

Procedimiento y Trámite de Peticiones, Quejas y Recursos

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 o Reclamo: Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.

Recuerde:

En caso de presentar un reclamo en relación con el monto de su factura, deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes de la fecha de pago oportuno.

Cuando se trate de petición/reclamo asociado con la facturación podrá presentarla máximo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir del vencimiento del pago oportuno de la factura.

Recurso: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada [relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación], y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador [recurso de reposición] y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio [recurso en subsidio de apelación].

Si lo elige, puede presentar recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación, los cuales se definen como:

Recurso de reposición: Es 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 reposición en subsidio de apelación: Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor, 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, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que ésta lo revise y decida de fondo.

Estimado cliente: Usted puede interponer sus peticiones, quejas y recursos a través de:

*Nuestra líneas gratuitas de atención: Servicios fijos: 018000112170 Servicios móviles: *700*

Página Web: www.etb.com

A través de nuestros Centros de Servicio, Cades y Supercades.

Red social: Facebook, ETB Colombia

Fecha de aprobación Dic/2017

Una vez impreso este documento se considera una copia **NO** controlada

<http://www.etb.com.co>



Para ello es necesario que suministre la siguiente información, en el formato para presentar Petición, Queja/reclamo o Recurso:

Tipo de requerimiento: Petición, Queja o Recursos

Nombres y apellidos o razón social del cliente

Tipo y número de documento

No. de cuenta o número telefónico motivo del requerimiento

Dirección para el envío de la respuesta (física o de correo electrónico)

Teléfonos de contacto

Descripción de los hechos en que se fundamenta la petición, solicitud o recurso

ETB dará respuesta dentro de los quince [15] días hábiles siguientes a la fecha de su presentación. En caso de ser necesario recopilar pruebas adicionales para atender su requerimiento, el tiempo de respuesta se ampliará por un periodo igual, lo cual le será informado previamente.

PPETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - FIJA

Apreciado cliente en cumplimiento de lo dispuesto en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones te informamos que en nuestros canales de atención, podrás encontrar información sobre este régimen.

En caso de no recibir una respuesta satisfactoria a tu petición, tienes el derecho a presentar una queja o recurso. Recuerda que cualquier petición o queja asociada con la facturación puedes presentarla máximo hasta los seis meses siguientes contados a partir de la fecha de pago oportuno de la factura y ETB tiene la obligación de atender tu PQR en un plazo de 15 días, so pena de que opere la figura de silencio administrativo positivo.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que te hemos dado, puedes presentar ante nosotros recurso de reposición o recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puedes hacer a través de nuestros medios electrónicos (en nuestra red social de facebook ETB Colombia o en nuestra página web www.etb.com), nuestra línea gratuita a nivel nacional 018000112170 o en Bogotá al 3777777 o mediante comunicación escrita. Si tu queja es relacionada con el servicio de televisión y no fue resuelta en un plazo de 15 días o fue desfavorable total o parcialmente puedes acudir a la Autoridad Nacional de Televisión

Fecha de aprobación Dic/2017

Una vez impreso este documento se considera una copia **NO** controlada

<http://www.etb.com.co>

Página 2 de 3



PARA INFORMACION SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - MOVIL

Apreciado cliente en cumplimiento de lo dispuesto en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones te informamos que en nuestros canales de atención, podrás encontrar información sobre este régimen.

En caso de no recibir una respuesta satisfactoria a tu petición, tienes el derecho a presentar una queja o recurso, este último solo para los servicios de telecomunicaciones (internet o telefonía) recuerda que cualquier petición o queja asociada con la facturación puedes presentarla máximo hasta los seis meses siguientes contados a partir de la fecha de pago oportuno de la factura y ETB tiene la obligación de atender tu PQR en un plazo de 15 días, so pena de que opere la figura de silencio administrativo.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que te hemos dado, puedes presentar ante nosotros recurso de reposición o recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puedes hacer a través de nuestros medios electrónicos (en nuestra red social de facebook ETB Colombia o en nuestra página web www.etb.com), nuestra línea gratuita a nivel nacional 018000112170, *700 o en Bogotá al 3777777 o mediante comunicación escrita

Formato para Presentar Peticiones, Quejas y Recursos

A continuación encontrará el formulario para la presentar [Peticiones, Quejas y Recursos](#) descárguelo [AQUI](#)

Comentario [MYMC1]: Crear hipervínculo para ir al formato.