



Resolución 19012 de 2020

Estimado usuario, de conformidad con lo establecido en la Resolución 19012 de 2020 expedida por el **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 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", así como los dispuestos en la **Ley 1480 de 2011**, "Por medio de la cual se expide el **Estatuto del Consumidor** y se dictan otras disposiciones", de la siguiente manera:

1. **Presentación de peticiones, quejas o recursos:** Puede realizarlas sin acudir a nuestras oficinas físicas hasta el **31 de mayo**, a través de los siguientes canales electrónicos: página web, correo electrónico y redes sociales.
2. **Solicitud de cesión de contrato:** También hasta el **31 de mayo de 2020**, a través de los mismos medios electrónicos.
3. **Atención al usuario por teléfono:** Disponible de **8:00 am a 6:00 pm, todos los días**, hasta el **31 de mayo de 2020**.
4. **Respuestas a peticiones por medios digitales:** Si no tiene correo, indíquenos la dirección física para el envío.
5. **Exoneración de intereses de mora:** Desde el **17 de abril hasta el 31 de mayo de 2020**, no generaremos cobros por intereses de mora asociados a servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción. **Esto no implica la condonación del capital de la deuda.**
6. **Inconvenientes con facturación o cambios de contrato:** Si tiene algún inconveniente con su facturación, terminación o modificación del contrato, suspensión, cambio de plan, mensajes de contenido y aplicaciones, negativa para el cambio de plan o cualquier situación relacionada con el servicio, recuerde que somos su primer canal de solución. Si no obtiene una respuesta oportuna, puede dirigirse a la **Superintendencia de Industria y Comercio**.

Finalmente, le invitamos a seguir las recomendaciones de prevención para evitar el **contagio de COVID-19**.

Calle 74C Sur # 14B-02
Barrio el Cortijo – Bogotá D.C.
3108641876
contacto@grupoempresarialpyc.com