

## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION Y TRAMITE DE PQRS

En el presente documento **STAR TV NETWORK SAS** y su marca **NETS@TV** establece el procedimiento para la presentación y trámite de peticiones, quejas, reclamos y/ solicitudes (PQRS) a las que tiene derecho los usuarios que adquirieron nuestros servicios bajo el Régimen de Protección de Usuarios, en línea con lo establecido en la Resolución 5050 de 2016 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

### Definiciones:

Petición: Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.

Queja o reclamo: Manifestación de inconformidad por parte del usuario 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 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 (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).

### Medios para la presentación de PQRS

Nuestros usuarios pueden presentar PQRS en cualquier momento y a través de los siguientes canales de atención

- En nuestras oficinas de atención al cliente a través de comunicación escrita o utilizando el formato que se tiene disponible en los puntos de atención
- De forma electrónica a través de nuestra página web y remitiendo correo electrónico al correo [PQR@STARTVNETWORK.COM.CO](mailto:PQR@STARTVNETWORK.COM.CO)
- En nuestra línea telefónica de atención al cliente 322 7278798

### Procedimiento

1. El usuario puede acceder a cualquiera de nuestros medios de atención descritos en el presente documento para presentar una PQRS
2. Para la presentación, es necesario que suministre la siguiente información, de manera tal que se cuente con los elementos suficientes para realizar la gestión de los PQRS
  - a. Nombre del usuario que suscribió el contrato de prestación de servicios. Si el PQR es presentado por un tercero diferente a la persona con quien se suscribió el contrato, debe acreditar la debida representación
  - b. Número de Identificación de la persona que suscribió el contrato de prestación de servicios
  - c. Descripción de los hechos, incluyendo fecha de ocurrencia y detalle de los mismos
  - d. Datos de notificación, como mínimo se requiere indicar correo electrónico, dirección y número telefónico
3. STAR TV NETWORK SAS asignara un código único numérico que identificara el PQRS
4. STAR TV NETWORK SAS realizara el análisis y gestiones correspondientes para dar respuesta al PQRS, respuesta que será informada dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación, a través de un correo electrónico, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.
5. Si para efectos de dar respuesta a la PQRS se requiere realizar pruebas, STAR TV NETWORK SAS informara al usuario de esta actividad, argumentando las razones por las cuales son necesarias para realizarlas, caso en el cual se tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQRS

### **Presentación de recursos**

En el evento en que la petición o queja (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación) no se resuelva a favor del usuario; podrá solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, la revisión nuevamente de su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

En caso que se mantenga el sentido de 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).

El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención descritos en el presente documento

Para la presentación de recursos el usuario deberá como mínimo suministrar la siguiente información:

- Nombre completo del usuario
- Número de identificación
- Motivo de su solicitud y expresar explícitamente si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Para dar respuesta al recurso presentado, se aplicara el mismo procedimiento establecido para dar respuesta a los PQRS