



PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS Y RECURSOS

DEFINICIONES (Artículo 2.1.24.1. Resolución 5111 de 2017)

- **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 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).

El trámite de las peticiones, quejas/reclamos y recursos, se rige por lo dispuesto en el Título IV de la Ley 1341 de 2009 y la Sección 24 del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones o las normas que la modifiquen o la sustituyan.

FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS Y RECURSOS

Puedes presentar tu petición, queja/reclamo y recurso de forma verbal, informando tu nombre completo, el número de tu identificación y el motivo de tu solicitud. Podemos responder de la misma manera y te entregaremos una constancia de la presentación de tu trámite.

Las peticiones, quejas/reclamos y recursos presentadas en forma escrita, deben contener por lo menos, el nombre del proveedor al que se dirige, el nombre, identificación y dirección de notificación del usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

Adicionalmente te informaremos, por cualquier medio físico o electrónico la constancia de la presentación de tu petición, queja/reclamo y recurso y un Código Único Numérico (CUN), el cual será el número que identifica tu trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Recuerda que tus peticiones, quejas/reclamos y recursos deberán ser presentados en forma respetuosa.



LÍNEA TELEFÓNICA

Podrás presentar cualquier petición, queja/reclamo y recurso a través de nuestra línea telefónica gratuita, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana.

Este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando tu petición, queja/reclamo y recurso esté relacionada con:

- i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil;
- ii) Activaciones de recargas; y
- iii) Fallas en la prestación del servicio,

Recuerda que puedes hacer uso de este medio de atención, aun cuando tu servicio esté suspendido o no tengas saldos.

PÁGINA WEB

Podrás presentar cualquier petición, queja/reclamo y recurso a través de nuestra página web, llenando el Formato para presentación de PQR el cual podrás encontrar en el botón llamado PQR en la parte superior de la página de la página web. La respuesta la recibirás a través del correo electrónico que nos informaste al momento de la presentación de la PQR.

RED SOCIAL

Podrás presentar cualquier petición, queja/reclamo y recurso a través de nuestra red social en *Instagram* (@buenofoncolombia) diligenciando el Formato para presentación de PQR, el cual podrás encontrar en la biografía. La respuesta la recibirás a través del correo electrónico que nos informaste al momento de la presentación de la PQR.

TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS Y RECURSOS

Para responder las peticiones, quejas/reclamos y recursos, contamos con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación que te informaremos.

Si la respuesta que te damos es total o parcialmente desfavorable, te informaremos igualmente del derecho que tienes a presentar el recurso de reposición ante nosotros y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por el contrario, 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



REDES HUMANIZADAS

anterior, debemos hacer efectivo lo que nos has solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, puedes exigir de inmediato que hagamos efectivo los efectos de dicho silencio.

RECURSOS

Si la respuesta que te dimos a tu petición, queja o reclamo no es favorable tienes derecho a solicitar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, que revisemos nuevamente tu solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

Podrás presentar el recurso a través de cualquiera de nuestros medios de atención habilitados para lo cual podrás usar el *Formato para presentación de PQR* Allí podrás escoger si deseas presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación. Este último lo conoce y decide la Superintendencia de Industria y Comercio.

Si al momento de decidamos el recurso de reposición, insistimos en nuestra respuesta total o parcialmente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que te notifiquemos la decisión, trasladaremos a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el expediente completo para que resuelva el recurso de apelación.

