

Consulta, procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR)

1. Los usuarios del servicio prestado por parte de Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S, tienen derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos de manera verbal o escrita, a través de los siguientes canales:
 - Línea telefónica: **(601) 8770311 / 018000518387**
 - Correo electrónico: backcorporativo@azteca-comunicaciones.com
 - Red Social: <https://www.facebook.com/AztecaComunicaciones/>
 - Web: www.aztecomunicaciones.com
 - Portal Autogestión: <https://apps.azteca-comunicaciones.com/PortalAutogestion>
2. Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S., brindará respuesta a sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o recursos dentro de los **15 días hábiles** siguientes a su presentación, a través del canal de comunicación o medio que el solicitante manifieste expresamente en su requerimiento.
3. Los usuarios con contrato único de servicios fijos que se acogen al Régimen de Protección a los Usuarios (RPU), y que no se encuentren de acuerdo con la decisión tomada por Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S., tienen derecho (en un término no mayor a 10 días hábiles después de haber sido notificada la decisión) a presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación, para que se revise nuevamente su solicitud, el recurso de reposición será resuelto por Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S. En caso de que se insista en la respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)-quien decidirá el recurso de apelación.
4. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
5. Al momento de presentar la petición, queja/reclamo, o recurso, por medio de los canales establecidos por Azteca Comunicaciones Colombia SAS. (por escrito o mediante llamada telefónica), estas deberán informar su nombre completo, el tipo y número de su identificación, dirección o canales de notificación y el motivo de su solicitud. Es importante resaltar, que cualquier solicitud que corresponda a modificaciones en el/los servicio(s) o en la facturación del cliente debe ser solicitado directamente por el titular del servicio o el Representante Legal, indicando claramente el/los servicio(s) para el/los que realiza la solicitud, adicionando los datos de contacto actualizados para envío de respuesta.
6. En el momento que se reciba la PQR Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S., en los casos que aplique, otorgará un Código Único Numérico (CUN) el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
7. El usuario podrá hacer seguimiento al trámite dado a su petición, queja/ reclamo, recurso a través de los canales de atención de Azteca Comunicaciones Colombia, consultando con el número de CUN, número de caso o número de identificación del interesado (según aplique).