

## Procedimiento y Trámite de Peticiones, Quejas y Recursos

Nota.

El presente procedimiento se publica en cumplimiento de la Resolución 3066 de 2011 que contiene el Régimen de Protección de Usuarios de Servicio de comunicaciones (Telefonía e Internet), prestados por TELMEX COLOMBIA S.A en adelante CLARO.

Para servicios de Televisión por suscripción se aplica el Régimen de Protección de Usuarios dispuesto en el Acuerdo 11 de 2006.

Señor Usuario: Recuerde que puede presentar Peticiones, Quejas o Recursos (PQR) de manera directa bien sea verbal, física ó mediante cualquier medio tecnológico y/o electrónico y sin que requiera de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque autorice a otra persona para la presentación de la PQR.

Claro entregará constancia de la presentación de la PQR asignando e informando el código único numérico (CUN) el cual le permitirá realizar el seguimiento al trámite de la PQR radicada. Claro podrá resolver la PQR usando el mismo medio de remisión.

### Forma de Presentación de las PQR

1. **Verbales:** El peticionario o recurrente debe aportar:

- Nombre completo del peticionario o recurrente
- Su número de su documento de identidad
- El motivo de la PQR.

2. **Escritas:** Peticionario o recurrente debe aportar ciertos datos y/o documentos de acuerdo al tipo de persona:

2.1 Persona Natural:

- Nombre del proveedor al cual se dirige
- Nombre completo del peticionario o recurrente
- Su número de documento de identificación señalando el tipo
- Dirección y Ciudad de notificación para el envío de correspondencia
- El motivo de la PQR y los hechos en fundamenta su solicitud
- Firma de la persona que realiza la PQR
- Si se actúa a través de apoderado aportar poder.

2.2. Persona Jurídica: Además de los datos señalados para la presentación de PQR escritas de persona natural se requiere:

- Que la PQR sea suscrita por el representante legal de la empresa peticionaria, aportando certificado de existencia y representación legal vigente expedido con menos de 30 días.
- Si se actúa a través de apoderado aportar poder.

### **Término de Respuesta:**

El término legal que tiene Claro para resolver una Petición, queja o recurso es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de la radicación de la petición, queja o recurso.

### **Ocurrencia de Silencio Administrativo Positivo:**

Vencido el término legal de respuesta sin que se hubiere resuelto la PQR por parte de Claro, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al usuario, salvo que Claro demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, el proveedor, de oficio, debe materializar los efectos del mismo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio y, en caso de que éste incumpla con dicha obligación, el usuario mantiene su derecho de reclamarlo en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo.

### **Forma de poner en conocimiento la decisión de Claro, es través de la Notificación:**

Las respuestas a las Peticiones, Quejas y Recursos deben notificarse personalmente, para lo cual se envía una citación al usuario a la dirección física o electrónica suministrada por éste al momento de presentar la PQR, para que se acerque a cualquiera de las oficinas de Claro ubicadas en el mismo municipio de presentación de la PQR y/o la que se señale en el comunicado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la citación.

Vencido el término de notificación personal sin que el usuario haya atendido la citación, se procederá a realizar la notificación por Aviso, que consiste en un segundo comunicado que contiene la respuesta emitida a la PQR y los recursos de ley que proceden, el cual será enviado a la dirección para notificación registrada por el Usuario, con cuya entrega se considera conocida la decisión y por lo tanto surtida la notificación al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

**Recursos:** Son manifestaciones de inconformidad del usuario respecto de las decisiones adoptadas por Claro respecto de las peticiones o quejas, que proceden en relación con la negativa a celebrar el contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

**Recurso de Reposición:** Es la manifestación de inconformidad con una respuesta a una petición o queja que el usuario puede presentar ante Claro, de manera verbal o escrita a través de los mecanismos obligatorios de atención a PQR dispuestos por Claro, que son: línea gratuita de atención al usuario de cada ciudad, Centros de Atención al Usuario y Ventas, Oficina virtual a través del diligenciamiento del formulario para presentación de PQRs dispuesto en la página Web [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) y/o red social [www.facebook.com/ClaroHogarColombia](https://www.facebook.com/ClaroHogarColombia), el cual debe presentarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se le notificó la decisión. La respuesta es emitida por Claro en el término legal y con ella finaliza el trámite administrativo.

**Recurso de Apelación:** Es la manifestación de inconformidad con una respuesta a una petición o queja que el usuario puede presentar ante Claro de manera subsidiaria y simultánea al recurso de reposición, de manera verbal o escrita a través de los mecanismos obligatorios de atención a PQR dispuestos por Claro, que son: línea gratuita de atención al usuario de cada ciudad, Centros de Atención al Usuario y Ventas, Oficina virtual a través del diligenciamiento del formulario dispuesto en la página Web [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) y/o red social [www.facebook.com/ClaroHogarColombia](https://www.facebook.com/ClaroHogarColombia), el cual debe presentarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se le notificó la decisión. La respuesta al recurso de reposición es emitida por Claro y si esta es total o parcialmente desfavorable al recurrente se genera el envío del expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta entidad resuelva de fondo el motivo del recurso, con cuya respuesta finaliza el trámite administrativo; por el contrario si la respuesta es favorable no se realiza envío a la SIC y con la respuesta de Claro finaliza el trámite administrativo.

### **Información adicional que debe tener en cuenta para tramitar un PQR:**

- No es requisito acreditar el pago para la recepción, atención, trámite y respuesta de la PQR.
- Claro no podrá suspender el servicio si existen PQRs pendientes de respuesta, siempre que éstas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas. Si el usuario tiene alguna inconformidad con la facturación, éste deberá pagar antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, las sumas que no sean objeto de su reclamación, de manera que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios; no obstante, si el usuario no presenta la PQR dentro de la fecha de pago oportuno, éste deberá pagar el monto total de la misma para que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios.
- En todo caso el usuario 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.