

## PROCEDIMIENTO PQR

Es un derecho del Usuario presentar cualquier PQR (petición / queja / reclamo o recurso), recibir atención integral y una respuesta oportuna.

Para que el Usuario pueda presentar su petición, CABLEMAS le informa que el procedimiento es el siguiente:

### I. **Definiciones:**

- **Petición:** Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por CABLEMAS, o cualquier manifestación del Usuario en relación con sus derechos.
- **Queja o Reclamo:** Manifestación de inconformidad por parte del Usuario a CABLEMAS 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 CABLEMAS frente a una queja presentada, y mediante la cual solicita la revisión por parte de CABLEMAS (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).

### II. **Presentación de PQR:**

El Usuario puede presentar la PQR en cualquier momento a través de los medios de atención de CABLEMAS.

Se aclara que en ningún caso el Usuario requiere de la 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.

### III. **Formas de presentar una PQR.**

- **Verbal.**  
Cuando el Usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.
- **Escrita.**  
Cuando el Usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

### IV. **Constancia de recepción de la PQR.**

CABLEMAS le informará al Usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un Código Único Numérico – CUN -, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-.

Con relación al servicio de televisión por suscripción, CABLEMAS solo le informará al Usuario la constancia de la presentación de su PQR y el número de radicación.

### V. **Respuesta a la PQR.**

CABLEMAS dará respuesta a la PQR dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el Usuario. En caso de que CABLEMAS requiera practica de pruebas, le comunicará esta situación al Usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual se tendrá quince (15) días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si el Usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, CABLEMAS debe hacer efectivo lo que el Usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes.

Si el Usuario no recibe respuesta frente a los servicios de televisión dentro de este término o la respuesta no es favorable, podrá acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión – ANTV.

**VI. Recursos:**

Cuando CABLEMAS respecto de los servicios de telefonía y/o de internet, no resuelva a favor del Usuario la PQR, el Usuario tiene derecho a solicitar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que CABLEMAS revise nuevamente su solicitud (recurso de reposición).

Tomada la decisión por CABLEMAS y siendo esta negativa a las pretensiones del Usuario, en los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición al Usuario se le remitirá el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC- para que resuelva el recurso de apelación.

En el momento en que CABLEMAS de respuesta a la PQR se le informará al Usuario el derecho que tiene de presentar recurso de reposición y en subsidio apelación.

**VII. Medios de atención de CABLEMAS SAS.**

Oficinas físicas.

Oficina virtual. Página web [www.cablemas.com.co](http://www.cablemas.com.co)

Línea telefónica gratuita 01 8000 423664

**VIII. Oportunidad y trámite de PQR's sobre facturación.**

- La presentación de PQR relacionadas con la facturación del servicio está sujeta al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno que señala la factura. Si el suscriptor no presenta ninguna Petición, Queja y/o Reclamo antes del vencimiento de dicha fecha debe proceder al pago del monto total facturado, sin perjuicio de que una vez pagado pueda presentar Petición, Queja o Reclamo sobre lo facturado dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno. No se cobrará mora en relación con los valores que hayan sido objeto de reclamación.
- No procederá ninguna reclamación sobre la factura después de los seis (6) meses, contados a partir de la fecha indicada como pago oportuno de la misma.
- En el evento de presentarse alguna reclamación dentro del término establecido, CABLEMAS informará al suscriptor, por el mismo medio que se presentó la reclamación, sobre la decisión tomada respecto de la misma.
  - Si esta es resuelta de manera favorable al suscriptor y existe un saldo a su favor, este será abonado a su cuenta.
  - Si la reclamación es resuelta desfavorablemente al suscriptor y existe un saldo a su cargo, este le será facturado y generará intereses de mora a la máxima tasa permitida por la ley comercial, por el período que transcurra entre la fecha en que se debió haber hecho el pago de la factura respecto de la cual se presentó la reclamación y la fecha de pago de dicho saldo.