

DERECHO A PRESENTAR PQR:

Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos -PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario. Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQRs, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.

MEDIOS DE ATENCIÓN Y PRESENTACIÓN DE PQR:

1. Línea de Atención Telefónica
2. Oficinas Virtuales, como:
 - Página web www.virginmobile.co
 - Redes sociales: Facebook y Twitter

TRÁMITE DE PQR:

Las peticiones, quejas y recursos serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si la decisión es desfavorable al usuario y la PQR tiene relación con negativa a celebrar el contrato, suspensión, terminación, corte o facturación, éste puede interponer ante el operador los recursos de reposición y en subsidio de apelación, de manera simultánea, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

El recurso de reposición será resuelto por el operador y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio.

La PQR debe contener la siguiente información:

1. Nombre de la empresa a la que se dirige
2. Nombre del titular de la cuenta
3. Identificación
4. Dirección de notificación
5. Hechos en que se fundamenta la solicitud
6. Número del celular objeto del reclamo
7. Teléfono de contacto
8. Firma del titular de la cuenta