



## PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y RESPUESTAS DE PQR

**PQR.** El usuario tiene derecho a presentar sin formalidad alguna, de forma respetuosa, peticiones, sugerencias, reclamos, denuncias, quejas, felicitaciones y/o recursos (en adelante PQR) asociados a la prestación del servicio a través de los canales de atención al usuario dispuestos por REDNOVA (Oficinas de atención, líneas telefónicas, correo electrónico, página web, etc.), indicando como mínimo su nombre completo, número de identificación, número de cuenta, dirección física y/o electrónica de notificaciones y número de contacto, además de indicar de manera clara los motivos y objeto de su solicitud.

**PRESENTACIÓN.** El usuario podrá presentar su PQR verbalmente para que se resuelva de la misma forma, de lo cual quedará un registro escrito a cargo de REDNOVA y/o podrá presentarse por escrito sin formalidad adicional, sin abogado y sin autenticaciones, de lo cual se dejará constancia de recibido en la copia del usuario.

**RESPUESTA.** REDNOVA dispondrá de quince (15) días hábiles contados a partir de su fecha de radicación para emitir la respuesta respectiva, salvo que dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación:

- Se requiera al usuario para complementar su PQR por considerarla incompleta, caso en el cual se concederá hasta un mes para aportar la información o documentos faltantes so pena de declarar un desistimiento tácito.
- REDNOVA advierta la necesidad de practicar pruebas o tramitar soportes adicionales para responder de fondo la PQR, de lo cual se informará al usuario en relación con la extensión del plazo de respuesta hasta en un mes.

La respuesta se resolverá en oportunidad, de fondo, clara, precisa y contundente.

**NOTIFICACIÓN.** Una vez emitida la respuesta, podrá ser notificada verbalmente cuando se hubiese iniciado a través de ese mismo medio y aquellas que sean escritas podrán ser notificadas al usuario en los términos del artículo 159 de la Ley 142 de 1994 a la dirección indicada en la PQR inicial, que de no existir, se publicará por edicto fijado en las oficinas de atención o en la página web de REDNOVA - <https://rednova.com.co/>-. Sin embargo, el interesado podrá presentarse después de pasados quince (15) días hábiles de haber interpuesto la PQR para que se le entregue copia integral y gratuita de la respuesta.

**RECURSOS.** Una vez notificada la respuesta a la respectiva petición o queja, el usuario podrá presentar un recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión para poner de presente su inconformidad con el contenido de la respuesta y solicitar que se revoque, revise, adicione, aclare o resuelva, siempre y cuando verse sobre controversias asociadas a un acto de negativa del servicio, su suspensión o corte, terminación del contrato y/o facturación.

Una vez se resuelve y notifica el recurso de reposición, siendo el mismo desfavorable a la petición del usuario REDNOVA deberá enviar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que ésta conozca y resuelva el recurso de apelación.

**PARÁGRAFO.** El usuario solo podrá iniciar reclamación contra facturas que tuviesen menos de cinco (5) meses de haber sido expedidas por REDNOVA, para lo cual no es necesario cancelar el valor de las facturas reclamadas, sin embargo, se debe acreditar el pago de las facturas que no han sido objeto de recurso.

**SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO.** Pasado el término de los quince (15) días para resolver la petición y de la misma no haya respuesta, salvo que existiere una PQR incompleta, exista la necesidad de practicar pruebas o la demora sea auspiciada por el usuario, REDNOVA expedirá dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes el correspondiente acto en el que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. De no hacerlo el usuario podrá poner de presente esta situación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que tome las medidas que corresponden incluyendo la materialización de lo solicitado en la PQR.

**PARÁGRAFO.** No procede el reconocimiento del silencio administrativo positivo ante la evidencia de que REDNOVA efectivamente contestó al usuario dentro de los términos legales.