

PROCEDIMIENTO PQR

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

Para que el Usuario pueda presentar su petición, CABLEMAS SAS 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 SAS, o cualquier manifestación del Usuario en relación con sus derechos.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad por parte del Usuario a CABLEMAS SAS 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 SAS frente a una queja presentada, y mediante la cual solicita la revisión por parte de CABLEMAS SAS (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).

Nota: si su petición tiene relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio terminación del contrato o corte y facturación del servicio, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión

II. Presentación de PQR:

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

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.

Nota: con el fin de ser más efectivos en la gestión de las PQR's el usuario debe indicar:

- Zona.
- Dirección de prestación del servicio.
- Número de registro y/o CUN.

IV. Constancia de recepción de la PQR.

CABLEMAS SAS le informará al Usuario, la constancia de la presentación de su PQR's y le asignará a la respectiva 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-.

V. Respuesta a la PQR.

CABLEMAS SAS dará respuesta a la PQR's dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó. En caso que CABLEMAS SAS requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR's.

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

VI. Recursos:

Cuando CABLEMAS SAS respecto de los servicios de televisión y/o de internet, no resuelva a favor del Usuario total o parcialmente la PQR's, y esta tenga relación con (actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación) el Usuario tiene derecho a solicitar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que CABLEMAS SAS revise nuevamente su solicitud (recurso de reposición).

Tomada la decisión por CABLEMAS SAS y siendo esta negativa a las pretensiones del Usuario, total o parcialmente 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 la PQR's (recurso de apelación).

En el momento en que CABLEMAS SAS de respuesta a la PQR's 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.

Página web www.cablemas.com.co

Línea telefónica gratuita 01 8000 423664.

VIII. Oportunidad y tramite de PQR'S sobre facturación

- La presentación de la PQR relacionada con facturación esta sujeta al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno, si el suscriptor no presenta ninguna petición y/o queja antes del vencimiento de dicha fecha debe proceder al pago del monto total facturado sin perjuicio de que una vez pagado pueda presentar petición y/o queja. 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) 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 SAS informará al suscriptor, por el medio que este haya suministrado para el efecto de notificaciones, sobre la decisión tomada respecto de la misma.

1. Si esta es resuelta de manera favorable al suscriptor y existe un saldo a favor este será abonado a su cuenta.
2. Si la reclamación es resuelta desfavorablemente al suscriptor y existe un saldo a su cargo, le será facturado y generara intereses de mora a la máxima tasa permitida por la ley comercial, por el periodo que transcurra entre la fecha 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.