**PROCEDIMIENTO PARA PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, 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 **MIGUEL AMADO ESCOBAR** –en lo siguiente, el “***PROVEEDOR***”- y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

1. Acudiendo personalmente a los Centros de Atención del Proveedor, cuyas ubicaciones pueden consultar en el portal de internet del Proveedor, en la liga: <https://www.compu-semmm.com/>.
2. Llamando a los números 800 341 8436, 722 507 8845, 722 343 0822, 712 371 2073, 712 222 4092, 712 320 6456, 712 183 4027 y 557 448 21 77.

III. Enviando un mensaje a través de la app Whatsapp, al número 712 222 4493.

IV. Enviando un correo electrónico a la dirección ventas@compu-semmm.com.

Días y horarios de atención:

* Centro de Atención y vía telefónica (a los números 722 507 8845, 722 343 0822, 712 371 2073, 712 222 4092, 712 320 6456, 712 183 4027 y 557 448 21 77) de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas y sábados de 9:00 a 16:00 horas.
* Vía telefónica al número 800 341 8436, las 24 horas del día los 365 días del año.
* Whatsapp, al número 712 222 4493, las 24 horas del día los 365 días del año.
* Correo electrónico, las 24 horas del día los 365 días del año.

El procedimiento será el siguiente:

1. El usuario levantará el reporte al cual le será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
2. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
3. 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.
4. 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. 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 el Servicio, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos.

El ***PROVEEDOR*** cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.