

## RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2020800364

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Mar 21/01/2020 11:33 AM

CC: Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; Certifica CRC <certifica@crcom.gov.co>; Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO <CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO>

📎 1 archivos adjuntos (849 KB)

Respuesta Email Firmado 2020800364 - 21012020.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 202050

38

Rad. 2020800364

Cod. 4000

Bogotá D.C.



REF Consulta sobre la expedición de paz y salvo en servicios fijos.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió radicado 2020800364 mediante el cual solicita que se le brinde información sobre la normativa relacionada con la expedición del paz y salvo después de la terminación de un contrato de telefonía e internet fijo.

Con el fin de orientarle frente a su caso, inicialmente le informamos que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones expedido por esta Entidad se encuentra contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. A continuación nos permitimos relacionar algunas normas contenidas en este Régimen que pueden ayudarle a resolver de manera efectiva sus inconvenientes o inquietudes.

Al respecto, se tiene que la resolución previamente referida en el artículo 2.1.24.1. indica que una petición es una “[s]olicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos” y señala en el artículo 2.1.24.2 y 2.1.24.3. que los usuarios tienen el derecho a presentar en cualquier momento peticiones, las cuales deberán ser atendidas por el operador dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, siendo este el término que establece la Regulación para atender cualquier solicitud. Sin embargo, en el artículo 2.1.

.2., se consiga que “Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej.: larga distancia, llamadas móviles desde fijo, roaming internacional, contenidos y aplicaciones), el operador debe facturar este consumo máximo dentro de los 3 periodos

de facturación siguientes.”

Por tal razón, la expedición del paz y salvo que expide el operador frente a consumos que no corresponden a la prestación de servicios en los cuales participaron terceros operadores, deberá realizarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, sin perjuicio que le paz y salvo frente a aquellos servicios que señala el numeral 2.1.

.2., se expida dentro del término máximo que la norma le otorga al operador para facturar los mismos.

Finalmente, si la respuesta dada por el operador a su PQR no es satisfactoria, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que recibió tal respuesta, usted podrá solicitarle a su operador que revise nuevamente su reclamación o PQR mediante un recurso (esto se denomina Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación). En caso que el operador no cambie de parecer e insista en su respuesta, este deberá remitir su PQR a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta Entidad tome la decisión final sobre su caso.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Proyectó: Adriana Carolina Santisteban Gálán.

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#).

La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



**Mariana Sarmiento Argüello**  
Coordinadora de Relaciónamiento con Agentes

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta  
Código Postal: 110231 - Bogotá - Colombia - Tel: +57-1-3198300

