



## Procedimiento y Trámite de Peticiones, Quejas y Recursos

### I. Conceptos Importantes.

**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.** Es la inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de Internet frente a una queja presentada, 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).

### II. Como se da respuesta a una PQRS.

Recuerda que cualquier petición o queja asociada con la facturación puedes presentarla máximo hasta los seis meses siguientes contados a partir de la fecha de pago oportuno de la factura y COLOMBIANET Y SEPCOM INGENIERÍA Y TELECOMUNICACIONES S.A.S está sujeto a atender tu PQRS en un plazo de 15 días hábiles siguientes a su solicitud a través del mismo medio en el cual fue presentada, si pasado este tiempo no ha recibido una respuesta, se entiende que la PQRS ha sido resuelta a su favor, a esto se le llama Silencio Administrativo Positivo por lo cual se debe hacer efectivo su solicitud en las siguientes 72 horas.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que te hemos dado, puedes presentar ante nosotros recurso de reposición o recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión.

### III. Cómo interponer una PQR a COLOMBIANET Y SEPCOM INGENIERÍA Y TELECOMUNICACIONES S.A.S



Estimado usuario: Usted puede interponer sus peticiones, quejas y recursos a través de nuestros canales de atención:

- ✚ Comunicarse desde un teléfono fijo o celular a los números 8353513, 3162697428 - 3188056916 o comuníquese de manera gratuita al 018000189098.
- ✚ Correo electrónico: [info@sepcom.com.co](mailto:info@sepcom.com.co) o [info@colombianet.tech](mailto:info@colombianet.tech)
- ✚ Ingrese a la Página Web: [www.colombianet.tech](http://www.colombianet.tech)
- ✚ Facebook "Colombianet Ingeniería y Telecomunicaciones".
- ✚ Por Correo certificado o Visite nuestros Centro de Atención autorizado para la radicación de PQR's: Carrera 17 # 19 N- 238 Barrio Campamento, Popayán- Cauca.

**Para ello es necesario que suministre la siguiente información, en el formato para presentar Petición, Queja/Reclamo o Recurso:**

- ✚ Tipo de requerimiento: Petición, Queja o Recursos.
- ✚ Nombres y apellidos o razón social del cliente.
- ✚ Tipo y número de documento.
- ✚ No. de cuenta motivo del requerimiento.
- ✚ Dirección para el envío de la respuesta (física o de correo electrónico).
- ✚ Teléfonos de contacto.
- ✚ Descripción de los hechos en que se fundamenta la petición, solicitud o recurso.

**Colombianet**  
CONECTA TUS EMOCIONES

