**QUEJA FORMAL A TIGO UNE**

Cordial Saludo

La empresa a la que represento Editorial Tiempo de Leer SAS. NIT. 900691404-0 cuenta con el servicio de internet y telefonía de UNE. El día 23 de noviembre de 2017, le reportamos a UNE que hay falla en el servicio, habiendo intermitencia del mismo, radicado número: 168226318869035. La empresa nos asigna una cita de servicio técnico para el día 24 de noviembre de 2017, la cual incumple, así pues, volvemos a llamar y nos dicen que el 27 de noviembre de asignaban otra cita, la cual incumplen, volvemos a llamar, nos comunican con el supervisor Juan Andrés López y nos dice que él nos garantizaba que el 28 de noviembre cumplirían la cita, la cual incumplen, volvemos a llamar el 29 de noviembre, y el asesor de soporte técnico Daniel Steven Sánchez Guizado nos confirma que la cita está asignada para ese día, la cual incumplen. A la fecha de hoy 04 de diciembre, 11 días después de reportado el problema, UNE no ha brindado el servicio técnico, y los problemas en el servicio continúan.

De esta manera, me permito denunciar la ya mencionada situación, solicitando lo siguiente:

1. Restablecimiento inmediato del servicio.
2. Compensación económica por parte de la empresa UNE: por los daños causados al no tener acceso al servicio, y por el cobro injustificado del servicio.

Agradezco su atención y quedo atento a su respuesta.

Cordialmente,

|  |  |
| --- | --- |
| logo3 | **Daniel Villarreal Quintero**  Director Comercial  CC. 1032436996 de Bogotá  Editorial Tiempo de Leer  Tel. (57-1) 4854700  [www.tiempodeleer.com](http://www.tiempodeleer.com/) |
| Tiempo de Leer| Bogotá D.C. | Colombia |
| [FB](https://www.facebook.com/tiempodeleereditorial/)[yotube](https://www.youtube.com/channel/UCdQ9pDHKyAK4v4YBaA0MFWA)[LINk](https://www.linkedin.com/organization/9312198)[g+](https://plus.google.com/100052811918168082757?hl=es)[Twitter](https://twitter.com/tiempodeleer1)[instagra](https://www.instagram.com/editorialtiempodeleer/) |

**RADICADO QUEJA DERECHO DE PETICIÓN**

**De:** Oficina Virtual UNE. [mailto:servicioalcliente@une.com.co]   
**Enviado el:** martes, 5 de diciembre de 2017 14:45  
**Para:** direccioncomercial@tiempodeleer.com  
**Asunto:** Oficina Virtual UNE

Señor (a)                                   Editorial Tiempo de leer SAS Villarreal Quintero

Correo electrónico:                     [direccioncomercial@tiempodeleer.com](mailto:direccioncomercial@tiempodeleer.com)

Canal utilizado para la atención:   Virtual

Motivo de la atención:                 Queja

Servicio:                                   UNE - Internet Básico Empresarial

**Asunto**: Constancia de presentación de PQR - Recibida el día 2017-12-04 11:49:00

Respetado usuario,

Hemos recibido de manera exitosa su PQR escrita a través de Nuestra Página WEB, la cual queda registrada con la Queja Número 3612170002391942 y radicado interno 1-6967032849560.

La respuesta le será emitida dentro de los próximos 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su radicación,  de lo contrario procede el reconocimiento del silencio administrativo positivo a partir del siguiente día hábil de la fecha de compromiso, Resolución 3066 de 2011.

En caso de requerir información sobre su PQR, le solicitamos comunicarse con nuestra línea de atención nacional 01 8000 42 22 22, o línea en Medellín 444 41 41, o en nuestra página WEB en el enlace <http://micuenta.une.com.co/quejas>  informando el número con el cual ha quedado registrado su requerimiento. Para productos de Larga Distancia puede marcar 01 8000 515 150 o a través de nuestra página [www.une.com.co](http://www.une.com.co/)  donde con gusto le atenderemos.

UNE le brinda la forma más cómoda y segura de pagar los servicios de telecomunicaciones de su   hogar y/o empresa. Inscriba su factura en  <http://micuenta.une.com.co/facturacion>  y realice cada mes sus pagos desde su computador,  ahorrando costos de desplazamientos, tiempo y mensajería.

Nota: Este correo es de carácter informativo, le agradecemos no responderlo.

