

## PREGUNTAS FRECUENTES

<p>¿Internet y televisión son servicios esenciales?</p>	<p>SI, según el Decreto 464 del 23 de marzo de 2020 declarando que los servicios de internet y televisión son esenciales (artículo 1º)</p>
<p>¿Los operadores de internet y televisión pueden suspender labores de instalación, mantenimiento y adecuación de las redes requeridas para la operación del servicio?</p>	<p>NO, según el artículo 1º del Decreto 464 del 23 de marzo de 2020 expedido por el MinTIC</p>
<p>¿Siendo los servicios de internet y televisión esenciales deben ser prestados por los operadores gratuitamente?</p>	<p>NO, La normatividad de emergencia no suspende lo dispuesto en el Artículo 2.1.12.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.</p> <p>Los Usuarios están obligados a pagar oportunamente la factura por la prestación de los servicios de internet y televisión por suscripción.</p>
<p>¿Los operadores pueden cortar los servicios de internet y televisión por falta de pago?</p>	<p>SI, según Resolución CRC No. 5951 del 26 de marzo de 2020 los usuarios de televisión por suscripción e internet tienen la obligación de pagar oportunamente la factura.</p> <p>La CRC exhorta a los operadores a que les brinden a los Usuarios facilidades de pago.</p>
<p>¿Los operadores de internet y televisión pueden cortar la prestación de los servicios cuando pese a las facilidades de pago los Usuarios se niegan a pagar?</p>	<p>SI. Según Resolución CRC No. 5951 del 26 de marzo de 2020 no releva a los Usuarios de la obligación de pago oportuno y en consecuencia INTERPLUS informará previamente los cortes del servicio que realizará</p>
<p>¿Los operadores de internet y televisión están obligados a condonar las deudas de los usuarios?</p>	<p>NO, según artículo 4 de la Resolución CRC No. 5951 del 26 de marzo de 2020, INTERPLUS durante el término de emergencia no cobrará intereses por mora.</p> <p>Lo anterior no implica condonaciones de las sumas que los usuarios deben</p>
<p>¿Cuáles son los canales con los que cuenta el Usuario para presentar una PQR's?</p>	<p>Para que permanezca en casa hasta el 31 de mayo de 2020. Teléfonos: (+57) 313-3662530 y en cada uno de los teléfonos de las áreas de cobertura existentes en la página <a href="https://interplus.com.co">https://interplus.com.co</a></p>
<p>¿Cuál es el horario en que el Usuario puede presentar su PQRs?</p>	<p>La CRC a través de la Resolución 5951 del 26 de marzo de 2020 flexibilizó el horario de atención a través de líneas telefónicas de 8:00am a 6:00pm los 7 días de la semana.</p> <p>Los reportes de fallas la atención telefónica se realizará los 7 días de la semana 24 horas al día.</p>

	<p>Con lo anterior, no se modifican los tiempos de respuesta ni la garantía de atender satisfactoriamente a nuestros Usuarios.</p>
<p>¿La facturación y las respuestas a las PQRs pueden ser enviadas al correo electrónico del Usuario?</p>	<p>Sí, según la Resolución CRC No. 5956 del 19 de marzo de 2020.</p> <p>El operador puede emitir la respuesta a la PQRs por correo electrónico, aunque no haya sido el mismo medio de presentación y no requiere autorización.</p> <p>De igual forma el operador puede enviar la factura por correo electrónico aun cuando el Usuario no lo haya autorizado.</p> <p>Cuando no se cuenta con el correo electrónico INTERPLUS entregará la factura y la respuesta de la PQRs en físico.</p>
<p>¿El Usuario puede presentar las solicitudes de cesión de contrato y/o soporte de equipos terminales por medios no físicos?</p>	<p>Sí según la Resolución 5951 del 26 de marzo de 2020 la cual permite hasta el 31 de mayo de 2020 solicitar la cesión de contrato y/o soporte de equipos terminales a través de <a href="http://interplus.com.co/formato-pqr/">http://interplus.com.co/formato-pqr/</a> y de los números telefónicos que puede encontrar en el link de cobertura de la página <a href="https://interplus.com.co/">https://interplus.com.co/</a></p>
<p>¿En caso de que el Usuario tenga inconvenientes con la prestación de sus servicios (televisión y/o internet) primero debe acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC?</p>	<p>NO, según la Resolución SIC No. 19012 de 2020 enfatiza que INTERPLUS es el primer canal de solución. Ahora bien, <b>solo en el caso que no demos respuesta oportunamente</b> como usuario usted podrá acudir a la SIC.</p>