



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

- 1) Los usuarios del servicio prestado por parte de Azteca Comunicaciones Colombia tienen derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos de manera verbal o escrita, a los siguientes medios:

Línea telefónica: **01 8000 517 851**

Correo electrónico backcorporativo@azteca-comunicaciones.com,

Web : www.aztecomunicaciones.com

Redes sociales: Facebook Azteca Comunicaciones

<https://www.facebook.com/AztecaComunicaciones/>

- 2) Azteca Comunicaciones Colombia brindará respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o recursos dentro de los **15 días hábiles** siguientes a su presentación, a través del medio de atención que el usuario haya utilizado para presentar la PQR o el medio de su preferencia manifestado de manera expresa al momento de presentar su PQR.

- 3) Si el usuario no se encuentra de acuerdo con la decisión tomada por Azteca Comunicaciones Colombia, este tiene derecho a solicitar en un plazo no mayor a 10 días hábiles después de haber sido notificada la decisión, que Azteca Comunicaciones Colombia revise nuevamente su solicitud mediante el recurso de reposición y si desea, cuando se confirme la decisión, la PQR puede ser remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que sea validado el caso y decida al respecto. Lo anterior se gestionará mediante el recurso de reposición y en subsidio de apelación.

- 4) Al momento de presentar la petición, queja/reclamo, o recurso, si se realiza de forma verbal, por parte del usuario, deberá informar su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.

Cuando la PQR sea presentada de manera escrita esta debe contener su nombre completo, número de su identificación, dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

En el momento que se reciba la PQR Azteca Comunicaciones Colombia, en los casos que aplique, otorgará un CUN (Código Único Numérico) el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

- 5) 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.

