

## COMUNICACIONES COVID 19

### IMPORTANTE

“Apreciado usuario, informamos que puede presentar peticiones, quejas o recursos (PQRs), cesiones de contratos sin acudir a nuestras oficinas físicas, ya que las mismas estarán cerradas hasta el próximo 31 de agosto. Puede presentarlas, desde la comodidad de su hogar, a través de los siguientes canales electrónicos:

Página web: <http://www.hogaresmc.net.co/pqr>

Facebook: <https://www.facebook.com/MeganetTeConecta>

También, podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica de atención al usuario de 8:00 am 6:00 pm; los 7 días de la semana, hasta el 31 de agosto de 2020. En caso de fallas del servicio se atenderán durante los 7 días y durante las 24 horas al día.

De igual manera queremos informarles que hasta el 31 de agosto, podemos enviarle la factura a su correo electrónico, si Usted no tiene correo por favor háganos saber a dónde la remitimos. Hasta dicha fecha no le generamos cobros de intereses de mora por las sumas que no sean pagadas oportunamente, siempre y cuando las mismas estén asociadas a sus servicios de internet. Esto no implica la condonación de las sumas que usted nos adeuda.

Recuerde que 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 Prevenir el contagio de COVID19 está en sus manos”