

Am Mensajes pone a disposición el proceso para iniciar una indemnización por pérdida, avería y/o hurto de los objetos postales:

Se debe de iniciar con el reporte respectivo de la PQR a través de los medios publicados para tal fin:

Las solicitudes de indemnización por parte del Remitente deberán ser presentadas dentro de los diez (10) días calendario, siguientes a la recepción del objeto postal para servicios nacionales; las solicitudes por parte del Destinatario deberán ser presentados dentro de los cinco (5) das hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

Requisitos para una Indemnización:

1. Carta Formal donde se evidencia la siguiente información:

Nombre e identificación

Fecha de envío del objeto postal

Nombre y dirección del remitente

Nombre y dirección del destinatario

Hechos en que fundamenta su solicitud de indemnización.

2. Copia de su documento de identificación
3. Copia simple y legible de la guía.
4. Otros documentos que soporten dicha reclamación.

Recibida su PQR solicitud de indemnización en cualquiera de nuestros canales de atención, será radicado en nuestro sistema con un código único numérico CUN que lo identificar durante el trámite, el cual debe conservar para su consulta.

Es importante que esta consulta se realice, transcurridos los 15 días hábiles de respuesta más los 5 días hábiles de envío de correspondencia, tiempo que nos otorga la ley para el trámite.



Investigación del Caso:

Se inicia un proceso de investigación, que tomará un término de 15 días hábiles a partir del día en que sea recibido la solicitud en nuestra empresa. Este término podrá ampliarse cuando se requieran pruebas adicionales, lo cual le será comunicado por escrito, indicándole la nueva fecha en que se dar respuesta.

Solución:

Una vez efectuada la investigación, la empresa dará la respuesta, que podrá tener como Resultado:

Reclamación favorable: El cliente tiene razón en lo que reclama, se procede de acuerdo a la solicitud.

Reclamación Parcialmente favorable: Una parte de lo reclamado es favorable para el cliente, y en esa parte se procede de acuerdo a la solicitud, en la parte que fue no favorable, se informa la razón y se otorgan los recursos que corresponden.

Reclamación No favorable: Las pruebas indican que el cliente no tuvo la razón en su reclamación, motivo por el cual, no procede la solicitud del cliente.

En caso de ser procedente el pago de la misma, se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas.

Am Mensajes dará a conocer la respuesta sea verbal a escrita de acuerdo a los datos suministrados en la solicitud.

Si no está de acuerdo con la respuesta enviada por AM Mensajes, puede realizar acogerse a los recursos de Reposición y Apelación que la ley otorga.



“El resultado de esta investigación por parte del organismo de vigilancia y control es Confirmar, modificar o revocar la decisión tomada por la empresa. Este recurso debe ser presentado ante la Empresa, quien remitirá el expediente a la entidad de vigilancia y control. Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y en subsidio, de apelación.”*

*DATOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Atentamente,



JORGE EDWIN HENAO RESTREPO
Gerente General.

