

## 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 **CARLOS ERASMO MANRIQUE CHAN** –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:

- Vía telefónica al número 984 178 1328, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo a la dirección: [contacto@elnuevoamanecer.com.mx](mailto:contacto@elnuevoamanecer.com.mx), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de Whatsapp al número 984 178 1328, el cual se encuentra 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 firmado.
- 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 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 estos a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados.