

## 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 **TELTAN TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V.** –en lo siguiente, el “**Proveedor**”- y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Directamente en alguno de los Centros de Atención, cuyas ubicaciones, así como días y horarios de atención, pueden consultarse en el portal de internet del **Proveedor**, en la liga: [www.teltan.com.mx](http://www.teltan.com.mx).
- Comunicándose vía telefónica a través del número: 444 8311 433 opción 1, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: [atencionclientes@teltan.com.mx](mailto:atencionclientes@teltan.com.mx), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 444 5449 051, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El procedimiento será el siguiente:

1. El Usuario levantará el reporte ante el Centro de Atención al Usuario, a dicho reporte 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 Servicio.
4. 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 este código 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 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.