FIBER GLOBAL HOME

Internet Fibra Óptica

Ciudad _____ Dia, ___ Mes, ___ Año ___

Seleccione con una X el TIPO DE SOLICITUD

Queja [ ] Petición [ ] Reposición [ ]

N° de Acceso objeto de su PQR _____

Nombre del peticionario _____

Apellido del peticionario _____

C.C. [ ] C.E. [ ] Pasaporte [ ] N° de Documento de Identidad _____

Teléfono Fijo de contacto: Casa: _____ Oficina: _____

Teléfono Móvil de Contacto: _____ Horario disponible para llamada: _____

Señor usuario; Usted tiene derecho a elegir el medio por el cual puede recibir la notificación de la respuesta a su Queja, bien sea, por medio físico o electrónico, diligenciando a su elección la información descrita a continuación:

Por lo anterior mecionado seleccione uno de los dos medios por el cual desea recibir la notificación de su respuesta:

1. Correo Electrónico

[ ] Autorizo y acepto lo términos y condiciones de recibir notificación de la respuesta a mi Queja o Petición, mi correo electrónico es:

_____

2. Dirección Física

[ ] Autorizo recibir notificación de la respuesta por medio físico, mi dirección es:

_____

Fundamentos de su PQR

_____

_____

_____

_____

_____

_____

FIBER GLOBAL HOME
Internet Fibra Óptica

Tener en cuentas las siguientes pruebas para la respectiva investigación: _____

_____

Señor Usuario le informamos que acorde con lo establecido en el inciso 4 Art. 42 de la Resolución 3066 de 2011 Régimen de Protección al Usuario. Cualquier Petición o Queja asociada con la facturación podrá presentarse máximo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir del vencimiento del pago oportuno de su factura. Señor usuario, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha que se surta la notificación de la decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular. Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, en el evento en que la Decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nueva mente le sea desfavorable. Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web www.fiberglobalhome.com, nuestra página de red social Facebook o a través de nuestras línea de atención al usuario Teléfonos: 301 695 8560 – 300 787 8779. Para obtener información sobre el trámite impartido a su Recurso de Apelación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, puede dirigirse a las oficinas de atención al usuario ubicadas en la Calle 10 No. 5-1 Valle del Cauca en los horarios de atención al Público (Lunes a Viernes de 8:00 a las 16:30 horas en jornada continua), o a través de la página web sic.gov.co – Email info@sic.gov.co.

Atentamente,

NOMBRE: _____ C.C. _____

FIRMA: _____

FIBER GLOBAL HOME
Internet Fibra Óptica

Sevilla, 21 de abril de 2020

Estimado Usuario:

"PREVENIR EL CONTAGIO DE COVID19 ESTÁ EN SUS MANOS"

FIBER GLOBAL HOME S.A.S, se permite informarle, en cumplimiento de la resolución 19012 expedida por la SIC, lo siguiente:

En las **Oficinas Físicas, no recibirán** Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos (PQR) hasta el próximo 31 de mayo de 2020. Puedes tramitar las **PQR** y demás solicitudes como traslados, fallas de servicio, terminación y/o Suspensión del contrato, Cesión de contrato; todo lo relacionado con tu servicio sin acudir a nuestras oficinas físicas desde la comodidad de tu hogar, a través de los siguientes canales no presenciales.

- Página Web: www.fiberglobalhome.com
- Correo electrónico: pqr@fiberglobalhome.com
- Líneas Telefónicas: 301 695 8560 – 300 787 8779, horario de Lunes a Viernes de 8:00 am 5:30 pm; Sábados de 8:00 am a 2:00 pm.

Recuerde que los plazos para dar respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQRs) no han sido modificados. Hasta el 31 de Mayo de 2020 podemos darle respuesta a sus peticiones, quejas o recursos por medio digitales, sino tiene correo, por favor indíquenos a que dirección la hacemos llegar.

La facturación del servicio y otros: desde el 17 de abril hasta el 31 de mayo.

- Se enviara la factura al correo electrónico que tengas registrado.
- Se enviara la factura Física a la dirección de instalación, sino tiene correo electrónico registrado.
- No se generará cobro alguno asociado a intereses por mora de ningún servicio.

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.

Servicio Al Cliente
FIBER GLOBAL HOME S.A.S.

FIBER GLOB
Internet Fi