

Bogotá D.C.
3200

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 16-201930- -00001-000	FECHA: 2016-08-31 15:07:53
DEP: 3200 DIR.PROTUSCOM	EVE: 328 DENUNCIAS
TRA: 228 TELMOVILCEL	FOLIOS: 2
ACT: 537 TRASLAOPERADOR	

CORREO CERTIFICADO

Señor (a) (es)
URIEL URIBE CORREDOR
urieluribec@hotmail.com

Asunto: Radicación: 16-201930- -00001-000
Trámite: 228 TELEFONIA MOVIL CELULAR
Evento: 328 DENUNCIAS
Actuación: 537 TRASLADO OPERADOR
Folios: 2

Respetado (a) (s) señor (a) (es)

De acuerdo con lo dispuesto por la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011, la protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones es competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio en los términos establecidos en la Resolución CRC 3066 de 2011 y demás normas complementarias.

Así, de conformidad con lo dispuesto en la citada regulación, los usuarios de servicios de comunicaciones deben acudir para presentar sus peticiones y quejas, en primer término, ante el proveedor de servicios, a quien le corresponde responder en primera instancia al usuario.

Si la respuesta del proveedor de servicios no satisface al usuario, este puede manifestar su inconformidad presentando simultáneamente recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que reciba la comunicación que contenga la decisión adoptada por el proveedor, solicitando que se revoque, modifique o aclare la misma. El recurso de reposición será resuelto por el proveedor de servicios y del recurso subsidiario de apelación conocerá esta Superintendencia.

Es importante aclarar que si la petición, queja o el recurso de reposición, no son resueltos por el proveedor de servicios dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de presentación, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la petición, queja o el recurso de reposición ha sido resuelto de en forma favorable al usuario, correspondiéndole al proveedor de servicios materializar los efectos del mismo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio. En caso de incumplimiento, el usuario puede acudir ante esta Superintendencia para que se inicie la investigación administrativa correspondiente.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica
a continuación: Radicación: 16-201930- -00001-000 - 2016-08-31 15:07:53

Teniendo en cuenta lo anterior, y una vez evaluada su petición, queja y/o recurso de reposición contenido en la comunicación presentada en esta Superintendencia el día 04 de agosto de 2016 bajo el número de radicación de la referencia, me permito informarle que se ha dado traslado de la misma al proveedor de servicios UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., para que se adelante el trámite anteriormente descrito.

Para obtener mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones puede dirigirse a nuestra página de internet www.sic.gov.co y/o comunicarse a la línea telefónica gratuita a nivel nacional número 018000910165 o al teléfono número 592 04 00.

Atentamente,



FABIO ANDRES RESTREPO BERNAL
DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIO DE
COMUNICACIONES

Elaboró: JOHN ARIAS
Revisó: FABIO ANDRES RESTREPO BERNAL
Aprobó: FABIO ANDRES RESTREPO BERNAL

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica
a continuación: Radicación: 16-201930- -00001-000 - 2016-08-31 15:07:53