

Resolución 19012 de 2020

Estimado usuario, de conformidad con lo establecido en la Resolución 19012 de 2020 expedida por parte del MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios.

En virtud de lo anterior, nos permitimos informar las consideraciones expuestas por parte de la DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la constitución política, la Ley 1341 de 2009 *“Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”*, los dispuesto en la ley 1480 de 2001 *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”*, de la siguiente manera:

1. Recuerde que usted podrá presentar peticiones, quejas o recursos sin acudir a nuestras oficinas físicas, hasta el próximo 31 de mayo puede presentarlas desde la comodidad de su hogar, a través de los siguientes canales electrónicos: Página web, correo electrónico, redes sociales.
2. Recuerde que hasta el 31 de mayo de 2020 puede presentar las solicitudes de cesión del contrato a través de los siguientes medios electrónicos: Página web, correo electrónico, redes sociales.
3. Recuerde que podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso a través de la línea telefónica de atención al usuario de 8:00 am 6:00 pm; los 7 días de la semana, hasta el 31 de mayo de 2020.
4. Recuerde que hasta el 31 de mayo de 2020 podemos darle respuesta a sus peticiones, quejas o recursos por medios digitales, sino tiene correo, por favor indíquenos a que dirección la hacemos llegar.
5. Recuerde que desde el 17 de abril de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2020, no le generaremos cobros de intereses de mora por las sumas que no sean pagadas oportunamente, siempre y cuando las mismas estén asociadas a sus servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción. Esto no implica la condonación de las sumas que usted nos adeuda.
6. Señor usuario si tiene algún inconveniente con su facturación, terminación y/o modificación del contrato, suspensión, cambio de plan, mensajes de contenidos y aplicaciones, negativa del contrato o cualquier petición asociada a la prestación del servicio, recuerde contactarnos ya que somos el primer canal para darle una solución. Si no obtiene oportuna respuesta por parte nuestra, puede dirigirse ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Recuerde que los plazos para dar respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos o recursos, no han sido modificados.

Evitar el contagio de COVID-19 depende de todos.

