

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

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio de internet fijo residencial simétrico -en lo subsecuente, el “**Servicio**”- que comercializa el C. Daniel Aparicio Badillo -en lo subsecuente, 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, presentándose físicamente. El usuario podrá consultar la ubicación del Centro de Atención en la página web del Proveedor, en la liga: <https://interconexionap.com/>.
- Comunicándose al número telefónico 782 170 9744, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: ininterconnections@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de la aplicación WhatsApp, al número 782 170 9744, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje por medio de la página web del Proveedor, en la liga: <https://interconexionap.com/>, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

El procedimiento será el siguiente:

1. El usuario levantará el reporte ante cualquier de los medios antes señalados y a dicho reporte le será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
2. El área de servicio al cliente del Proveedor, 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 y el código de prácticas comerciales.
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 y en el Contrato de Adhesión para la prestación del servicio de internet fijo. 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 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.