

PROCEDIMIENTO Y TRAMITE DE PETICIONES PQR DIGICOMS

Petición: Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el ISP, 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 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].

Si lo elige, puede presentar recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación, los cuales se definen como:

Recurso de reposición: Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que éste mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.

Recurso de reposición en subsidio de apelación: Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que, si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso de que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que ésta lo revise y decida de fondo.

Te enseñamos como radicar exitosamente peticiones, quejas, reclamos y recursos de tu servicio de internet fijo:

- a. Los usuarios del servicio de internet fijo que presta Digicoms, tienen derecho a presentar peticiones, quejas/reclamos o recursos ante Digicoms en forma escrita a través de nuestro Portal Web: <https://digicoms.co>, en nuestra oficina

de atención al cliente: VILLA REAL, Cl. 5 #SUR # 6-27 - Guaduas
Cundinamarca o través de nuestro correo electrónico: pqr@digicomS.com.co

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

- *Objeto de la solicitud: Petición, Queja, reclamo, recurso de reposición, recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la SIC*
 - *Hechos en que se fundamente la solicitud, queja, reclamo o solicitud.*
 - *Documentos anexos (opcional)*
 - *Tipo y número de documento*
 - *Nombres y apellidos o razón social del cliente*
 - *Correo electrónico*
 - *Teléfonos de contacto*
- b. DIGICOMS SAS. dará respuesta a las peticiones, quejas/reclamos o recursos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través de correo electrónico o escrito en papel en forma física.
- c. Cuando DIGICOMS SAS. no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario, tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud, lo cual se llama recurso de reposición.
- d. En caso de que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, para que decida al respecto, lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Formato para Presentar Peticiones, Quejas y Recursos

A continuación, encontrará el formulario para la presentar Peticiones, **Quejas y Recursos**

Descárguelo [aquí](#)