



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio de internet fijo –en lo subsecuente, el “**Servicio**”–, que presta **CONEXIONES Y CONSULTORÍA EN REDES DE FIBRA ÓPTICA, S.A. DE C.V.** -en lo siguiente, el “**Proveedor**”- y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas, reclamaciones y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- En el Centro de Atención. La ubicación, así como los días y horarios de atención, podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <https://fibratec.mx/>.
- Comunicándose vía telefónica a los números 55 89 42 77 50, 800 341 8436 y 712 122 08 34.

El número telefónico 55 8942 7750, se encuentran disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm.

Los números telefónicos 712 122 0834 y 800 341 8436, se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

- Enviando un correo electrónico a la dirección: hola@fibratec.mx y sopORTE@fibratec.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de la aplicación WhatsApp a los números: 55 8942 7750 y 712 183 40 27, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

El procedimiento será el siguiente:

- I. El Usuario levantará el reporte al cual le será asignado un número de folio de atención.
- II. El área de servicio al cliente del Proveedor, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
- III. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el contrato de adhesión.



- IV. El responsable técnico informará al área de servicio al cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al usuario las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

El Proveedor dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del usuario, de acuerdo con lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales y en el Contrato de Adhesión suscrito por el usuario. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta el Proveedor para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con estos, así como su cancelación o cualquier trámite relacionado con estos.

El Proveedor cuenta con un sistema de atención al usuario que le permite controlar y dar seguimiento a los trámites y reclamaciones presentadas por los usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

El usuario podrá dar seguimiento a su queja con el folio asignado por el Proveedor a través de cualquier de los medios de contacto señalados por este último.