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 el concesionario **CW REDES Y CONSTRUCCIONES S. DE R.L. DE C.V.**–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:

- Comunicándose vía telefónica al número 800 030 0148 disponible las 24 horas, los 365 días del año.

- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: atencionaclientes@blmtelecom.com, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas.

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.