

## **PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS:**

EL SUSCRIPTOR tiene el derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR) relacionados con el servicio de AVANTEL en virtud de las presentes condiciones, de conformidad con el inciso 2º artículo 55 de la Ley 1341 y el régimen previsto en el Capítulo VIII de la Resolución CRC 1732 de 2007.

### **PROCEDIMIENTO:**

- ✓ PQR Verbal: el SUSCRIPTOR debe informar el nombre completo y el motivo de la PQR, AVANTEL entregará constancia de la presentación y código numérico. La respuesta podrá darse de manera verbal o escrita a elección de AVANTEL.
- ✓ PQR Escrita: Comunicación dirigida a AVANTEL, informando nombre, identificación y dirección de notificación del SUSCRIPTOR y objeto y hechos en los que funda la PQR. AVANTEL entregará constancia de radicación y código numérico. Salvo que haya lugar a la práctica de pruebas AVANTEL dará respuesta escrita a más tardar, dentro de los quince [15] días hábiles siguientes a su presentación. Si el SUSCRIPTOR no es notificado de la respuesta se entenderá que la PQR le ha sido favorable, caso en el cual, AVANTEL procederá de conformidad dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio administrativo positivo. Aún cuando AVANTEL no haya reconocido lo solicitado por el SUSCRIPTOR durante dicho plazo, éste no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata y en cualquier momento. Contra las decisiones de AVANTEL procederán los recursos de reposición ante AVANTEL y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, los cuales deberán interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión respectiva. Estos recursos deberán ser respondidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación y recibo respectivamente.

### **PLAZO PARA RECLAMACIONES POR FACTURACION:**

1. 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 prevista en la factura. Si el SUSCRIPTOR no presenta ninguna Petición, Queja y/o Reclamo antes del vencimiento de dicha fecha debe proceder a la cancelación del monto total facturado, sin perjuicio de que una vez cancelada pueda presentar Petición, Queja o Reclamo sobre la misma dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno. No se cobrará mora en relación con los valores que hayan sido objeto de reclamación.
2. Transcurridos los cinco (5) meses antes mencionados sin que se hubiese presentado objeción alguna por parte de EL SUSCRIPTOR, la factura se entenderá aceptada definitivamente y en consecuencia no procederá contra ella ninguna reclamación. En el evento de presentarse reclamación alguna dentro del término establecido, AVANTEL informará a EL SUSCRIPTOR o usuario, por el mismo medio que se presentó la reclamación, sobre la decisión tomada respecto de la misma. Si ésta es resuelta de manera favorable a EL SUSCRIPTOR, y hubiese un saldo a su favor, éste será abonado a su cuenta. Si la reclamación es resuelta desfavorablemente a EL SUSCRIPTOR y hubiere un saldo a su cargo, éste 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 cancelación de dicho saldo.
3. El trámite de las reclamaciones por facturación se sujeta al procedimiento previsto en este documento para las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.