

Cordial Saludo,

La Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A., relaciona las observaciones generadas en la lectura del Proyecto de Resolución, "Modificación Resolución CRC 3066 de 2011"

ARTÍCULO 16. Modificar el artículo 26 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE SERVICIOS. Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones inicien la prestación de un servicio adicional al originalmente contratado, por solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, efectuada a través de cualquier medio verbal o escrito, los proveedores entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud, un escrito a través del medio físico o electrónico que elija el usuario, en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen la prestación del nuevo servicio o la modificación del servicio, las cuales constituyen una modificación del contrato.

OBSERVACIÓN: Siguiendo lo dispuesto en la Directiva 04 sobre "Cero Papel", de la Presidencia de la República, se propone eliminar la condición del envío de la constancia por modificaciones al contrato, en su cambio se propone dejar la disposición de la publicación de estos cambios por pagina web de cada Empresa, e informar al cliente que para conocer las nuevas condiciones del contrato las ubica por este medio.

“ARTÍCULO 39. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.”

PARÁGRAFO SEGUNDO Los proveedores deben disponer de mecanismos de atención preferencial en la recepción de las PQRs presentadas por parte de los infantes, las personas discapacitadas, los adultos mayores y los veteranos de la fuerza pública.

OBSERVACIÓN: Definir INFANTES, menores de edad??

“ARTÍCULO 56. FACTURACIÓN DETALLADA. Los proveedores de servicios de telefonía, deben detallar en la factura al usuario la siguiente información: Fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada. Así mismo, los proveedores de servicios de telefonía fija que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada

OBSERVACIÓN: referente a la obligatoriedad del detalle de llamadas locales, este se puede entregar por medios alternos (magnético), actualmente la Empresa cumple con lo opción de acceder en la página web, la impresión de este detalle de llamadas resulta anti ecológico y va en contra de la Directiva 04 de la Presidencia de la Republica.

CAPÍTULO I

TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SERVICIO DE TELEVISIÓN

ARTÍCULO 105. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. Los usuarios de servicios de televisión por suscripción o comunitaria, tienen derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos –PQR- ante los proveedores o ante las comunidades organizadas según corresponda, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de

atención al usuario dispuestos en el presente capítulo. Por su parte, los proveedores y las comunidades organizadas tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.

Los proveedores y las comunidades organizadas deben informar a los usuarios en el texto del contrato y de los estatutos respectivamente, sobre su derecho a presentar PQRs, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.

Las peticiones, quejas y reclamos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición dispuestas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

OBSERVACIÓN: No se asignara CUN al producto de televisión?, se podría unificar este concepto para no generar confusión en información a los clientes.

Atentamente,

Albert Alexander Henao Velásquez

Dirección de Control Interno

Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A.

Teléfono: [05\(6\)3247468](tel:05(6)3247468)

alex@etp.com.co

Carrera 10 # 15-30 Sede Victoria