Cordialmente,

Director Activaciones y Soporte  
Vicepresidencia de servicio al cliente

daranglo

**CHAT SERVICIO AL CLIENTE**

**De:** Contacto Digital Tigo [mailto:contactodigital@tigo.com.co]   
**Enviado el:** lunes, 4 de diciembre de 2017 11:17  
**Para:** direccioncomercial@tiempodeleer.com  
**Asunto:** Chat with Daniel\_Villarreal

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##   |  |  | | --- | --- | | Contacto digital | Imagen quitada por el remitente. alt_text |   Esta es una notificación respecto a tu sesión de chat con nosotros:  (04:00:14 PM) Daniel\_Villarreal: sigo esperando (04:05:04 PM) \*\*\* Yojana Mosquera Arango joined the chat \*\*\* (04:05:18 PM) Yojana Mosquera Arango: Bienvenido al Servicio TigoUne Empresas señor Daniel, esperamos que se encuentre muy bien en este día. (04:05:52 PM) Daniel\_Villarreal: KatherineG Buenos días Daniel. Bienvenido a TigoUne ¿Cómo estás? Daniel\_Villarreal Buenos días, requiero radicar un derecho de petición. Dónde lo puedo realizar? KatherineG Estoy trabajando para resolver tu solicitud... ¡No te vayas! KatherineG Daniel, dame por favor el número de documento y la ciudad donde se encuentra instalado el servicio. Daniel\_Villarreal 900691404-0 Bogotá KatherineG ¡Te tenemos buenísimas nuevas! Hemos abierto un portal perfecto para ti y tu empresa, en el que podrás visualizar todos los estados de cuenta e info relevante que seguro será de tu interés. ¿Cuéntame, los datos como el nombre de tu empresa, Nit y correo que ingresaste en este chat están correctos? Daniel\_Villarreal En ese portal puedo radicar el derecho de petición? KatherineG Vamos rapidito con la solución a tu solicitud. ¡No te preocupes! Te dejaré en muy buenas manos, quédate justo ahí, nuestros expertos no tardan. Te deseo un feliz día. Daniel\_Villarreal aquí espero KatherineG Permíteme un momento más por favor. :) El asesor te puso en espera. Pero puedes retomar la conversación más adelante Califique este chat Daniel\_Villarreal sigo esperando (04:09:54 PM) Yojana Mosquera Arango: En este momento estamos verificando la información indicada por usted anteriormente. (04:09:59 PM) Yojana Mosquera Arango: Un momento por favor. (04:12:23 PM) Daniel\_Villarreal: ok (04:13:04 PM) Yojana Mosquera Arango: Muy amable por su espera señor Daniel, si es por servicios fijos, le informamos que tenemos diferentes medios de atención donde analizaremos su caso con la finalidad de dar respuesta a su solicitud de manera integral, la cual tendría un tiempo de atención de 1 a 15 días hábiles: 1) En el enlace ""Radicación de Peticiones, quejas o reclamos"" ubicado en la parte inferior de nuestro sitio web www.tigoune.com.co 2) Directamente en: http://micuenta.une.com.co/quejas 3) En nuestra página oficial en Facebook (UNE EPM Telecomunicaciones) seleccionando la opción: ""PQR en línea"". (04:15:01 PM) Yojana Mosquera Arango: ¿Puedo ayudarle en algo más? (04:16:15 PM) Daniel\_Villarreal: no, gracias (04:16:33 PM) Yojana Mosquera Arango: Con mucho gusto señor Daniel. (04:16:35 PM) Yojana Mosquera Arango: Que tenga feliz día. (04:16:39 PM) Yojana Mosquera Arango: Siempre queremos mejorar nuestro servicio y para eso es importante saber cómo te fue con la atención…¡Haz clic en el siguiente link! (04:16:41 PM) Encuesta de satisfaccion: https://exptigoune.typeform.com/to/XQ1QyV?id=0&d=TIGOUNE&e=direccioncomercial@tiempodeleer.com&a=Yojana Mosquera Arango&u=Daniel\_Villarreal (04:16:45 PM) \*\*\* Yojana Mosquera Arango left the chat \*\*\*  Atentamente, El equipo de asesores digitales Tigo |
| |  | | --- | |  | | |  | | --- | | ¿Aún necesitas ayuda? [Imagen quitada por el remitente.](https://ayuda.tigoune.co/hc/es)[Imagen quitada por el remitente.](https://www.tigo.com.co/chat) | |  |  | | --- | | Tigo Copyright ©. Colombia Móvil S.A E.S.P.  Todos los derechos reservados. [Términos y condiciones de uso.](http://www.tigo.com.co/content/términos-y-condiciones-0) | |

