

Resolución CRC 8332 – Medidas temporales por sismo de agosto 2026

Conoce las medidas temporales dispuestas por la Resolución 8332 para los damnificados por el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026 aquí

La Resolución 8332 expedida el 28 de agosto de 2026 define, entre otras, las siguientes medidas de manera temporal hasta el 31 de diciembre de 2026 para los usuarios damnificados del sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026:

1. No cobrar cláusula de permanencia mínima a usuarios damnificados que terminen anticipadamente el contrato.
2. Permitir suspensión de los servicios hasta por 6 meses sin cobro de reconexión o reactivación y suspender el conteo de la cláusula de permanencia durante el periodo de suspensión del servicio.
3. No exigir devolución de equipos cuando sea imposible recuperarlos por causa del desastre.
4. Informar previamente a los usuarios sobre intervenciones urgentes de red.
5. Permitir la entrega electrónica de facturas a usuarios de zonas afectadas cumpliendo las condiciones regulatorias.
6. No aplicar la pérdida del número prepago por inactividad.
7. Informar cierres temporales de oficinas físicas afectadas.
8. Habilitar y divulgar canales alternativos de atención. Permitir la realización de PQR, solicitudes y trámites por cualquier canal disponible (Cesión de contrato – Portación - Soporte).
9. Disponer y divulgar una cuenta de correo electrónico para PQR's. Emitir constancia de recepción de trámites enviados por correo electrónico.

Desde Tigo se dispuso el correo electrónico

damnificadosterremoto@tigo.com.co

Recuerda que, estamos listos para atender tus PQRs (peticiones, quejas o recursos) en nuestros canales:

Tiendas. Conoce la más cercana a ti aquí (b.tigo.com/tiendas)

Línea de Servicio al Cliente 01 8000 42 22 22 o *300 desde móviles Tigo

Página web: www.tigo.com.co

Importante: si no eres damnificado del sismo, usa los demás medios dispuestos por la compañía.