PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Qué es una PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos)

Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos, ante los proveedores de servicios de comunicaciones, en forma verbal o escrita, mediante los mecanismos obligatorios de atención que debe ofrecer el proveedor y este tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, recursos que les presenten los usuarios.

A. 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.

B. 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.

C. 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 reconsideración de la decisión de primera instancia por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión como resolución de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso de reposición en subsidio apelación).

Cuando el operador no resuelva a favor su petición/queja/reclamo relacionado con la prestación del servicio de telefonía y/o internet, tiene el derecho a solicitar dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la notificación de la decisión, una nueva revisión de la solicitud ya sea a través de la interposición de un recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio apelación.

Qué datos debes tener para presentar una PQR

- Nombre completo
- Número de identificación
- Motivo de la solicitud
- Dirección de la notificación

Qué procedimiento se debe seguir al presentar una PQR

Al presentar un PQR le entregaremos un Código Único Numérico (CUN) en los casos que aplique la asignación de este, o un numero de radicación que permite la identificación de su requerimiento; así mismo, con este código podrá consultar el estado de su estado del trámite de su petición, queja y recurso ante el proveedor de servicios de comunicaciones y/o ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

¿Cómo obtener el CUN? Flash Mobile tiene habilitados los siguientes canales:

Flash Mobile tiene habilitados los siguientes canales:

1. Formulario web de radicación de PQR: **www.flashmobile.co**

2. . Correo electrónico: **soporte@clientes.flashmobile.co**

3. Redes Sociales:
   Facebook: Flash Servicios Colombia

4. Línea de atención telefónica:
   ***555** desde una línea Flash Mobile
   01800 7511456 a nivel nacional

Respuesta

El usuario recibirá respuesta al requerimiento dentro de los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la presentación del requerimiento. La notificación de la decisión empresarial se hará a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada, a menos que el usuario decida recibirla por un medio distinto.

Si fuera necesario practicar pruebas para solucionar el requerimiento, lo haremos saber, argumentando las razones por las cuales debemos practicarlas, caso en el cual Flash Mobile tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta al PQR.

Si su petición, queja/reclamo o recurso, no es atendida en el término señalado, se entenderá que ha sido resuelta a su favor. (Esto se llama Silencio Administrativo Positivo).

Protección de datos

Cumplimos con los niveles de seguridad en el tratamiento adecuado de los datos personales del peticionario o recurrente, en la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR, de conformidad con las normas vigentes en materia de privacidad y confidencialidad de la información y la política de tratamiento y procedimientos del sistema de protección de datos personales de publicada en **nuestra página Web.**