

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQR

Los usuarios del servicio Cellvoz Colombia Servicios Integrales S.A. E.S.P. (En adelante Cellvoz SA ESP), tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos, en forma verbal o escrita, a través de los mecanismos habilitados para su radicación

PQR: Consiste en una Petición, Queja o Recurso formulado por el usuario ante el Cellvoz SA ESP, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos. Estas consisten en:

- ✓ Petición: Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios de Telecomunicaciones suministrados por Cellvoz SA ESP o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario mediante la cual se solicite ante Cellvoz SA ESP algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.
- ✓ Queja: 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 los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.

Contra la decisión proferida por Cellvoz SA ESP, el usuario podrá presentar los recursos que se describen a continuación:

- ✓ Recurso de reposición: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por Cellvoz SA ESP frente a una petición o queja, expresada ante Cellvoz SA ESP 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 Cellvoz SA ESP, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta 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, Cellvoz SA ESP deberá entregar el expediente completo a la SIC para que ésta lo revise y decida de fondo.

Una vez radiques la PQR se te entregará una constancia de haberla presentado y un código numérico con el cual podrás hacer seguimiento de lo que pasó con tu PQR. A partir de la fecha de radicación, nuestra empresa cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Cuando pones una queja, petición o reclamo, pueden pasar tres cosas:

- ✓ Que contestemos en forma positiva tu petición y se solucione de forma definitiva tu inconveniente.
- ✓ Que contestemos en el término legal pero en forma negativa tu petición. Si te contestamos dentro del término legal, pero la respuesta no te satisface puedes objetarla ante nosotros mismos por medio de un escrito que se llama recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación. Para este trámite sólo cuentas con diez (10) días hábiles partir de la fecha en la que recibiste respuesta por parte nuestra.
- ✓ Que no te contestemos dentro del término de los quince (15) días hábiles dispuestos en las normas aplicables. Si te llega a pasar esto, puedes solicitarnos el reconocimiento del silencio administrativo positivo, es decir que atendamos de manera favorable las peticiones indicadas en la Petición o Queja que no fue atendida dentro de los términos indicados. Si no lo hacemos puedes solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que lo haga.

Señor Usuario si usted se encuentra interesado en presentar una Petición, Queja o Recurso (PQR'S); relacionado con los Servicios de Telecomunicaciones suministrados 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 nuestras oficinas en Bogotá, 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 486 000
- Enviando la comunicación vía fax al número (1) 6165860.

Trámite:

Las respuestas a las Peticiones, Quejas o 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 CELLVOZ SA ESP y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Información Necesaria:

Para el adecuado trámite de su petición, queja, 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
- Teléfono de contacto