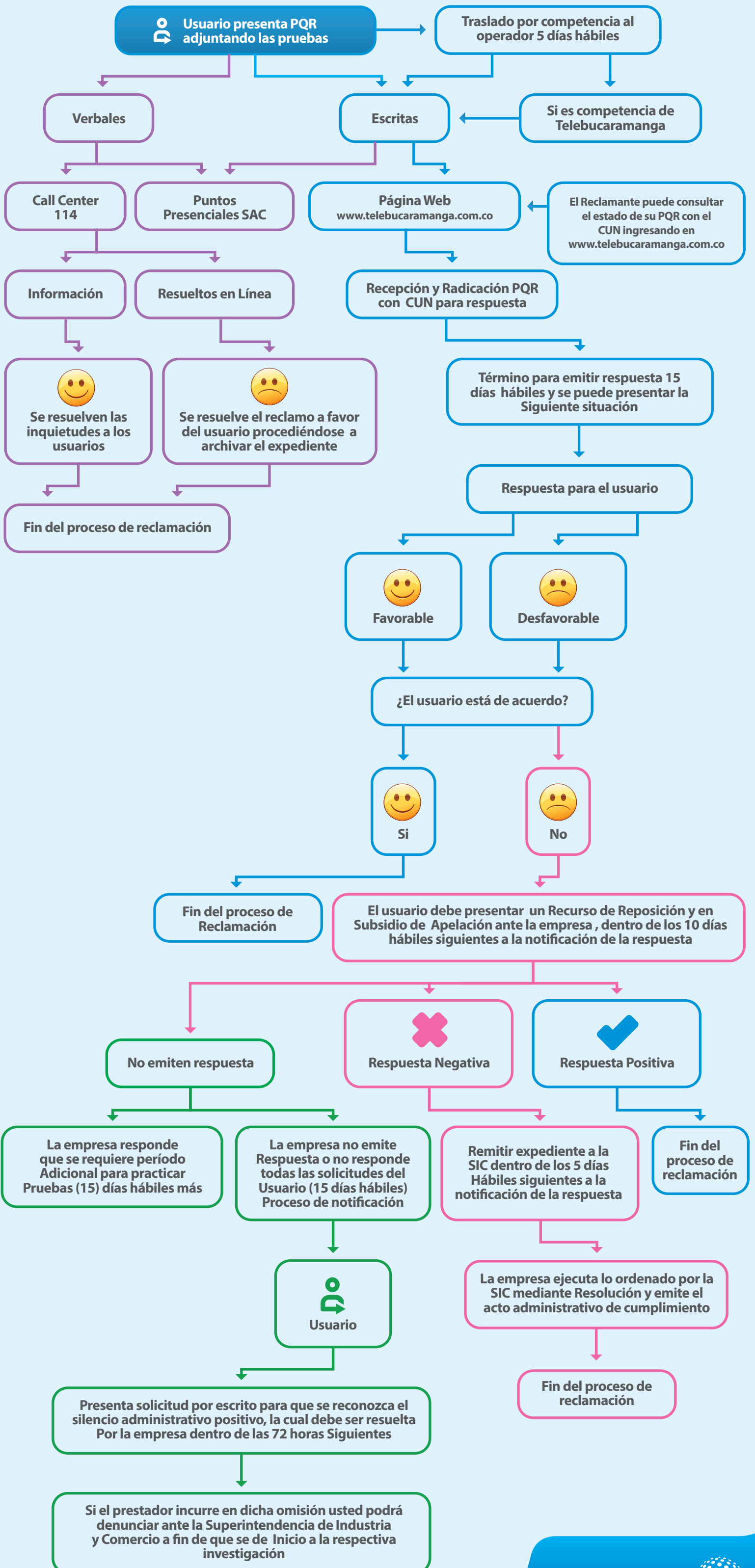




- El usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante TELEBUCARMANGA en forma verbal o escrita a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, los cuales son; las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página Web del proveedor (www.telebucaramanga.com.co) y la página de red social (Facebook)), las líneas gratuitas de atención al usuario (114).
- La PQR debe contar como mínimo con la siguiente información:
 - Nombre del peticionario
 - Identificación
 - Dirección de Notificación
 - Hechos en que se fundamenta la solicitud
 - Número objeto del reclamo
 - Teléfono de contacto
- Las peticiones, quejas y recursos serán atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.
- En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado usted puede presentar ante Telebucaramanga recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos (www.telebucaramanga.com.co o nuestra página de red social facebook), línea gratuita de atención al usuario (114) o mediante comunicación escrita.





¿La empresa está obligada a orientarme o asesorarme en relación con el servicio que contraté?

Todas las empresas están obligadas a informar al usuario acerca de los asuntos más importantes en relación con el servicio que prestan. Por esto, además de la información que debe incluirse en el contrato, las empresas deben mantener disponible para consulta de los usuarios, la información que les facilitará entender sus deberes, obligaciones y derechos.

De esta manera, usted puede solicitar la información relacionada con las condiciones que rigen el contrato, el nuevo régimen de protección, el procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos, las direcciones y teléfonos de las oficinas de PQR, las tarifas vigentes, las condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes, los datos de contacto de la autoridad de vigilancia y control, entre otras. La empresa está obligada a poner a su disposición dicha información tanto en las oficinas físicas de atención como en las oficinas virtuales (página web www.telebucaramanga.com.co y en Facebook como Telebucaramanga) y a resolver sus dudas respecto a estos temas, a través de la línea gratuita de información 114.

Tenga en cuenta que la empresa está obligada a suministrar en la línea gratuita de atención la misma información disponible en las oficinas físicas y virtuales de atención al usuario.

¿Qué tipo de información me debe enviar la empresa y a través de qué medio?

La empresa está obligada a entregarle al usuario información escrita, el detalle de la factura del servicio, el contrato y sus anexos o modificaciones.

Si usted autoriza a la empresa a entregarle la información a través de correo electrónico, página web, mensajes de texto o cualquier otro mecanismo similar, no habrá lugar a la entrega de información impresa en papel.

¿Qué son peticiones, quejas, y recursos?

Todo usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas/reclamos y recursos- PQR- en forma verbal o escrita, mediante medios tecnológicos o electrónicos ante los operadores, con relación a la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Por su parte, los operadores tienen la obligación de implementar una oficina de peticiones, quejas y recursos, para recibir, atender, tramitar y responder.

Una 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.

Una 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

Un 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).

Recurso de Reposición: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el operador frente a una petición o queja, expresada ante el operador para que éste mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.

Recurso de Apelación: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el operador, 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, y en caso que el operador confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho operador deberá entregar el expediente completo a la SIC para que esta decida y revise de fondo.

¿Qué tengo que hacer para quejarme por algún asunto relacionado con el servicio que contraté?

Usted puede presentar una petición, queja/ reclamo o recurso ante la empresa, a través de una comunicación escrita o verbal que puede radicar en cualquiera de las oficinas de PQR que aparecen en la factura o, si lo prefiere, llamando a la línea gratuita de atención 114 o a través de nuestro Facebook opción PQR o nuestra página web www.telebucaramanga.com.co.

Dirección Oficinas de atención:

Barrio	Dirección	Horario
Centro	Calle 36 # 14-71 Piso 2	Lunes a viernes de 8am a 4:30pm (Observación: cerramos a las 5:30pm y a las 4:30pm cuando se requiera)
Cabecera	Avenida González Valencia # 55B-33	Lunes a viernes 8am a 12m y 2pm a 6pm
Cañaveral	Centro Comercial Cañaveral Locales 221 y 222	Lunes a viernes 8am a 12m y 2pm a 6pm y Sábados de 8am a 11am
Girón	Calle 31 # 26-78	Lunes a viernes 8am a 12m y 2pm a 6pm
No abrimos los domingos ni festivos.		

Importante que al momento de presentar su petición o queja en forma escrita, informe claramente el nombre de la empresa a la que se dirige, su nombre, identificación y dirección de notificación y los hechos en que se fundamenta su solicitud.

¿Cómo puedo verificar el trámite que se le está dando a mi petición, queja o reclamo?

Una vez la empresa le recibe su petición, queja/ reclamo o recurso, sea por escrito o de manera verbal, le debe entregar una constancia de la presentación y un Código Único Numérico (CUN) el cual se mantendrá durante todo el trámite.

Con dicho número, usted puede acceder a la página web de la empresa o llamar a la línea gratuita de atención para conocer el estado de su petición, queja/reclamo o recurso.



¿Qué debo hacer en caso de olvidar el número CUN?

En caso de olvido podrá consultar con el número de su cédula de ciudadanía o línea telefónica objeto de reclamo, radicado de expediente en la SIC.

Estados de consulta CUN:

Traslado ante el operador competente: Se emplea en caso de que el PQR corresponda a otro operador y deba ser remitido por competencia.

Traslado a la SIC para resolver apelación: Expediente remitido a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) para que surta trámite de apelación.

Resuelto: Se ha emitido respuesta por TELEBUCARAMANGA

Acumulado CUN: Cuando exista más de un CUN asignado a una PQR se acumulará al primer CUN asignado.

Anulado: Por error involuntario se asigna CUN a tipología no correspondiente o del sistema de información.

¿Cuánto tiempo tiene la empresa para responder mi petición, queja o recurso?

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 de esta situación al usuario. Si su petición o queja/reclamo no es atendida dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de presentación, se entenderá que ha operado la figura del silencio administrativo positivo, esto es, que su petición ha sido resuelta de forma favorable.

En caso de inconformidad con la respuesta emitida, usted tiene derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación ante Telebucaramanga, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, a través de los medios electrónicos (www.telebucaramanga.com.co o Facebook), la línea gratuita de atención al usuario número 114 o mediante comunicación escrita dirigida a la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos en las oficinas físicas de atención al usuario".

Cuando se trate de peticiones, quejas/reclamos o recursos interpuestos a través de las oficinas físicas de atención, la notificación de las decisiones adoptadas debe llevarse a cabo a través del correo electrónico aportado por el usuario, salvo que éste expresamente indique que desea ser notificado por otro medio diferente.

Telebucaramanga debe dar respuesta a la PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Dicha situación, para efectos del cómputo del término legal para emitir respuesta y la eventual configuración del Silencio Administrativo Positivo, se entiende surtida cuando la respuesta es enviada a través del correo electrónico o cuando haya sido puesta al correo según corresponda.



Trámite de PQR por competencia de otro operador

Cuando en el uso del servicio que el usuario ha contratado con su operador, se encuentre vinculado un tercer operador (las llamadas a larga distancia, contenidos y aplicaciones, entre otros), y tenga algún requerimiento frente a estos servicios, el usuario puede presentar la PQR (Petición, Queja/Reclamo o Recurso) ante su operador quien deberá evaluar si la causa de dicha PQR no se originó en su red.

Si se originó en su red, y la PQR es presentada de forma verbal informará de inmediato al usuario dicha situación; si la PQR fue presentada por escrito, le informará dentro de los cinco (5) días hábiles, siguientes a la presentación. En ambos casos, remitirá la respectiva PQR al tercer operador con copia al usuario.

El término de respuesta contará a partir del día siguiente al recibo de la PQR por parte del tercer operador.

¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la respuesta de la empresa?

La respuesta entregada por la empresa debe contener como mínimo, el resumen de los hechos manifestados en la Petición, Queja, Recurso, la descripción detallada de las acciones adelantadas por la empresa para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión y los recursos que proceden contra la misma, indicando la forma y plazo para su interposición. Si usted no está conforme con lo decidido, tiene 10 días a partir de que tuvo conocimiento de la respuesta de la empresa para comunicarle su inconformidad con la decisión, indicando sus razones (esto significa que usted ha presentado un recurso de reposición), con el fin de que la empresa revise nuevamente la decisión inicial. Recuerde que este trámite lo puede hacer por escrito o de manera verbal, a través de las oficinas físicas de atención, línea gratuita de atención 114 o a través de nuestro Facebook opción PQR o nuestra página web www.telebucaramanga.com.co. En el momento en que usted presente su inconformidad, el representante de la empresa que lo atienda, debe indicarle que tiene derecho a interponer el recurso subsidiario de apelación para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea resuelto de manera desfavorable a lo solicitado por usted, dicha decisión sea revisada por la autoridad de inspección, control y vigilancia y sea esta entidad la que decida finalmente.

