

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES, RECLAMACIONES 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 **GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.** –en lo siguiente, el “**Proveedor**”- y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación y días y horarios de atención pueden consultarse en la Página Web del **Proveedor**, en la liga: <https://gruposurnet.com.mx/>.
- Comunicándose vía telefónica a los números 963 1261 618 y 961 6850 966. El primer número se encuentra disponible las 24 horas del día los 365 días del año, mientras que el segundo se encuentra disponible de lunes a domingo de 8:00 am a 8:00 pm.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 961 6850 966, disponible 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 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 Adhesión.
- IV. El responsable técnico informará al Centro de Servicio al Cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor 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 para la prestación del Servicio. 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.