

## PREGUNTAS FRECUENTES

¿Internet y televisión son servicios esenciales?	Si, según el Decreto 464 del 23 de marzo de 2020 declarando que los servicios de internet y televisión son esenciales (artículo 1º)
¿Los operadores de internet y televisión pueden suspender labores de instalación, mantenimiento y adecuación de las redes requeridas para la operación del servicio?	NO, según el artículo 1º del Decreto 464 del 23 de marzo de 2020 expedido por el MinTIC
¿Siendo los servicios de internet y televisión esenciales deben ser prestados por los operadores gratuitamente?	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.  Los Usuarios están obligados a pagar oportunamente la factura por la prestación de los servicios de internet y televisión por suscripción.
¿Los operadores pueden cortar los servicios de internet y televisión por falta de pago?	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.  La CRC exhorta a los operadores a que les brinden a los Usuarios facilidades de pago.
¿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?	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 STARGO informará previamente los cortes del servicio que realizará
¿Los operadores de internet y televisión están obligados a condonar las deudas de los usuarios?	NO, según artículo 4 de la Resolución CRC No. 5951 del 26 de marzo de 2020, STARGO durante el término de emergencia no cobrará intereses por mora.  Lo anterior no implica condonaciones de las sumas que los usuarios deben
¿Cuál es el horario en que el Usuario puede presentar su PQRs?	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. Los reportes de fallas la atención telefónica se realizará los 7 días de la semana 24 horas al día.
	Con lo anterior, no se modifican los tiempos de respuesta ni la garantía de atender satisfactoriamente a nuestros Usuarios.
¿La facturación y las respuestas a las PQRs pueden	Sí, según la Resolución CRC No. 5956 del 19 de marzo

<p>ser enviadas al correo electrónico del Usuario?</p>	<p>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 STARGO 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="https://stargo.com.co/formato-pqr/">https://stargo.com.co/formato-pqr/</a> y de los números telefónicos que puede encontrar en el link de cobertura de la página <a href="https://stargo.com.co/">https://stargo.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 STARGO 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>