



CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL

361216000 [REDACTED]

Fecha: 12 de octubre de 2016

Citado: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Ciudad: Yumbo, Valle del Cauca

Teléfono: [REDACTED]

De la manera más atenta le solicitamos presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta citación, a la(s) oficina(s) de atención de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., más cercana a su domicilio, más cercana a su domicilio, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 11:45 a.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. Para recibir notificación personal de la decisión No. 3612160002425957 del 5 de octubre de 2016 correspondiente a la PQR radicada con el número 3612160002425957 presentada por usted el día 14 de septiembre de 2016

En caso de que usted no se presente a recibir notificación personal en el plazo señalado, la decisión se le notificará por aviso que se enviará a su dirección, a su fax o su correo electrónico; notificación que quedará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso.

Es decir, que si usted no se notifica de manera personal, le enviaremos un aviso el cual llevara adjunto la carta con la respuesta o decisión.

La notificación electrónica de la decisión contenida en el presente comunicado, se considerará surtida a partir de la fecha y hora en que usted acceda a la misma a través de su correo electrónico.

En caso que usted no se notifique electrónicamente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío del presente oficio, le enviaremos un aviso de notificación a la dirección que reposa en su expediente, el cual estará acompañado de una copia íntegra del acto administrativo. Es importante señalar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al día de la entrega de dicho aviso. (Artículos 67 y 69, Ley 1437 de 2011).

Cordialmente,

Angel Conci G.

Ángela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_afrancor
Revisó: a_afrancor



Medellín, 5 de octubre de 2016

3612160002425957

Señor

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

Yumbo, Valle del Cauca

Asunto: Decisión a su PQR

Respetado Señor [Redacted]

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

El pasado 14 de septiembre de 2016 recibimos un comunicado donde usted manifestó inconformidad frente a la decisión emitida mediante el Código Único Numérico en adelante CUN 3612160002425957. Dicho comunicado al ser un recurso de ley ha sido registrado como lo dispone la normatividad, es decir, con el mismo CUN 3612160002425957, a través del cual usted argumenta que su servicio de Internet, no puede ser cancelado pues el mismo se presta bajo la red de Tigo, por lo que requiere:

4. Reconocimiento de Contratos ya que su contrato fue para Internet Móvil 3G.
5. Derechos de Reposición de Simcard.
6. Revisión de su caso ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Nos permitimos informarle que dicha solicitud será tramitada como recurso de reposición y en subsidio de apelación, por lo que hemos retomado su caso y luego de revisar los argumentos, consideramos pertinente explicarle lo siguiente:

Procedimos a verificar en nuestros sistemas de información, encontrando que bajo su documento de identidad se cuenta con un portafolio de servicios de Internet móvil, es decir, que funcionan bajo la red 3G.

Ahora bien, confirmamos que por una imprecisión en la información se le indicó que los mismos serían cancelados, sin embargo realizamos claridad que esto es para los usuarios que cuentan con servicios que se prestan sobre la red 4G.

Así las cosas, mediante el radicado 123128924 del 05 de octubre de 2016 se ingresó la reposición de la SIM, con el fin de que continúe disfrutando de su servicio de Internet móvil.

No obstante luego de analizar su caso en concreto, nuestra compañía ha determinado acceder favorablemente a sus pretensiones, motivo por el cual revocamos la decisión proferida en la atención de la queja servicio 3612160002425957 del 12 de septiembre de 2016.

En cuanto a su solicitud, de que se realice el traslado del presente caso a la Superintendencia de Industria y Comercio, es importante resaltar que el artículo 47.2 de la Resolución 3066 de la Comisión de regulación de Comunicaciones (CRC), establece: "(..) en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio ?SIC- decidirá de fondo"; así las cosas no se hace necesario dar traslado a dicha entidad, toda vez que hemos accedido de manera favorable a las pretensiones planteadas en su recurso de ley.

Teniendo en cuenta que el Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación fue resuelto de manera favorable, nuestra compañía no efectuará traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 de la resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Por último, es importante mencionar que contra esta decisión no procede ningún otro Recurso por estar agotada la vía gubernativa.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 01 8000 41 01 41 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal www.une.com.co escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,



Ángela Correa
Gerente de BackOffice
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes
Elaboró: a_afrancor
Revisó: a_afrancor

"Para su comodidad lo invitamos a inscribir la factura en www.une.com.co y realizar sus pagos desde su computador, ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería"