

Procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos

Presentación de PQR:

Señor usuario, tiene derecho a presentar sus PQR (peticiones, quejas/reclamos o recursos) en cualquier momento a través de cualquiera de nuestros medios de atención.

Si desea presentar su PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.

Si lo que desea es presentar una PQR de forma escrita, recuerde indicar su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud; De igual forma en nuestros Centros de Experiencia se encuentran los formatos para la presentación de PQR en el caso que desee emplearse para radicar su solicitud.

Una vez presentada la PQR, le informaremos la constancia de la presentación la misma y un Código Único Numérico –CUN-, con el cual podrá hacer seguimiento a su petición durante el trámite de esta, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC.

PQR y el Pago

Señor usuario, usted no está obligado a pagar su factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de peticiones, quejas y recursos (PQR). Su servicio no será suspendido si existen reclamos de facturación pendientes de respuesta, siempre que éstos se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y usted haya procedido al pago de las sumas no reclamadas. Si usted no presenta el reclamo de facturación dentro de la fecha de pago oportuno, deberá pagar el monto total de la misma para que no se proceda con la suspensión de los servicios.

En todo caso usted cuenta con seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de su factura para presentar peticiones o quejas asociadas con la facturación.

Trámite y Respuesta:

Daremos respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada, a menos que decida que quiere recibirla por otro medio distinto. En caso de que para dar respuesta a su PQR se requiera practicar pruebas, le comunicaremos esta situación, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual el plazo para responder puede tomar 15 días hábiles adicionales. Si su petición o queja/reclamo no es atendida dentro del plazo indicado, se entenderá que ha sido resuelta a su favor. Esto se llama Silencio Administrativo Positivo.

Si usted no está conforme con la decisión y esta tiene relación con negativa a celebrar el contrato, suspensión, terminación, corte o facturación, puede interponer ante esta compañía los recursos de reposición y en subsidio de apelación, de manera simultánea, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha en que le sea notificada la decisión. El recurso de reposición será resuelto por Movistar y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio. La decisión del operador en

relación con la PQR le será notificada a través del mismo medio por el cual presentó la PQR, salvo que indique que desea ser notificado a través de un medio distinto.

Puede presentar PQR a través de los siguientes medios de atención:

1. **Líneas gratuitas Persona Natural.** Comunícate desde tu móvil o fijo y resolvemos tus dudas.
 - ✓ Desde tu celular Movistar *611
 - ✓ Desde tu Línea Fija o celular Movistar 01 8000 930930.
 - ✓ (+1) 588 5204 Desde otros operadores.

2. **Líneas gratuitas Empresas**
 - ✓ Desde tu celular: #600 Atención a clientes.
 - ✓ Desde tu Línea Fija: 018000940099

3. **Acceso Web:**
 - ✓ Líneas de atención: <https://www.movistar.co/atencion-al-cliente/atencion-en-linea>
 - ✓ Radicación de PQR: <https://www.movistar.co/atencion-al-cliente/contacto>
 - ✓ Red social Facebook: <https://www.facebook.com/movistarcolombiaoficial>
 - ✓ Conoce nuestros Centros de Experiencia a nivel nacional:
https://atencionalcliente.movistar.co/centros_de_experiencia/