[J6586Y-Q37G]

CORREO A LA SUPERINTENDECIAN DE INDUSTRIA Y COMERCIO

**De:** direccioncomercial@tiempodeleer.com [mailto:direccioncomercial@tiempodeleer.com]   
**Enviado el:** lunes, 4 de diciembre de 2017 11:00  
**Para:** 'contactenos@sic.gov.co'  
**Asunto:** Denuncia a Une

Cordial Saludo

La empresa a la que represento Editorial Tiempo de Leer SAS. NIT. 900691404-0 cuenta con el servicio de internet y telefonía de UNE. El día 23 de noviembre de 2017, le reportamos a UNE que hay falla en el servicio, habiendo intermitencia del mismo, radicado número: 168226318869035. La empresa nos asigna una cita de servicio técnico para el día 24 de noviembre de 2017, la cual incumple, así pues, volvemos a llamar y nos dicen que el 27 de noviembre de asignaban otra cita, la cual incumplen, volvemos a llamar, nos comunican con el supervisor Juan Andrés López y nos dice que él nos garantizaba que el 28 de noviembre cumplirían la cita, la cual incumplen, volvemos a llamar el 29 de noviembre, y el asesor de soporte técnico Daniel Steven Sánchez Guizado nos confirma que la cita está asignada para ese día, la cual incumplen. A la fecha de hoy 04 de diciembre, 11 días después de reportado el problema, UNE no ha brindado el servicio técnico, y los problemas en el servicio continúan.

De esta manera, me permito denunciar la ya mencionada situación, solicitando lo siguiente:

1. Restablecimiento inmediato del servicio.
2. Compensación económica por parte de la empresa UNE: por los daños causados al no tener acceso al servicio, y por el cobro injustificado del servicio.
3. Sanción a la empresa por incumplimiento en el servicio y compromiso de no repetición de dicho incumplimiento.

Agradezco su atención y quedo atento a su respuesta.

Cordialmente,

|  |  |
| --- | --- |
| logo3 | **Daniel Villarreal Quintero**  Director Comercial  CC. 1032436996 de Bogotá  Editorial Tiempo de Leer  Tel. (57-1) 4854700  [www.tiempodeleer.com](http://www.tiempodeleer.com/) |
| Tiempo de Leer| Bogotá D.C. | Colombia |
| [FB](https://www.facebook.com/tiempodeleereditorial/)[yotube](https://www.youtube.com/channel/UCdQ9pDHKyAK4v4YBaA0MFWA)[LINk](https://www.linkedin.com/organization/9312198)[g+](https://plus.google.com/100052811918168082757?hl=es)[Twitter](https://twitter.com/tiempodeleer1)[instagra](https://www.instagram.com/editorialtiempodeleer/) |

RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE IDUSTRIA Y COMERCIO

**De:** noresponder@sic.gov.co [mailto:noresponder@sic.gov.co]   
**Enviado el:** miércoles, 6 de diciembre de 2017 8:51  
**Para:** direccioncomercial@tiempodeleer.com  
**Asunto:** Superintendencia de Industria y Comercio. Radicación  
**Importancia:** Alta

Apreciado Usuario  
  
Atentamente le informamos que su solicitud enviada mediante correo electrónico el dia 2017-12-06 08:50:32 con asunto Denuncia a Une ha sido radicada bajo el número 17-405327- -00000-0000.   
  
Para verificar el estado de su solicitud, puede acceder por el menú "ESTADO DE TRAMITES" en la pagina WEB dispuesta por la Superintendencia de Industria y Comercio www.sic.gov.co, Si tiene algún inconveniente comuníquese a nuestras lineas de atención al ciudadano: Call Center a los teléfonos en Bogotá 5920400 y linea nacional gratuita 018000910165   
  
"Las decisiones de los trámites y los procesos adelantados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán adoptadas dentro de los términos estipulados en las disposiciones legales que los regulen, atendiendo el debido proceso."

