

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

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los servicios de internet fijo y telefonía fija –en lo subsecuente, los “**Servicios**”–, que comercializa **NEFETEL COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.** –en lo siguiente, el “**Nefetel**”- 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:

- Al Centro de Atención, presentando físicamente.
- Comunicándose vía telefónica al número 55 5002 1400, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: suporte@redabierta.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje vía Whatsapp al número 55 4170 4170, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviado un mensaje a través del chat habilitado en la página web de **Nefetel**, en la liga: <https://gruporedabierta.com/>

El procedimiento será el siguiente:

- I. El Usuario levantará el reporte al cual le será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
- II. El Área de Servicio al Cliente, 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 Servicio.
- IV. El responsable técnico informará al Centro 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.

Nefetel 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 Servicios. 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 **Nefetel** para poder presentar su queja, reportar anomalías de los Servicios, formular consultas relacionadas con los Servicios, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos.

Nefetel 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.