



## ¡TU INTERNET AMIGO QUE SE LAS SABE TODAS!

### FORMATO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Ciudad \_\_\_\_\_

Día, Mes, Año \_\_\_\_\_

Seleccione con una X el TIPO DE SOLICITUD

Queja  Petición  Reposición

Nº de Acceso objeto de su PQR \_\_\_\_\_

Nombre del peticionario \_\_\_\_\_

Apellidos del peticionario \_\_\_\_\_

Tipo de Documento de Identidad:

C.C.  C.E.  Pasaporte  Nº de Documento de Identidad \_\_\_\_\_

Telefono Fijo de contacto: Casa: \_\_\_\_\_ Oficina \_\_\_\_\_

Telefono Movil de Contacto: \_\_\_\_\_ Horario disponible para llamada \_\_\_\_\_

Señor usuario; Usted tiene derecho a elegir el medio por el cual puede recibir la notificación de la respuesta a su Queja, bien sea, por medio físico o electrónico, diligenciando a su elección la información descrita a continuación:

Por lo anterior mencionado seleccione uno de los dos medios por el cual desea recibir la notificación de su respuesta:

#### 1. Correo electrónico

Autorizo y acepto lo terminos y condiciones de recibir notificación de la respuesta a mi Queja o Petición, mi correo electronico es:

\_\_\_\_\_

#### 2. Dirección física

Autorizo recibir notificación de la respuesta por medio físico, mi dirección es:

\_\_\_\_\_

Fundamentos de su PQR

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tener en cuentas las siguientes pruebas para la respectiva investigación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Señor Usuario le informamos que acorde con lo establecido en el inciso 4 Art. 42 de la Resolución 3066 de 2011 Régimen de Protección al Usuario. Cualquier Petición o Queja asociada con la facturación podrá presentarse máximo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir del vencimiento del pago oportuno de su factura. Señor usuario, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha que se surta la notificación de la decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular. Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, en el evento en que la Decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable. Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web [www.amigored.com.co](http://www.amigored.com.co), nuestra página de red social Facebook o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario en Cesar 018000945080 y el Atlántico 018000942422. Para obtener información sobre el trámite impartido a su Recurso de Apelación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, puede dirigirse a las oficinas de atención al usuario ubicadas en la Carrera 13 No 27 - 00 Pisos 3, 5, 7 y 10 Bogotá D.C en los horarios de atención al Público (Lunes a Viernes de 8:00 a las 16:30 horas en jornada continua), igualmente de las líneas de atención al usuario: PBX 5870000 - Call Center: 6513240 - Línea Gratuita No 018000-910165, o a través de la página web [sic.gov.co](http://sic.gov.co) - Email [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co).

Atentamente,

NOMBRE: \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_