



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los servicios de internet fijo, televisión restringida y telefonía fija –en lo subsecuente, los “**Servicios**”–, que presta **FIBRA SLP, S.A. DE C.V.** –en lo siguiente, el “**PROVEEDOR**”- y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Al Centro de Atención al Usuario, presentando físicamente. La ubicación del centro de atención puede consultarse en la página web del **PROVEEDOR** en la liga: <https://fibraslp.com/>
- Comunicándose vía telefónica al número 444 208 44 65, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: suporte@fibraslp.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 444 208 44 65, 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 Servicio.
- 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 suscrito. 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 de los Servicios, formular consultas relacionadas con los Servicios, 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.