



**En cumplimiento de lo ordenado en la resolución 19012 del 21-04-2020, expedida por la SUPER INTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, transmitimos los siguientes aspectos:**

**1. INFORMAR SOBRE LA SUSPENSIÓN DE LA ATENCIÓN EN OFICINAS FÍSICAS PARA LA PRESENTACIÓN DE CUALQUIER TIPO DE PETICIÓN, QUEJA/RECLAMO O RECURSO (PQR), HASTA EL 31 DE MAYO DE 2020.**

1.1 Informar que las Peticiones, Quejas o Recursos (PQRS) se pueden realizar sin acudir a las Oficinas Físicas de atención.

1.2. Aclarar que las Oficinas Físicas de atención no recibirán Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos (PQRS) hasta el próximo 31 de mayo de 2020.

1.3. Informar los canales electrónicos dispuestos para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos (PQRS). "Apreciado usuario, PREVENIR EL CONTAGIO DE COVID19 ESTÁ EN SUS MANOS", razón por la cual, COLOMBIANET Y SEPCOM INGENIERIA Y TELECOMUNICACIONES S.A.S, se permite informarle, en cumplimiento de la resolución 19012 expedida por la SIC, lo siguiente:

1. Entre el periodo comprendido entre el 21 de abril al 31 de mayo de 2020 puede presentar peticiones, quejas o recursos (PQRS) sin acudir a nuestras oficinas físicas.

2. Las Oficinas Físicas de atención de COLOMBIANET Y SEPCOM INGENIERIA Y TELECOMUNICACIONES S.A.S, no recibirán Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos (PQR) hasta el próximo 31 de mayo de 2020.

3. Puede presentarlas, desde la comodidad de su hogar, a través de los siguientes canales no presenciales:

3.1. **Página Web:** [www.colombianet.tech](http://www.colombianet.tech)

3.2. **Líneas Telefónicas:** 835 35 13 - 318 805 6919 – 316 269 7428.



3.3. **Línea Gratuita:** 018000189098

3.4. **Redes sociales:**

3.4.1. **WhatsApp:** 318 805 6919 – 316 269 7428

3.4.2. **Facebook:** @ColombiaNet.Tech

3.4.3 **Correo electrónico:** [info@sepcom.com.co](mailto:info@sepcom.com.co) o [info@colombianet.tech](mailto:info@colombianet.tech)

4. Informamos a nuestros usuarios, nuestra obligación de recibir y atender cualquier petición, queja/reclamo o recurso (PQR) de sus usuarios, a través de los canales no presenciales de atención antes mencionados

5. Informamos que no se afectarán los plazos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQRS). Así mismo, se hace particular énfasis en el derecho que nuestros usuarios de presentar y que sean atendidas oportunamente sus solicitudes de terminación y suspensión del contrato. Para el cumplimiento de la presente obligación, informamos que resaltamos un ícono o link visible en nuestra página web principal que permite la recepción de peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQRS).

De igual manera, el cumplimiento de la presente obligación puede ser complementada por parte de COLOMBIANET Y SEPCOM INGENIERIA Y TELECOMUNICACIONES S.A.S, con la implementación de mecanismos digitales de autogestión, dirigidos a atender las peticiones de nuestros usuarios, los cuales serán informados.

6. Informamos a nuestros usuarios que pueden presentar las solicitudes de cesión del contrato, garantía y soporte del MODEM, a través de medios electrónicos antes mencionados.

Trámites que se pueden efectuar mediante los mecanismos antes señalados solo hasta el 31 de mayo del 2020.



7. Informamos a nuestros usuarios que podrán presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica de atención al usuario en el horario de 8:00 am 6:00 pm; los 7 días de la semana, hasta el 31 de mayo de 2020.

En el caso de fallas del servicio se atenderán, a través de la línea telefónica de atención al usuario, durante los 7 días y durante las 24 horas al día.

8. Informamos la posibilidad de entregar a nuestros usuarios la factura mediante correo electrónico aun cuando no lo hayan autorizado, en caso de que COLOMBIANET Y SEPCOM INGENIERIA Y TELECOMUNICACIONES S.A.S, no cuente con la información del correo electrónico se les entregara la factura en físico.

En consecuencia, señor usuario, hasta el 31 de mayo de 2020, podemos enviarle la factura a su correo electrónico, si usted no tiene correo le será enviada a la dirección que figura en su contrato.

9. Informamos a nuestros usuarios sobre la suspensión de la obligación de que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQRS) sean resueltas a través del mismo medio de atención utilizado para su presentación.

COLOMBIANET Y SEPCOM INGENIERIA Y TELECOMUNICACIONES S.A.S, podrá dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQRS) a través de correo electrónico aun cuando el usuario no lo haya autorizado, salvo que no pueda garantizarse la entrega efectiva o no se tenga correo electrónico, caso en el cual se entregará en físico. Señor usuario, 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.

10. Informamos que desde el 17 de abril de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2020, no se generará cobro alguno asociado a intereses por mora con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente por parte del usuario y estén asociadas a la facturación de sus servicios de Internet.



En ningún caso esto implica la condonación de las sumas que los usuarios adeuden a COLOMBIANET Y SEPCOM INGENIERIA Y TELECOMUNICACIONES S.A.S por la prestación del servicio de INTERNET.

Por lo tanto, reiteramos; que desde el 21 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 internet.

Esto no implica la condonación de las sumas que usted nos adeude”.

#### **11. Comunicamos a nuestros usuarios:**

11.1. Nos permitimos informar, que, en caso de inconvenientes con negativa del contrato, suspensión, terminación, corte, facturación y todas aquellas peticiones, quejas y reclamos asociados a la prestación de los servicios debe contactar primero a su operador.

11.2. Solo en el evento que no se resuelva el inconveniente con nosotros puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio.

11.3. Informamos que los plazos de respuesta para las Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos (PQRS) no se han modificado.

**Atentamente:**

**COLOMBIANET Y SEPCOM INGENIERIA Y TELECOMUNICACIONES S.A.S.**

