

COMUNICADO IMPORTANTE EN CUMPLIMIENTO DE LA RES. 19012 DE 2020 SERVICOOPS

La empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones de Televisión e Internet de la región, hace saber a todos sus usuarios el paquete de medidas que por razones de la contingencia generada por el COVID 19, ha tomado el gobierno nacional en beneficio de todos los usuarios de nuestros servicios; estas son:

1. Se informa a todos nuestros usuarios que el proceso de suspensión de los servicios por el no pago oportuno de los mismos, de conformidad con la normatividad vigente que este no ha sido modificado.
2. 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 internet y televisión por suscripción. Esto no implica la condonación de las sumas que usted nos adeuda”.
3. Que, por disposiciones del gobierno nacional, se suspende la atención en Oficinas Físicas para la presentación de cualquier tipo de petición, queja/reclamo o recurso (PQR) del 13 de mayo hasta nueva orden, por lo que estas medidas podrán ser interpuestas a través de nuestros medios digitales tales como: PBX, horario de 8:00 am 6:00 pm; los 7 días de la semana. De igual manera se disponen los recursos de WhatsApp, correo electrónico, Facebook, o página web.

En el caso de los reportes de hurto, y/o extravío de equipos, activaciones de recarga, y fallas del servicio se atenderán, a través de los mismos canales dispuestos de atención al usuario, durante los 7 días y durante las 24 horas.

4. Es importante hacerles saber que existe la posibilidad de entregar la factura y las respuestas a sus PQRS mediante correo electrónico, aun cuando no lo hayan autorizado, en caso de no contar con la información del correo electrónico, es nuestra obligación entregar tanto facturas como las respuestas esperadas a la dirección que tenemos en nuestra base de datos. De no haber reportado su correo electrónico; por favor háganoslo saber.

5. Que, 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”.
6. De igual manera se informa a todos nuestros usuarios que desde el pasado 22 de abril de 2020 tendrá navegación sin costo al portal de educación <https://móvil.colombiaaprende.edu.co>
7. Para que usted no salga de casa a través de estos medios podrá tener comunicación directa con nosotros:

| | |
|---------------------------|---|
| PBX | (4) 869 33 66 |
| Whatsapp | 311 7478294 |
| Página Web | www.servicoops.com |
| Facebook | @sonsonservicoops |
| Correo Electrónico | internet@servicoops.com |

NOTA: Puede leer la Resolución 19012 de 2020 completa en nuestra página web www.servicoops.com/normatividad.

ORIGINAL FIRMADO

ALEXANDER RODRIGUEZ CARVAJAL
Representante Legal
SERVICOOPS

Reviso: **ALVARO DIEGO MONTOYA A, MBA**