

TÉRMINOS Y PLAZOS

PLAZOS PARA RECURSOS QUE PROCEDEN CONTRA LA DECISIÓN

Los plazos para presentar los recursos que proceden contra la decisión tomada por RedServi son Recurso de reposición: dentro de los cinco (5) días hábiles después de la decisión y se presenta ante RedServi Recurso de apelación: dentro de los cinco (5) días hábiles después de la decisión y se presenta ante el organismo de control, que para este caso es la Superintendencia de Industria y Comercio.

TERMINO PARA PAGO DE INDEMNIZACIÓN

En los casos que la indemnización sea procedente a favor del cliente, debe hacerse efectiva dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud.

TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR

El termino para presentar las PQR y/o SI, son acordes a la normatividad vigente expresa en el articulo 25 de la resolución 3038 de 2011, expedida por la Comisión Reguladora de Comunicaciones

TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PQR

El término para responder las PQR y/o solicitudes de indemnización por parte de la compañía, debe ser dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.