



**CR.ISP TELECOMUNICATION PROVIDER S.A.S**

NIT. 900922684-9

Cartagena bolívar, 28 de abril de 2020

Referencia: **Comunicado Normatividad por Covid-19.**

Apreciado usuario, en Cumplimiento de lo establecido en la **RESOLUCIÓN 19012 EXPEDIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, por medio del presente escrito respetuosamente nos permitimos notificar a ustedes, lo siguiente:

Usted puede presentar peticiones, quejas o recursos (PQRs) sin acudir a nuestras oficinas físicas, acatando nuestro plan de contingencia y matriz de riesgo, desde la comodidad de su hogar, a través de los siguientes canales electrónicos: email: [cr.isp@hotmail.com](mailto:cr.isp@hotmail.com), web [www.telecpro.com.co](http://www.telecpro.com.co) nuestra plataforma propia <http://mifacturatelecpro.com.co/> a la cual se puede encontrar en nuestra pagina web o solicitarla a través de nuestra línea de atención via celular al 3052481177, Whatsapp 3052481177, Prevenir el contagio de COVID19 está en sus manos

Tenga presente que estamos obligados a recibir y atender cualquier petición, queja/reclamo o recurso (PQRS) a través de canales no presenciales de atención como: i) página web, ii) línea telefónica, iii) red social y iv) cualquier otro mecanismo idóneo que se ponga a disposición. Lo anterior, sin afectar los plazos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQRS).

Así mismo, hacemos énfasis en el derecho que usted tiene hasta el 31 de mayo de 2020, de presentar y que sean atendidas oportunamente sus solicitudes de terminación y suspensión del contrato por los medios ya mencionados.

Podrán presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQRS) a través de la línea telefónica de atención al usuario 3052481177 en el horario de 8:00 am-a 4:00 pm; de lunes-sábado, los domingo y festivos están disponible nuestros canales digitales, también hasta el 31 de mayo de 2020.

Señor Usuario, hacemos énfasis en el derecho que usted tiene de presentar y que sean atendidas oportunamente sus solicitudes de terminación y suspensión del contrato.

Conforme la normatividad, hasta el 31 de mayo de 2020, podemos enviarle la factura a su correo electrónico, pero como es de su conocimiento nuestras facturas siempre están disponibles en la plataforma del cliente además usted puede consultar su factura en este link <http://mifacturatelecpro.com.co/saldo/telecpro/> digitando su número de cedula , Adicionalmente también 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.



**CR.ISP TELECOMMUNICATION PROVIDER S.A.S**

NIT. 900922684-9

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 internet. Esto no implica la condonación de las sumas que usted nos adeuda.

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 (PQRS), no han sido modificados.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nelson Cifuentes Roca", is written over a horizontal line.

**Nelson Cifuentes Roca**

CEO-IT MANAGER

CR.ISP TELECOMMUNICATION PROVIDER SAS