

PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Definiciones (De acuerdo con la Resolución CRC 5111 de 2017 y Resolución CRC 5050 de 2016)

- **PQR:** Petición, Queja, Reclamo o Recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- **Petición:** Solicitud de información o de servicios en relación con los servicios prestados, o cualquier manifestación del usuario relacionada con sus derechos.
- **Queja - Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad relacionada con la facturación, la prestación o suspensión del servicio, o la calidad en la atención.
- **Recurso:** Manifestación de inconformidad sobre las decisiones adoptadas por el proveedor respecto a una PQR, solicitando revisión o reconsideración. Incluye:
 - **Recurso de Reposición:** Solicitud dirigida al proveedor para que aclare, modifique o revoque su decisión sobre una PQR.
 - **Recurso de Apelación:** Manifestación ante la SIC, en subsidio y simultánea al recurso de reposición, para que revise la decisión del proveedor.

MARCO NORMATIVO APLICABLE

Este manual se fundamenta en la siguiente normatividad:

- **Ley 1755 de 2015:** Derecho de petición.
- **Ley 1581 de 2012:** Protección de datos personales.
- **Resolución CRC 5050 de 2016:** Resolución compilatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones
- **Resolución CRC 5111 de 2017:** Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.
- **Resolución 6242 de 2021:** medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones
- **Circular Única de la SIC,** Título IV, Capítulo Segundo.



NIT – 800.222.177-1

Datos
Internet
Energía Solar
Telecomunicaciones
Seguridad Electrónica e Informática



Mecanismos para Presentar una PQR

Los usuarios pueden presentar sus PQR por cualquiera de los siguientes canales:

- **Oficina física de atención al usuario**

Calle 26 #16 – 25, Local 1, Armenia – Quindío, Colombia.

- **Página Web**

www.ayacomunicaciones.com

- **Correo electrónico**

servicioalcliente@ayacomunicaciones.com

- **Líneas de atención telefónica**

Tel: (606) 7314110 Opción 3

Línea Gratuita: 01 8000 423765

- **WhatsApp**

321 644 3226

Información Obligatoria en una PQR

Para la presentación de la PQR deberás indicar al menos, los siguientes datos:

- ✓ nombre completo del usuario
- ✓ su número de identificación
- ✓ dirección de notificación
- ✓ el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Dirección: Calle 26 No. 16-25, Armenia-Quindío- Colombia **Línea de Atención al Usuario:** 01 8000 423765
PBX: (6) 7314110 - 7410085 **E-mail:** comercial@ayacomunicaciones.com **WEB:** www.ayacomunicaciones.com



KENWOOD



MOTOROLA



UBIQUITI
NETWORKS

RADWIN

FORTINET



Plazos y Medios para la Respuesta

- ✓ El operador dará respuesta a la **PQR** (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.
- ✓ En caso de que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la **PQR**.
- ✓ Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la **PQR** ha sido resuelta a su favor (esto se llama **Silencio Administrativo Positivo**). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.
- ✓ Cuando no resolvamos a tu favor la petición o queda (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tienes derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que te sea notificada la decisión, que nuestra compañía revise nuevamente tu solicitud (lo cual se llama **recurso de reposición**).
- ✓ En caso de que nuestra Compañía insista en la 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**). En el momento en que nuestra Compañía de respuesta a la PQR, te informaremos el derecho que tienes de presentar el recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Puedes presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención. si lo presentar por escrito (físico o electrónico), nuestra compañía suministrará un formato en el que podrás escoger si deseas presentar únicamente el recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación. Si lo presentas de manera verbal te preguntaremos el tipo de recurso que se dejase interponer y dejaremos evidencia de la decisión.

Si presentas recurso de reposición y en subsidio de apelación y nuestra Compañía no te otorgan total favorabilidad, se trasladará en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se notifique la decisión del recurso de reposición, el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva el recurso de apelación