

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS RELACIONADAS CON LA FACTURACIÓN, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO O LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO.

Ciudad \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Asunto: **QUEJA**

Producto objeto de queja

Internet Fijo



No. \_\_\_\_\_

Telefonía Fija



No. \_\_\_\_\_

Telefonía móvil



No. \_\_\_\_\_

Televisión



QUEJA: **(Indique claramente el motivo de su queja)** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Anexo los siguientes documentos \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**DATOS DEL PETICIONARIO**

Nombres y Apellidos \_\_\_\_\_

Tipo documento



CC



CE



NIT



Otro

No. \_\_\_\_\_

**Solicito que la notificación de la respuesta se produzca del siguiente modo:**

**Escoge solo una opción. Si escoge más de una se entiende que escoge el número menor.**

Opción 1 **CORREO ELECTRÓNICO**, es decir, que la respuesta sea enviada a la siguiente cuenta de correo electrónico:

\_\_\_\_\_

Opción 2 **MENSAJERÍA EXPRESA**, es decir, una vez la respuesta sea recibida en la siguiente dirección:

Ciudad: \_\_\_\_\_

Opción 3 **POR NOTIFICACIÓN PERSONAL**, que recibiré en sus oficinas una vez sea citado a la siguiente dirección:

Ciudad: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

**QUEJAS POR FACTURACION:** Señor Usuario, Cualquier Petición o Queja asociada a la facturación podrá presentarla máximo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir del vencimiento del pago oportuno de la factura.

**TERMINO PARA RESPONDER LAS PQR:** Para efectos de responder las peticiones, quejas y los recursos, la Empresa cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

Vencido el término mencionado en el presente artículo sin que se hubiere resuelto la PQR, operará de pleno derecho el silencio positivo y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al usuario, salvo que se demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Una vez ocurrido el silencio positivo, la Empresa, de oficio, debe materializar los efectos del mismo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio y, en caso de que este incumpla con dicha obligación, el usuario mantiene su derecho de reclamarlo en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio positivo.

**RECURSOS** (Solo proceden contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación) No proceden recursos contra las decisiones relacionadas con el servicio de televisión.

Señor Usuario, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de que usted tiene conocimiento de la 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 manifiesta su inconformidad con la 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 en 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.

**Peticiones incompletas y desistimiento tácito:** En virtud del principio de eficiencia, cuando la Empresa constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación para que la complete en un término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Igualmente, cuando se advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos mencionados se declarará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.