



TELECOMUNICACIONES E INTERNET

PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

De acuerdo con la Resolución 5111 del 2017, emitida por la Comisión de CRC (Comisión de Regulación de Comunicaciones), en la sección 24 se entiende por:

PQR

Petición, queja reclamos - recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

Petición

Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.

Queja - Reclamo

Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar el servicio, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.

Recurso

Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor sobre una PQR (relacionada con los actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación de contrato, corte y facturación), mediante la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del usuario de revisión por parte del proveedor como a la presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo.

Recurso de Reposición

Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que éste mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.

Recurso de Apelación

Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para que sea revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio



TELECOMUNICACIONES E INTERNET

–SIC-. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presente en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que esta lo revise y decida de fondo.

¿Qué mecanismos tengo para poner un PQR?

Los usuarios podrán presentar una PQR utilizando los mecanismos obligatorios previstos en la resolución 5111 de 2017 en forma verbal o escrita, a través de:

Nuestra oficina física de atención al usuario:

Carrera 27C # 68 – 94 Bogotá. Colombia

Página Web:

www.unitelltda.com

Correo electrónico:

servicioalcliente@unitelltda.com

Líneas de atención al usuario:

PBX: (5) 742 1312 Celular: 320 425 5519

¿Qué información debe contener una PQR?

La PQR presentada por el usuario debe contar como mínimo con la siguiente información:

- ✓Nombre del titular.
- ✓Número de identificación.
- ✓Dirección física o de correo electrónico para notificación al titular.
- ✓Hechos en que se fundamenta la solicitud.

¿En cuánto tiempo se da respuesta a una PQR y por que medio?

Para efectos de responder las peticiones, quejas y recursos, UNITEL S.A.S cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación, dicha respuesta podrá darse por el mismo medio que el usuario interpuso la PQR. En caso que se requiera más tiempo, le informaremos las causas de la demora y la fecha en que se dará la respuesta cumpliendo con lo descrito en la resolución 5111 de 2017.

Para todo lo concerniente a Peticiones Quejas y Recursos se seguirá el procedimiento establecido en la Resolución 5111 de 2017.