

<b>Código</b>			<b>GUÍA</b>			
01-01.2-G-026-v.1			<b>Guía Procedimiento y Trámite de Peticiones, Quejas y Recursos</b>			
<b>Fecha de emisión</b>						
13	09	2021				

<b>Elaborado por:</b>  <b>German Mauricio Garzón</b> Dirección Canal presencial  <b>María Piedad Gelvez</b> Dirección canal presencial	<b>Revisado por:</b>  <b>Margarita Maria Canal</b> Dirección Canal Presencial  <b>Ana Paola Ramírez</b> Dirección Producto MiPymes	<b>Aprobado por:</b>  <b>María Alexandra Vargas</b> Dirección Canales de Experiencia  <b>Martha Janeth Chaparro</b> Dirección Canales Digitales
--	--	---

**Nombre proceso: 1.2 Atención Clientes**

**Nombre procedimiento: 1.2.1** 01.2.1 Atención y gestión de peticiones, quejas y recursos reportados en la prestación del servicio

**Introducción:** Se describe en el presente documento el Procedimiento y trámite de Peticiones, Quejas y Recursos para Consulta de nuestros usuarios

**Objetivo:** Dar a conocer a las operaciones que interactúan con los canales de atención para radicar Peticiones, Quejas y Recursos

**Alcance: Hogares, MiPymes, Móvil, Empresariales, Mayoristas**

Código			GUÍA		
01-01.2-G-026-v.1			<b>Guía Procedimiento y Trámite de Peticiones, Quejas y Recursos</b>		
Fecha de emisión					
13	09	2021			

#### e. 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, puede presentar la PQR **antes de la fecha de pago oportuno**, caso en el cual no se debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación, procediendo el pago de las sumas que no son objetadas.

Cuando la PQR se presenta después de la fecha de pago oportuno se debe pagar el valor total de la factura, conforme al Régimen de Protección de Usuarios. Si la PQR se presenta antes de la fecha de pago oportuno, el usuario podrá pagar las sumas que NO sean objeto de reclamación.

Las PQR relacionadas con facturación pueden presentarse máximo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir del vencimiento del pago oportuno de la factura. Sin embargo, si paga y la PQR se resuelve a favor y procede un descuento este se aplicará y en caso de pago se devolverá el dinero cancelado, siguiendo el procedimiento para devolución de saldos a favor del cliente vigente.

**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:

Código			GUÍA		
01-01.2-G-026-v.1			<b>Guía Procedimiento y Trámite de Peticiones, Quejas y Recursos</b>		
Fecha de emisión					
13	09	2021			

**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 de atención:***

Call center Hogares Bogotá y Cundinamarca: 018000112170 - 601 3777777

Call center Móvil: 018000127777 - 601 3777777- \*700 (Desde el móvil)

Call center Hogares Cúcuta: 018000111777- 607 5778822

Call center Hogares Villavicencio: 018000112170 – 608 6707070

***Página Web:*** [www.etb.com](http://www.etb.com)

***A través de nuestros Centros de Servicio, Cades y Súper Cades.***

***Red social:*** Facebook, @ETB.Colombia Twitter @ETBSoluciones

***Whathsaaap:*** 3057800000

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**

Código			GUÍA		
01-01.2-G-026-v.1			<b>Guía Procedimiento y Trámite de Peticiones, Quejas y Recursos</b>		
Fecha de emisión					
13	09	2021			

ETB asignará un CUN, (número que identifica el trámite) y le 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.

### **PETICIONES, 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](http://www.etb.com)), nuestra línea gratuita a nivel nacional 018000112170 o en Bogotá al 601 3777777 o mediante comunicación escrita.

<b>Código</b>			<b>GUÍA</b>			
01-01.2-G-026-v.1			<b>Guía Procedimiento y Trámite de Peticiones, Quejas y Recursos</b>			
<b>Fecha de emisión</b>						
13	09	2021				

## PARA INFORMACIÓON SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS- MÓVIL

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](http://www.etb.com)), nuestra línea gratuita a nivel nacional 018000112170, \*700 o en Bogotá al 601 3777777 o mediante comunicación escrita.

### Control de Cambios:

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
1	Creación - Actualización documento	13/09/2021