*"Antes de imprimir piensa en tu compromiso con el medio Ambiente, Responsabilidad Social - una campaÃ±a por el cero papel - Superintendencia de Industria y Comercio"*



CORREO DE RESPUESTA DE QUEJA DERECHO DE PETICIÓN

**De:** EMAIL CERTIFICADO de Respuesta Solicitudes TigoUne [mailto:398841@certificado.4-72.com.co]   
**Enviado el:** viernes, 22 de diciembre de 2017 17:37  
**Para:** direccioncomercial@tiempodeleer.com  
**Asunto:** Respuesta a su solicitud QF B2B 3612170002391942 (EMAIL CERTIFICADO de RespuestaSolicitudesTigoUne@TigoUne.com)

Señor (a) usuario, este buzón tiene como propósito el envío de información y no es un canal oficial para la recepción de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.

Para su comodidad lo invitamos a conocer a continuación la respuesta a su solicitud. Agradecemos la confianza que ha depositado en nosotros y seguimos trabajando para brindarle cada vez un mejor servicio. En caso de requerir información adicional, usted puede comunicarse a través nuestra línea de servicio al cliente 4444141 (en Medellín), 018000422222 ó 118 (a nivel nacional), marcando desde tu móvil Tigo al \*300, presentarse a una de nuestras oficinas o escribirnos a través de nuestra página web www.une.com.co.

“El contenido de este documento y/o sus anexos son para uso exclusivo de su destinatario intencional y puede contener Información legalmente protegida por ser privilegiada o confidencial. Si usted no es el destinatario intencional de este documento por favor Infórmenos de inmediato y elimine el documento y sus anexos. Igualmente cualquier retención, revisión no autorizada, distribución, divulgación, reenvío, copia, impresión, reproducción, o uso indebido de este documento y/o sus anexos, está estrictamente prohibida y sancionada legalmente. Agradecemos su atención. UNE EPM Telecomunicaciones S.A.”  
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  
“The contents of this document and / or its attachments are for exclusive use of the intended recipient and may contain privileged or confidential information. If you are not the intended recipient of this document please inform us immediately and delete the document and its attachments. Likewise, any retention, unauthorized review, distribution, disclosure, forwarding, copying, printing, reproduction, or misuse of this document and / or its attachments is strictly prohibited and punishable by law. Thank you for your attention. UNE EPM Telecomunicaciones SA“  
Imagen quitada por el remitente.  

CORREO SOLICITANDO DE NUEVO ELS ERVICIO TÉCNICO AL QUE LE PUSIERON NUEVO RADICADO

**De:** centrodeserviciosune@une.com.co [mailto:centrodeserviciosune@une.com.co]   
**Enviado el:** viernes, 12 de enero de 2018 9:39  
**Para:** direccioncomercial@tiempodeleer.com  
**Asunto:** Tu Servicio UNE

Apreciado cliente,

UNE le informa que hemos matriculado el daño con número de incidente 1-8210731068017 con CUN: 3612180000065916. Nuestros ingenieros ya están trabajando para solucionarlo en el menor tiempo posible.

Recuerde que puede hacer seguimiento del progreso en la solución en <http://www.une.com.co/empresas> en la sección Servicio al usuario consulta PQR

**LA JOYA DEL PASTEL- UN CORREO DICIÉNDOME QUE ME TENÍAN UNA “BUENA NOTICIA” . SEGÚN ELLOS YA HABÍAN VENIDO A ARREGLAR EL DAÑO Y QUE TODO ESTABA BIEN**

**De:** centrodeserviciosune@une.com.co [mailto:centrodeserviciosune@une.com.co]   
**Enviado el:** martes, 16 de enero de 2018 1:07  
**Para:** direccioncomercial@tiempodeleer.com  
**Asunto:** Buena Noticia

Apreciado cliente,

UNE informa que el reporte de daño con número de incidente: 1-8210731068017, con CUN: 3612180000065916 matriculado para su servicio ha sido solucionado satisfactoriamente.

Lo invitamos a continuar disfrutando de su servicio UNE y le solicitamos disculpas por las molestias ocasionadas.

FINALMENTE, HOY 16 DE ENERO DE 2018, LLAMAMOS OTRA VEZ, NOS ATENDIÓ JULIAN UPEGUI ASESOR DE SOPORTE, LE OCMENTAMOS EL CASO, SOLICITAMOS HABLAR CON UN SUPERVISOR, NOS PASAN A ALEXANDER CONTRERAS- SUPERVISOR- LE COMENTAMOS EL CASO Y NOS DICE QUE VA A MIRAR SI DE AQUÍ AL SÁBADO ME LLAMAN A DARME DE NUEVO OTRA CITA PARA SOPORTE, CON LA DIFERENCIA QUE AHORA “SÍ ESTÁ MUY RECOMENDADO EL CASO”- RADICADO 1-8229641121489