/2011 - 13:19:03
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	PATRICIA CADAVID VÉLEZ
Asunto:	IMPLEMENTACION ART. 43-RESOL. 3066

**Prosperidad
para todos**

Rad. 201132534, 201132535, 201132547, 201132548, 201132549
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Doctora
PATRICIA CADAVID VÉLEZ
Coordinadora Relación con Operadores
Edatel S.A. ESP
Calle 41No. 52 - 28
Medellín, Antioquia
Tel: 4-3846384
E-mail: edatel@edatel.com.co

REF: Implementación Artículo 43 de la Resolución 3066 de 2011

Respetada doctora,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de sus oficios radicados bajo los números 201132534, 201132535, 201132547, 201132548, 201132549, los cuales corresponden a copias de comunicaciones dirigidas a otros proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en las que informa que el traslado de PQRs a los proveedores con los que Edatel tienen acuerdo de interconexión y presta el servicio de facturación será ajustado a lo señalado en el artículo 43 de la Resolución 3066 de 2011 a partir del 1º de octubre de 2011.

Al respecto, debemos resaltar que el principal cambio que incorporó la Resolución CRC 3066 de 2001 en lo relacionado a la recepción de las PQR (Artículo 77 de la Resolución 1732 de 2007) fue el de precisar que el plazo que tienen los proveedores para dar respuesta a las PQR presentadas por los usuarios son los 15 días¹ hábiles siguientes a la fecha de presentación de la PQR, independiente del proveedor que reciba la PQR y del proveedor que tenga la responsabilidad de suministrar la respuesta.

En concordancia con lo anterior, se modificó de cinco (5) a tres (3) días el tiempo máximo que tiene el proveedor que recibe la PQR para verificar si la causal de ésta compromete la red bajo su responsabilidad y se precisa que las PQR deben ser trasladadas de manera inmediata una vez hecha la mencionada verificación².

Adicional a lo anterior es pertinente recordar que de acuerdo con el parágrafo 1 del Artículo 41 de la Resolución 3066 de 2011 los proveedores deben informar al usuario la constancia de la presentación de la PQR y un Código Único Numérico -CUN-, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite de la PQR, incluido el traslado a otros proveedores o el correspondiente al recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, cuando hay lugar a éstos.

Igualmente, es conveniente mencionar que el artículo 51 de la Resolución 3066 de 2011 establece que los proveedores de servicios de comunicaciones deben llevar un registro debidamente actualizado de las peticiones, quejas y recursos presentadas por los usuarios, en el cual se

¹ Esta misma exigencia de plazo máximo de respuesta a las PQR se encuentra establecida en el artículo 32.5 en lo relacionado a planes empaquetados en que los servicios son suministrados por más de un proveedor.

² En el artículo 77 de la Resolución 1732 de 2007 se permitía que los traslados se realizaran en un término de tres (3) días.



Carrera 7 No. 77 - 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300
Fax: +57 (1) 3198301
01 8000 949278

vive digital

24/06/2011



**Prosperidad
para todos**

identifique de manera detallada, entre otros datos, el Código Único Numérico –CUN-.

En este sentido, resulta pertinente resaltar que el seguimiento a las PQR, a que tiene derecho el usuario, debe poder realizarlo a través del Código Único Numérico –CUN, en las condiciones establecidas en el artículo 52 de la Resolución 3066 de 2011.

Por último, le confirmo que de acuerdo con el artículo 113 de la Resolución 3066 de 2011, las anteriores adecuaciones, así como las demás que establece esta norma³, deben estar implementadas a más tardar el 1º de octubre de 2011.

Cordial saludo,

RICARDO OSPINA NOGUERA

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas

GVI

³ Con excepción de la mencionadas dentro del mismo artículo 113 de la Resolución 3066 de 2011

