

Sr(a) suscriptor

En cumplimiento de la Resolución 19012 de la SIC, nos permitimos transmitirle la siguiente información:

1. Podrá presentar sus PQRs desde la comodidad de su hogar en nuestra página web: [www.contecom.co](http://www.contecom.co), en nuestra línea telefónica 300 912 0669 o al correo electrónico [quejasyreclamos@contecom.co](mailto:quejasyreclamos@contecom.co) en el horario de 8:00 am a 6:00 pm los 7 días de la semana. Prevenir el contagio del COVID19 está en sus manos
2. Recuerde que puede presentar solicitudes de cesión del contrato, garantía y soporte del equipo terminal en nuestra página web: [www.contecom.co](http://www.contecom.co). Evitar el contagio del COVID19 depende de todos
3. Podemos enviarle la factura por correo electrónico si usted no cuenta con un correo electrónico podrá consultar su saldo a pagar en el link de pagos de la pagina web
4. En caso de reporte de hurto y fallas en el servicio podrá reportarlos a los medios anteriormente mencionados las 24 horas del día por medios electrónicos
5. Señor usuario podemos darle respuesta a sus PQRs por medios digital, si no tiene un correo electrónico le haremos llegar la respuesta física a la dirección de instalación del servicio.
6. 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 internet y televisión por suscripción. Esto no implica la condonación de las sumas que usted nos adeuda.
7. 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 (PQR), no han sido modificados.

Saludos,

Su operador de telecomunicaciones