



Procedimiento y trámite de peticiones PQR @SONET COLOMBIA SAS

Te enseñamos como radicar exitosamente Quejas, reclamos e inquietudes de tus servicios en televisión o internet en el Hogar y hacerles seguimiento.

Canales de atención

Los usuarios del servicio de internet fijo que presta @sonet Colombia S.A.S tienen derecho a presentar peticiones, quejas/reclamos o recursos ante @sonet Colombia S.A.S en forma verbal o escrita, a través de nuestra línea de atención telefónica 3118666946 marcando desde su móvil, en nuestras oficinas físicas de atención al usuario (ver ubicaciones), correo electrónico (atencionalcliente@asonet.com.co), página Web (asonet.com.co) o red social Facebook e Instagram.

Términos para atender los PQR

@sonet Colombia S.A.S dará respuesta a las peticiones, quejas/reclamos o recursos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto.

¿Quiénes pueden presentar PQR?

- ✚ El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente, con su documento de identificación.
- ✚ Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- ✚ El representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación y o poder otorgado para el efecto.
- ✚ Por estipulación a favor de otro o para otro, siempre que medie la aceptación por parte del Titular, de lo cual, se deberá presentar constancia en la solicitud.
- ✚ Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos

En caso de que @sonet Colombia S.A.S. no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario, tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión,

Vigilados por la superintendencia de industria y comercio.



que el operador revise nuevamente su solicitud, lo cual se llama recurso de reposición.

En caso de que el operador insista en su 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

- ✚ Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.
- ✚ Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

Habeas Data: Señor usuario según las disposiciones legales vigentes usted tiene derecho a radicar ante @sonet Colombia S.A.S o ante los operadores de información, solicitudes de corrección, actualización o retiro de la información personal que este operador (@sonet Colombia S.A.S) haya suministrado a dichos operadores de información.

Soluciones Fijas: Por esta opción usted podrá registrar su petición, queja o reclamo alusivo a su servicio fijo para lo cual se ha dispuesto del siguiente formato para su diligenciamiento. [Clic aquí](#)

Seguimiento al estado de tu petición: Por esta opción consulte el estado de su solicitud, queja o reclamo digitando el número de radicado, CUN o el número de identificación. [Clic aquí](#)

Somos @sonet Colombia S.A.S

Vigilados por la superintendencia de industria y comercio.