



GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: FT-GAC-11

VERSIÓN: 001

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

FECHA: 13 DE ENERO DE 2023

PAGINA 1 DE 1

Ciudad: \_\_\_\_\_

**Señores:**

SOPESA S.A. ESP

Por medio de la presente YO \_\_\_\_\_, identificado con cédula de ciudadanía No.

\_\_\_\_\_, expedida en \_\_\_\_\_, en calidad de:

Suscriptor (Propietario)

Usuario

Código de suscriptor No. \_\_\_\_\_

Factura No. \_\_\_\_\_

**Marca con una X tipo de solicitud:**

Peticiones

Reclamo

Queja

Sugerencia

Facturación

Prestación

Causal: \_\_\_\_\_

**Hechos en que se fundamenta su solicitud:**

**Pretensiones, observaciones, pruebas o anexos:**

**PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el USUARIO solicita información a una persona prestadora de servicios públicos.

**QUEJA:** Acto por el cual el suscriptor y/o usuario manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

**RECLAMACIÓN:** Es una solicitud del USUARIO con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes y/o de servicios públicos con la EMPRESA, para este contrato se le llamará CLIENTE.

De acuerdo con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa del usuario en sede de la EMPRESA, son instrumentos con los que cuenta el CLIENTE para que la EMPRESA revise una decisión o una actuación que afecten o puedan afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato. TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: Las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos se tramitarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo como se establece en el presente contrato.

La EMPRESA, responderá las PQR dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de su recepción.

**Consentimientos:**

Autorizo a SOPESA S.A. ESP o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor a reportar, procesar, solicitar y divulgar a la(s) central(es) de riesgo que defina SOPESA S.A. ESP o a quien represente sus derechos, toda la información referente a mi comportamiento comercial. Autorizo a SOPESA S.A. ESP, a realizar actualizaciones de datos básicos sin previa consulta, siempre y cuando provenga de fuentes fidedignas. Autorizo a SOPESA S.A. ESP para verificar todos los datos suministrados. El cliente al firmar la presente solicitud de servicio manifiesta que ha leído y conoce las condiciones general incluidos en este documento; así como su plena aceptación.

**Aviso de Privacidad:**

[De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1581/2012 y el Decreto 1377 de 2013, SOPESA S.A. ESP, informa que sus datos personales aquí suministrados serán incorporados a nuestra base de datos, para su mantenimiento, desarrollo y gestión de la presente relación contractual. Usted tiene derecho de forma gratuita a conocer, actualizar rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales mediante comunicación dirigida a la empresa](#)

Firma del Solicitante: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Autoriza Notificación Electrónica

Teléfono Fijo: \_\_\_\_\_

Teléfono Celular: \_\_\_\_\_