

Procedimiento y trámites de PQR

Conoce la información relacionada con tu derecho a la presentación de PQR's

INFORMACIÓN NORMATIVA IMPORTANTE

¿Qué es una PQR?

El término PQR se refiere a: Petición, Queja/Reclamo o Recurso. Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

¿Qué diferencia hay entre una Petición, una Queja o Reclamo, y un Recurso?

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 negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso 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?



¿Necesito un abogado o documentos especiales para mi PQR?

¡No! Queremos que sea fácil para ti. Puedes presentar tu PQR directamente, sin abogado, sin venir a la oficina y sin documentos autenticados. Incluso puedes pedirle a alguien de confianza que lo haga por ti.

¿Y si quiero cambiar o cancelar mi plan?

Para proteger tu cuenta, las solicitudes que modifican o terminan tu contrato son un caso especial. Estas solo pueden ser realizadas por el titular que firmó el contrato. Si el titular no puede hacerlo y necesita que otra persona lo gestione, esa persona sí deberá presentar un poder autenticado que lo autorice.

¿Qué datos básicos debe tener la presentación del PQR?

Para la presentación de un PQR se requiere mínimo unos pocos datos:

- ❖ Nombre completo
- ❖ Número de identificación
- ❖ Motivo de la PQR
- ❖ Dirección de notificación (correo electrónico)

En nuestro sitio web www.cadcom.co y en la página www.facebook.com/cadcom.co encontrarás el formulario Presentación de PQR a través de Oficinas Virtuales. Para que no tengas que memorizarlo, simplemente recuerda que estos sitios también están divulgados en las etiquetas de gran tamaño que dejamos adheridas a tu router de conexión.

¿Dónde puedo presentar un PQR ante Cadcom Ltda.?

Tienes diversas opciones y podrás escoger la que te resulte más sencilla:

- 📍 Nuestra página web: www.cadcom.co
- 📍 Chat en línea de redes sociales: a través de la mensajería de Facebook, nos encuentras como www.facebook.com/cadcom.co
- 📍 Correo electrónico: soporte@cadcom.co
- 📍 Número WhatsApp: 3193365048
- 📍 Línea gratuita de servicio al cliente 018000196061, o celulares 3104093805 ó 3104091679

También puedes hacerlo físicamente en los municipios en donde contamos con puntos de atención, los cuales puedes consultar actualizados en www.cadcom.co.

Presentación del POR

Notificación de recepción del PQR

Cadcom Ltda. asignará un Código Único Numérico (CUN) y emitirá respuesta al 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 tú, como usuario, decidas recibirla por un medio distinto. En caso de que Cadcom Ltda. requiera practicar algún tipo de prueba, 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.

Recursos (apelación y reposición)

Si tu PQR (Petición, Queja o Reclamo) está relacionada con la negativa, suspensión o terminación de un contrato, o con un corte y facturación de servicio, y nuestra respuesta no es favorable, tienes el derecho a pedir que la revisemos nuevamente (esto se llama recurso de reposición).

Para solicitar la revisión, debes presentar un **recurso de reposición** en los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que te notificamos nuestra decisión.

Si, después de esta nueva revisión, Cadcom Ltda. mantiene la respuesta original (ya sea de forma parcial o total), el caso será enviado a la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** para que ellos tomen la decisión final mediante resolución y acto administrativo de cumplimiento. Esto se conoce como **recurso de reposición y en subsidio de apelación**.

Te informaremos sobre este derecho en el momento en que te entreguemos la respuesta a tu PQR.

¿Cómo presentar tu recurso?

Puedes presentar el recurso a través de cualquiera de nuestros canales de atención.

- **Si lo presentas por escrito** (físico o electrónico), te daremos un formato donde podrás elegir si quieres presentar solo el recurso de reposición o ambos (reposición y en subsidio de apelación).
- **Si lo presentas de forma verbal**, te preguntaremos qué tipo de recurso deseas interponer y dejaremos constancia de tu elección.

Si presentas un recurso de reposición y en subsidio de apelación, y Cadcom Ltda. no te da la razón por completo, enviaremos tu expediente completo a la SIC en los 5 días hábiles siguientes a la notificación de nuestra decisión sobre el recurso de reposición, para que ellos resuelvan la apelación.

Seguimiento y estado de la PQR:

Cadcom Ltda. conserva y suministra la información a los usuarios sobre el estado y avance de las PQRs hasta un (1) año después de resuelto el caso. En el evento en que el usuario presente recurso de apelación de manera simultánea y subsidiaria al recurso de reposición, el usuario podrá consultar en la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio el acto administrativo por medio del cual se resuelve el recurso de apelación, una vez la decisión haya sido notificada en los términos de ley.

En caso de que Cadcom Ltda. resuelva el recurso de reposición de manera parcial o totalmente desfavorable al usuario, deberá notificarle el envío del expediente a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, los términos en los que aquél se enviará y la forma de consultar el trámite ante esta entidad. Para los servicios de comunicaciones, además se incluirá en la decisión empresarial, el texto de que trata el inciso cuarto del artículo 52 del RPU.

Medio de respuesta

Las decisiones de las PQRs son comunicadas en el mismo medio en que fueron presentadas por el usuario. Cuando es presentada en la oficina física de la empresa, se le notifica al usuario una citación a través de la dirección residencial o correo electrónico suministrado, para que se acerque a la oficina en los términos establecidos en este documento y se efectúe la entrega de la respuesta a la PQR.

En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal por medio de línea de atención al usuario, Cadcom Ltda. realiza la notificación de la decisión tomada a través de llamada al cliente, y si este lo prefiere se enviara el soporte de la información al correo electrónico.

Cuando se reciba la PQRs a través de la página web de Cadcom Ltda., se notifica la decisión tomada por medio de correo electrónico o llamada telefónica según el usuario lo indique, se entenderán como entregadas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión de Cadcom Ltda., por parte del usuario.

Sobre el Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación

En caso de que el cliente no esté satisfecho con la respuesta notificada por Cadcom Ltda., se cuenta con máximo diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión para notificar nuevamente una respuesta, si existe respuesta negativa por parte de Cadcom Ltda. se remite el expediente a la SIC dentro de los 5 días hábiles a partir de la notificación de la respuesta. Dicho expediente deberá ser remitido en medio físico o digitalizado, de conformidad con lo que para el efecto establezca la SIC. Cadcom Ltda. ejecutara lo ordenado por la SIC mediante resolución y emite el acto administrativo de cumplimiento.

Al usuario se le cita textualmente:

"Señor usuario, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario"

Plazos para tus Peticiones y Reclamos (PQR) relacionadas con Facturación

Cadcom Ltda. 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 relacionada con un cobro, debes presentar una PQR **antes de la fecha de pago oportuno** de tu factura. Si no lo haces, deberás pagar el valor total.

De cualquier forma, si ya pagaste, tienes un plazo de 6 meses a partir de la fecha de pago oportuno para presentar una PQR sobre los conceptos incluidos en la factura.

¿Qué sucede con el pago de la factura?

Si tu PQR es resuelta a tu favor, te **reembolsaremos el dinero** que cancelaste. Por otro lado, si presentaste la PQR antes del pago y esta **no es resuelta a tu favor**, tendrás que cancelar el valor de la factura pendiente.

Habeas Data

Estimado cliente según las disposiciones legales vigentes usted tiene derecho a radicar ante Cadcom Ltda. o ante las operadoras de información solicitudes de corrección, actualizando o retiro de información personal que Cadcom Ltda. haya suministrado a dichos operadores de información.