

Procedimiento y trámite de PQR's



Conoce toda la información relacionada con el procedimiento para la presentación, recepción, atención, trámite y respuesta de peticiones, quejas/reclamos, y recursos, así como mecanismos habilitados para la presentación de PQR's.

¿Qué es una PQR?

Petición, Queja/Reclamo, 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 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.
- **Recurso:** Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador 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).

¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una PQR?

Como usuario tienes derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante nuestra Compañía en cualquier momento, sin que podamos imponer alguna condición, y así el servicio se encuentre suspendido a través de cualquiera de los siguientes medios de atención:

- Formato web para PQR's disponible en nuestra página www.tigo.com.co
- Nuestras redes sociales @Tigo.Col en Facebook
- Líneas de servicio al cliente Tigo:
 - 018000 42 22 22 gratis desde fijos y celulares Tigo
 - *300 gratis desde celulares Tigo -118 gratis desde fijos
- Oficinas físicas de atención a nivel nacional.

Para presentar una PQR no se requiere intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

No obstante, si bien los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, la regulación señala que sólo el usuario que celebró el contrato sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato. Para estos casos, por tu seguridad y la de tu negocio o empresa, adelantamos procesos de validación de identidad en el momento de realizar tu solicitud o durante el plazo de atención de la misma, a través de diferentes herramientas dependiendo del canal por el cual realices la petición.

Datos para la presentación de una PQR

Para la presentación de la PQR se deberás indicar, por lo menos los siguientes datos.

- Nombre completo
- Número de identificación
- Motivo de la solicitud
- Dirección física o electrónica de notificación

En los Puntos de atención físicos y en la página web encontrarás los Formatos para la presentación de PQR.

Notificación de presentación de una PQR

Nuestra Compañía te informará la constancia de la presentación de tu PQR y un Código único Numérico – CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC.

¿Debo pagar la factura antes de presentar una PQR?

Nuestra Compañía no puede exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR. Cuando tengas alguna inconformidad con tu factura, puedes presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debes pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presentas la PQR antes de dicha fecha, debes pagar el valor total de la factura. En todo caso recuerda que cuentas

con 6 meses contados a partir de la fecha de pago oportuno de tu factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en la misma.

Si pagaste tu factura y la PQR es resuelta a tu favor, nuestras Compañías restituirán el dinero cancelado y no debido; por el contrario, si no se procede al pago de la factura por que presentaste la PQR antes de la fecha de pago oportuno, y esta no es resuelta a tu favor, deberás cancelar el monto de la factura pendiente.

Respuesta a una PQR

Nuestras Compañías darán respuesta a la PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a supresentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada, a menos que el usuario decida recibirla por un medio distinto. En caso que la Compañía requiera practicar pruebas, te lo comunicaremos, argumentando las razones por las cuales debemos practicarlas, caso en el cual tendremos 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a tu PQR.

Si no recibes respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a tu favor (Esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, nuestra Compañía debe hacer efectivo lo que se has solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, tú puedes exigir de inmediato que nuestra Compañía haga efectivo los efectos de dicho silencio.

Recursos

Cuando no resolvamos a tu favor la petición o queja (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tienes derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que te sea notificada la decisión, que nuestra compañía revise nuevamente tu solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

En caso de que nuestra Compañía insista en la respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).

En el momento en que nuestra Compañía de respuesta a la PQR, te informaremos el derecho que tienes de presentar el recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Puedes presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención. Si lo presentas por escrito (físico o electrónico), nuestra Compañía suministrará

un formato en el que podrás escoger si deseas presentar únicamente el recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación. Si lo presentas de manera verbal te preguntaremos el tipo de recurso que se deseas interponer y dejaremos evidencia de la decisión.

Si presentas recurso de reposición y en subsidio de apelación y nuestra Compañía no te otorga total favorabilidad, se trasladará en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se notifique la decisión del recurso de reposición, el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC- para que resuelva el recurso de apelación.