Peticiones, quejas, reclamos y recursos

Cómo presentar una solicitud y hacer seguimiento.

Esta guía explica el trámite de solicitudes relacionadas con el servicio de internet de **NOVANET COLOMBIA SAS**. Es gratuito y puede iniciarse incluso cuando el servicio esté suspendido.

1. Canales de atención

> **Correo:** novanetcolombia@gmail.com
> **Teléfonos y WhatsApp:** 311 568 8341 · 314 356 7760
> **Dirección:** AV 1 12 133 BRR EL TRIUNFO, El Zulia, Norte de Santander.

Puede utilizar los demás canales que la empresa mantenga habilitados y publicados. La atención telefónica debe permitir PQR y recursos conforme a la regulación. Abrir WhatsApp, redactar un correo o descargar un borrador no acredita por sí solo su envío ni asigna un CUN.

2. Información de la solicitud

- Nombre completo y número de identificación del solicitante o titular.
- Dirección física o electrónica para notificaciones y motivo de la solicitud.
- Número de contrato, fechas, facturas y soportes pertinentes, cuando ayuden a resolverla.

No se exige abogado, presentación personal ni documentos autenticados. La empresa debe entregar constancia de recepción y asignar el Código Único Numérico (CUN) cuando corresponda según la Circular Única de la SIC. Conserve la constancia. Recibir o tramitar la PQR no se condiciona al pago de la factura.

3. Respuesta y silencio administrativo positivo

Situación	Gestión
Respuesta ordinaria	Comunicar la respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación.
Práctica de pruebas	Informar y justificar antes del vencimiento la necesidad de pruebas; se dispone de hasta 15 días hábiles adicionales.
Sin respuesta en el término	Opera el silencio administrativo positivo: la solicitud se entiende resuelta a favor del usuario. La empresa debe hacerla efectiva dentro de las 72 horas siguientes, sin perjuicio de exigir su aplicación inmediata.

La decisión debe explicar hechos, verificaciones, razones y recursos procedentes. Se comunica al correo o dirección indicada en la PQR conforme al régimen aplicable; si no se indicó, se utiliza el contacto del contrato.

Facturación, recursos y seguimiento

4. Reclamos de facturación

Si presenta el reclamo antes de la fecha de pago oportuno, paga los valores no discutidos y no está obligado a pagar los reclamados mientras se decide. Si reclama después, debe pagar la factura conforme al régimen aplicable. Tiene seis meses desde la fecha de pago oportuno para reclamar los conceptos. Una decisión favorable dará lugar a devolución o ajuste correspondiente.

5. Reposición y apelación

Contra decisiones sobre negativa del contrato, suspensión, terminación, corte o facturación puede presentar **reposición y, en subsidio, apelación** dentro de los diez días hábiles siguientes a la comunicación. Ambos se presentan ante Nov@Net, indicando que solicita revisión y, si no se modifica favorablemente, la intervención de la SIC.

La reposición la decide el operador. Si mantiene total o parcialmente su decisión y solicitó apelación subsidiaria, remitirá el expediente completo a la SIC dentro de los cinco días hábiles siguientes a comunicar la decisión de reposición. La SIC resuelve la apelación.

6. Seguimiento y protección de información

Consulte el estado con el CUN o constancia por los canales habilitados, incluida la línea telefónica. La empresa conservará solicitud, soportes, comunicaciones y decisión. No envíe claves ni datos de terceros innecesarios. Las solicitudes sobre datos personales siguen los plazos de su política específica; una PQR no reemplaza una denuncia ante autoridad competente.

7. Guía breve para redactar

> **Asunto:** Petición / queja / reclamo / recurso.
> **Titular y contrato:** identifique el servicio.
> **Hechos:** describa lo ocurrido y las fechas.
> **Solicitud:** indique la solución o revisión que pide.
> **Notificación:** señale el correo o dirección de respuesta.
> **Soportes:** agregue únicamente los necesarios, sin contraseñas.

Referencias y consulta

CRC 5050 de 2016 · sección 2.1.24

CRC 8171 de 2026 · artículos 9 y 10

SIC · protección de usuarios