¿Qué tiempo tiene el operador para responder el recurso de reposición?

El operador debe dar respuesta al recurso de reposición, dentro de los 15 días hábiles a la fecha de su presentación. Así mismo, si la respuesta fue desfavorable, la empresa enviará el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que lo resuelva y tome la decisión final. El término para remitir el expediente es de (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición, para remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC– para que resuelva el recurso de apelación. Dicho expediente deberá ser remitido por el operador en medio físico o digitalizado, de conformidad con lo que para el efecto establezca la SIC.



DATOS DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL

Superintendencia de Industria & Comercio (SIC)

Nit: 800176089-2

Dirección: Carrera 13 No. 27 – 00 Pisos 3, 4, 5 y 10 Bogotá – Colombia

Conmutador: (57 1) 587 00 00

Fax: (571) 592 04 00

Línea gratuita Nacional: 018000-910165

Web: www.sic.gov.co

Email: contactenos@sic.gov.co

Horario de atención al Público: Lunes a Viernes de 8:00 AM a 4:30 PM en Jornada Continua.

Autoridad Nacional de Televisión (ANTV)

Calle 59ª Bis # 5-53 Ed. Link Site Sesenta Of. 405. Bogotá D.C

Teléfono PBX: 57(1) 7957000

Web: www.antv.gov.co

Email: informacion@antv.gov.co

¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con el valor de la factura?

Si usted recibe la factura y no está de acuerdo con el valor a pagar, debe presentar ante la empresa una QUEJA:

Usted debe presentar dicha QUEJA ante la empresa antes de que venza el plazo de pago oportuno, es decir, la fecha de pago informada en la factura y pagar las sumas que no sean objeto de reclamo, conforme a las instrucciones que le indique la empresa para que su servicio no sea suspendido.

Si usted no presenta la QUEJA hasta la fecha de pago oportuno de la factura, debe pagar el monto total de la factura, para que el operador no proceda con la suspensión de los servicios, pero cuenta con los 6 meses siguientes contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de su factura para presentar peticiones, quejas/reclamos o recursos asociadas con la facturación.

¿Ante quién puedo quejarme si los servicios que uso los compré a través de un paquete de servicios?

Si usted adquirió varios servicios a través de un paquete y desea presentar una petición o queja sobre alguno de ellos por el valor de la factura, debe hacerlo directamente ante la empresa con la cual celebró el contrato, de la forma indicada anteriormente. Para los servicios de Televisión pueden presentar la Peticiones y Quejas ante TELEBUCARAMANGA. Tenga en cuenta que la PQR que se formule en relación con alguno de los servicios empaquetados, no afectará la normal provisión y facturación de los servicios en los períodos de facturación siguientes a su presentación.

En caso de que la PQR tenga fundamento en la falta de disponibilidad de uno o varios de los servicios empaquetados, el operador deberá descontar de las facturas el valor equivalente a dicho servicio que corresponda al valor pactado en el contrato, hasta tanto sea resuelta la PQR.



¿Cómo puedo probar la respuesta que recibí si presenté una PQR a través de la línea gratuita de atención 114?

Las empresas deben almacenar todas las evidencias de las respuestas otorgadas a las PQR a través de la línea gratuita de atención al usuario 114, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de notificación de la respuesta definitiva de la PQR, para que el usuario pueda consultarlas en cualquier momento, cuando lo requiera.

Tiempo de conservación de respuestas y notificaciones a las peticiones, quejas/reclamos o recursos)

Los operadores deben conservar hasta por el término de tres (3) años contados a partir de la emisión de la respuesta, los soportes de las respuestas y las notificaciones de sus decisiones.

