

Santa Marta, 28 de marzo de 2020

Referencia: Comunicado Normatividad por Covid-19.

Apreciado usuario, en Cumplimiento de lo establecido en la RESOLUCION 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, ya que no tenemos la obligación de tenerlas abiertas hasta el próximo 31 de mayo. Puede presentarlas, desde la comodidad de su hogar, a través de los siguientes canales electrónicos: Línea de atención: (5) 4346220, PBX Móvil: 3165284827, Línea gratuita: 01 8000 510947, Correo Electrónico pqr@dialnet.net.co Redes Sociales Facebook e Instagram. Prevenir el contagio de COVID19 está en sus manos

Tenga presente que estamos obligados a recibir y atender cualquier petición, queja/reclamo o recurso (PQR) 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 (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, también hasta el 31 de mayo de 2020. En el caso de los reportes de hurto, y/o 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

Seño 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, si Usted no tiene correo por favor háganos saber a dónde la remitimos. 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.

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 telefonía, internet y televisión por suscripción. 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 (PQR), no han sido modificados.

Atentamente



Antonio Rafael Bojanini
Representante Legal
Dialnet de Colombia S.A E S P.