



LOV TELECOMUNICACIONES SAS

www.lov.com.co

PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PQRs

Una PQR son las Peticiones, Quejas y Recursos, que tú como usuario tienes derecho a presentar ante LOV TELECOMUNICACIONES, en forma verbal o escrita, mediante los mecanismos de atención que tenemos a tu disposición (salvo que migremos la respectiva interacción objeto de tu PQR a la digitalización y en ese caso te informaremos previamente).

En LOV TELECOMUNICACIONES tenemos la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las Peticiones, Quejas y Recursos que nos presentes.

A continuación te presentamos las definiciones para que conozcas a que se refiere cada término:

- **Petición:** solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.
- **Queja o reclamo:** manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador 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 de telefonía o de internet 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 por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria, la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso de reposición en subsidio apelación).

Al presentar una PQR ante LOV TELECOMUNICACIONES, te daremos respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación, a través del mismo medio de atención por el cual la presentaste, a menos que nos comuniques que quieres recibirla por un medio distinto.

Con la presentación de la PQR te entregaremos un Código Único Numérico (CUN) en los casos que aplique la asignación del mismo, o un número de radicación que permite la identificación del requerimiento, así mismo, con este código podrás consultar el estado del trámite de tu Petición, Queja y Recurso ante nosotros o ante la Superintendencia de Industria



y Comercio. Si fuera necesario practicar pruebas para solucionar el requerimiento, te lo haremos saber, argumentando las razones por las cuales debemos practicarlas, caso en el cual nosotros, LOV TELECOMUNICACIONES, tendremos 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si tu PQR no es atendida en el término señalado, se entiende que la PQR ha sido resuelta a tu favor, esto se llama Silencio Administrativo Positivo y debemos hacer efectivo lo que has solicitado, dentro de las 72 horas siguientes.

Procedimiento de quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio
En el evento que la respuesta de LOV TELECOMUNICACIONES a la reclamación del Titular de los datos personales le sea desfavorable, se deberá agotar el procedimiento ante LOV TELECOMUNICACIONES, mediante la presentación de los recursos de reposición y en subsidio de apelación mediante los medios de atención dispuestos por LOV, para que en caso de persistir la desfavorabilidad, la Superintendencia de Industria y Comercio conozca de fondo.

¿Qué datos debes tener para presentar una PQR?:

- Nombre del titular de la línea
- Número de identificación
- Número móvil objeto del reclamo
- Motivo de la solicitud
- Teléfono de contacto o correo electrónico para la notificación

¿Por qué medios de atención puedes presentar una PQR en LOV TELECOMUNICACIONES?

1. Formulario web de radicación de PQR: <https://lov.com.co/claim>
2. Líneas de atención telefónica:
Desde línea LOV : *777
Línea 01 8000 413788
Línea fija Bogotá : 601 7957000
3. Facebook: LOV Colombia
4. Correo electrónico: info.lov@lov.com.co