

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Señor Usuario si usted se encuentra interesado en presentar una Petición, una Queja o un Reclamo (PQR'S); relacionado con el Servicio de Larga Distancia Nacional o Larga Distancia Internacional suministrado por CELLVOZ SA ESP, puede realizarlo a través de los siguientes medios:

Recepción PQR's a Nivel Nacional:

Usted podrá presentar sus peticiones, quejas o reclamos de la siguiente forma:

En medio físico, radicando su comunicación en cualquiera de nuestras oficinas en el País, en horario de 8:00 am a 5:00 pm, de Lunes a Viernes.

A través de nuestra página Web, <http://www.cellvoz.com.co> Usando nuestra oficina virtual, link PQR.

A través de nuestro correo electrónico info@cellvoz.com.co

A través de nuestra línea de atención en Bogotá 4864710, o línea de Atención Gratuita 018000 486 002

Enviando la comunicación vía fax al número (1) 6165860.

Trámite:

Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos serán entregadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación. En caso que no se encuentre de acuerdo con la decisión, podrá interponer ante **CELLVOS SA ESP**, el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En este caso el recurso de reposición será resuelto por el operador y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Información Necesaria:

Para el adecuado trámite de su petición, queja o reclamo, es necesario que por favor en la comunicación señale la siguiente información:

Nombre completo

Identificación

Dirección de notificación

Hechos o argumentos en que se fundamenta la solicitud

Número del PIN

Teléfono de contacto