

CIRCULAR 001 DE 2.020

PARA: **USUARIOS DE TELEVISION POR SUSCRIPCION E INTERNET**

DE: **GERENTE GENERAL DE LEGÓN TELECOMUNICACIONES.**

ASUNTO: **RESOLUCIÓN NO. 19012 DEL 21/04/2020 DE LA SIC.**

FECHA: **27 DE ABRIL DE 2.020**

Cordial Saludo.

Teniendo en cuenta la pandemia que azota al mundo originada en el virus COVID-19, que ha obligado al gobierno nacional mediante **Decreto 417 del 17 de marzo de 2020**, al declarar un Estado de Emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, y a expedir una serie de decretos para enfrentarla, dentro de los cuales está la declaratoria de confinamiento obligatorio preventivo nacional desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2.020, **Decreto No. 457 del 22 de marzo de 2020**, este confinamiento obligatorio preventivo nacional, fue prorrogado mediante **Decretos 531 del 8 de abril de 2.020**, prorroga que fue del 13 de abril al 27 de abril de 2.020, y posterior el **Decreto 593 del 24 de abril de 2.020**, que prorroga del 27 de abril al 11 de mayo de 2.020.

En este periodo se tomaron medidas frente la prestación de los servicios de telecomunicaciones, y fue así como MINTIC expidió los **Decretos 464 del 23 de marzo de 2020** y **decreto 555 del 15 de abril de 2.020**, mediante extendió la declaratoria como servicio público esencial, los servicios de telecomunicaciones de la siguiente manera:

Artículo 1. Declaratoria de servicios públicos esenciales. Los servicios de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión sonora, los de televisión y los servicios postales, son servicios públicos esenciales. Por tanto, no se suspenderá su prestación durante el estado de emergencia. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y postales no podrán suspender las labores de instalación, mantenimiento y adecuación de las redes requeridas para la operación del servicio.



Carrera 9 Diagonal 9 Esquina - Sector La Popa
Dosquebradas | Risaralda



+57 330 76 60



01 8000 80357



legon@legoncomunicaciones.com



www.legoncomunicaciones.com

Dentro de las medidas, también la Superintendenta de Industria y Comercio expidió la **Resolución No. 19012 del 21/04/2020**, la establece las siguientes medidas administrativas:

ARTICULO 2 DE LA RESOLUCIÓN:

1.- Se deberá informar sobre la suspensión de la atención en Oficinas Físicas para la presentación de cualquier tipo de PQR hasta el 31 de mayo de 2020, por lo cual, nos permitimos manifestar que:

“Apreciado usuario, puede presentar peticiones, quejas o recursos (PQRs) sin acudir a nuestras oficinas físicas. Puede presentarlas, desde la comodidad de su hogar, a través de los siguientes canales electrónicos: www.legontelecomunicaciones.com lik pQRs, via telefónica a los números +57 6 3307660 - 018000 180 357 o al correo electrónico pqr@legoncomunicaciones.com. Prevenir el contagio de COVID19 está en sus manos”

2.- Se garantizará a los usuarios que puedan presentar las solicitudes de cesión del contrato, a través de nuestros medios electrónicos, por lo cual, nos permitimos manifestar que:

“Señor usuario recuerde que hasta el 31 de mayo de 2020 puede presentar las solicitudes de cesión del contrato, garantía y soporte del equipo terminal, a través de los siguientes medios electrónicos www.legontelecomunicaciones.com lik pQRs, via telefónica a los números +57 6 3307660 - 018000 180 357 o al correo electrónico pqr@legoncomunicaciones.com. Evitar el contagio de COVID-19 depende de todos”

3.- Informar a los usuarios que podrán presentar cualquier 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, hasta el 31 de mayo de 2020. En el caso de los reportes de hurto, y fallas del servicio se atenderán, a través de la línea telefónica de atención al usuario, 7 x 24, por lo cual, nos permitimos manifestar que:

“Señor usuario, podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica de atención al usuario +57 6 3307660 - 018000 180 357 de 8:00 am 6:00 pm; los 7 días de la semana, hasta el 31 de mayo de 2020. En caso de reporte de hurto,



y fallas del servicio se atenderán durante los 7 días y durante las 24 horas al día. Entre todos podemos evitar el contagio de COVID-19.”

4.- Informar la posibilidad de entregar a los usuarios la factura mediante correo electrónico aun cuando no lo hayan autorizado, en caso de no contar con la información del correo electrónico se debe entregar la factura en físico, no obstante, estamos en la capacidad de hacerla llegar de manera física a su residencia, en caso de querer que se la enviemos vía electrónica, por favor comunicarnos tal decisión, por lo cual, nos permitimos manifestar que:

“Señor usuario en la actualidad podemos seguir enviado la factura a su residencia de manera normal, en caso de que usted quiera que de la enviemos a su correo electrónico hasta el 31 de mayo de 2020, nos deberá manifestar su decisión mediante nuestros medios digitales”.

5.- Informar sobre la suspensión de la obligación de que las respuestas a PQRs sean resueltas a través del mismo medio de atención utilizado para su presentación, por lo cual, los proveedores podrán dar respuesta a las PQRs a través de correo electrónico aun cuando el usuario no haya autorizado, salvo que no pueda garantizarse la entrega efectiva o no se tenga correo electrónico, caso en el cual se debe entregar en físico, por lo cual, nos permitimos manifestar que:

“Señor usuario, 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”.

6.- Informar que desde el 17 de abril de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2020, no se generará cobro alguno asociado a intereses por mora con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente asociadas al servicio. En ningún caso esto implica la condonación de las sumas que los usuarios adeuden al proveedor por la prestación del servicio, por lo cual, nos permitimos manifestar que:

“Señor usuario, 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 y televisión por suscripción. Esto no implica la condonación de las sumas que usted nos adeuda”.

ARTICULO 3 DE LA RESOLUCIÓN:



Carrera 9 Diagonal 9 Esquina - Sector La Popa
Dosquebradas | Risaralda



+57 330 76 60



01 8000 80357



legon@legoncomunicaciones.com



www.legoncomunicaciones.com

Se deberá informar a los usuarios la siguiente información obligatoria:

- (i) Recordar que en caso de inconvenientes con negativa del contrato, suspensión, terminación, corte, facturación y todas aquellas peticiones, quejas y reclamos asociados a la prestación de los servicios debe contactar primero a su operador.
- (ii) Si no se resuelve el inconveniente puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- (iii) Informar que los plazos de respuesta para las PQRs no se han modificado.

Por lo cual, nos permitimos manifestar que:

“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”.

Sin otro en particular me suscribo.

La presente circular se publicara en la página web de la sociedad www.legontelecomunicaciones.com y en las oficinas.

Cordialmente,



CARLOS ANDRES VEGA ORTIZ
Gerente General