

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 (PQR5) sin acudir a nuestras oficinas físicas. Puede presentarlas, desde la comodidad de su hogar, a través de los siguientes canales electrónicos: Línea de atención: +57 3043658277 WhatsApp, Correo Electrónico invrome@gmail.com 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, fi) 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 (PQR5). Así mismo, hacemos énfasis en el derecho que usted tiene 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. 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.

¡Las sensaciones y emociones se disfrutan en familia con el mejor entretenimiento!

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. Adicionalmente también podemos darle respuesta a sus peticiones, quejas o recursos por medios digitales, sino tiene correo, por favor indíquenos a que dirección la hacemos llegar.

No le generaremos cobros de intereses de mora por las sumas que no sean pagadas oportunamente, siempre y cuando las mismas estén asociadas servicios de 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 (PQR), no han sido modificados.