

Medellín, 21 de Diciembre de 2017

3612170002391942

Señor(a)
Daniel Ricardo Villarreal Quintero
TIEMPO DE LEER
direccioncomercial@tiempodeleer.com
Bogota , Bogotá D.C.
4854700

Asunto: Respuesta a su solicitud

Apreciado(a): Daniel

Para nosotros es muy importante mantener una comunicación transparente y clara con usted, por lo tanto al revisar cuidadosamente su caso, queremos informarle que la respuesta es Parcialmente favorable.

Hemos recibido su comunicación el día 04 de diciembre de 2017 identificada en nuestro sistema de información con el número CUN 3612170002391942, mediante la cual nos solicita se restablezca el servicio de Inmediato, se genere una compensación económica por los perjuicios causados al no contar con el servicio y el cobro injustificado. Lo anterior teniendo en cuenta que para el día 23 de noviembre de 2017 se reportó falla con la línea telefónica e Internet con radicado 168226318869035, y para el día 24 se agenda visita la cual es incumplida por lo que se comunican nuevamente y hablan con el supervisor Juan Andrés López quién garantiza una visita para el 28 del mismo mes, pero nuevamente se incumple y al llamar se habla con Daniel Steven Sánchez Guizado quien informa que la asignación de la visita esta para el 29, y hasta el momento no se ha solucionado la falla.

Nos permitimos informarle que procedimos con la validación en nuestros sistemas de información identificando que el reporte de daño está bajo el radicado 1-6826318869035 del día 23 de noviembre de 2017 y el cual aún está en proceso.

Igualmente, es importante aclarar que al registrarse un daño se realizan las primeras validaciones internas, en nuestras plataformas y sistemas de información, además en algunos casos se requieren visitas técnicas, reparaciones en terreno lo cual puede extender el tiempo de atención; pero siempre buscamos dar agilidad y pronta solución a las fallas sin importar el cliente. No obstante en su caso, el tipo de falla requiere de un

personal especializado.

Sin embargo, en cuanto al incumplimiento de las visitas técnicas evidenciamos que para el día 24 de noviembre se contactan y se informa que la visita esta agendada para el sábado 25 de noviembre, ante lo que informan que la empresa solo tiene disponibilidad de lunes a viernes. Posteriormente, se registra un agendamiento para el día martes 28 de noviembre, la cual no se efectuó por falta de teléfonos de contacto.

El contacto con el supervisor Juan Andrés López es para el día 29 y no el 28 como nos indica, quien priorizó una visita para el mismo día a las 11 am que tampoco fue cumplida.

Dado lo anterior, primero hemos solicitado a nuestra área especializada verificar las fallas y agilizar la atención del daño; segundo realizado una retroalimentación al personal involucrado frente al incumplimiento de las visitas, con el fin de que situaciones como estas no se vuelvan a presentar.

Con relación a la compensación económica por los perjuicios causados, le informamos que esta no resulta procedente, dado que en estos casos sólo hay lugar a reconocer los descuentos señalados en el contrato y en la regulación vigente por la prestación de un servicio y en este caso, se hace referencia a un caso extracontractual de resarcimiento, no por la prestación del servicio, lo cual no da lugar a la iniciación del procedimiento señalada en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, resolución 3066 de 2011 proferida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Finalmente, hemos dejado su caso en seguimiento para garantizar atención a la falla y el respectivo ajuste según el tiempo de indisponibilidad.

Señor usuario, 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.

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 nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario.

Cordialmente



Lida Marcela Mesa Colorado
Gerente Soporte y PQR's
Vicepresidencia de servicio al cliente
Elaboró: ediazp