

PROCEDIMIENTO Y TRÁMITES DE PQR.

Conoce toda la información relacionada con la presentación de una PQR's.

¿Qué es una PQR?

Es una petición, queja/reclamo o recurso que formula el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones y 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 de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negatividad del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recursos de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la superintendencia de industria y comercio. (Recurso en subsidio de apelación).

¿Cuál es el procedimiento que debes seguir para presentar una PQR?

Como usuario del servicio tienes derecho a presentar un PQR (petición, queja/reclamo o recurso), ante nuestra compañía en cualquier momento, por medio de cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Nuestra página web: <https://www.esgcomunicaciones.com/>
- Nuestras redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, síguenos como: esgcomunicaciones
- Correo electrónico: servicioalcliente@esg.com.co
- Numero whatsapp: 3014788905
- Teléfono fijo (032) 2834070 o celular 3183394361.

Para presentar tu PQR no requieres 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 cliente que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación del servicio, la regulación señala que sólo el cliente que celebró el contrato sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato. Para estos casos, en que se trate del ejercicio de un derecho que requiere ser realizado por el usuario que celebró el contrato, y que pueda tramitarse por un tercero, se requerirá poder autenticado.

Datos básicos para la presentación de una PQR

Para la presentación de la PQR deberás indicar al menos, los siguientes datos:

- Primer nombre y apellido.
- Documento de identificación.
- Teléfono Celular.
- Correo electrónico.
- Confirmar correo electrónico.
- Solicitud.

¿Tengo que pagar la factura antes de presentar una PQR?

Nuestra Compañía no te puede exigir el pago de la factura como requisito para la presentación, atención, trámite y respuesta de las PQR. Cuando tengas alguna inconformidad con tu factura, debes 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, nuestra Compañía restituirá el dinero cancelado; 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 valor de la factura pendiente.

Notificación de recepción de una PQR.

Nuestra Compañía emitirá respuesta a la PQR 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 el usuario decida recibirla por un medio distinto. En caso de que nuestra Compañía requiera practicar algún tipo de 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, puedes exigir de inmediato que nuestra Compañía haga efectivo los efectos de dicho silencio.

Recurso:

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 otorgan 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.

Seguimiento al estado de tu petición:

Ingresa a la opción “RADICA/CONSULTA PQR” para consultar el estado de tu solicitud, queja o reclamo digitando el número de radicado, CUN o el número de identificación.