



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

A continuación, se detalla el procedimiento que los usuarios pueden seguir para presentar y dar seguimiento a sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio o equipo. Así como consultas, dudas y aclaraciones de manera gratuita por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

1. Canales para Presentar Quejas

Los usuarios cuentan con los siguientes canales para presentar sus quejas:

- **Centros de atención al cliente:** La ubicación, así como los días y horarios de atención podrán consultarse en la página del proveedor www.nuconet.com.mx
- **Atención telefónica:** comunicándose al número 7122316783. Se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm. Sábados de 9:00 am a 3:00 pm.

Enviando un mensaje a través de la aplicación de WhatsApp al número 7122316783.

- **Correo electrónico:** Enviando un mensaje a 1atencionalcliente.nuconet@gmail.com

Estos canales están disponibles para todos los suscriptores y son gratuitos.

2. Disponibilidad de los Canales

- **Teléfono y correo electrónico:** Disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.
- **Centros de atención al cliente:** Disponibilidad sujeta a horarios publicados en el sitio web.

3. Tiempo de Respuesta Inicial

- **Llamadas telefónicas:** En la mayoría de los casos, los usuarios serán atendidos en menos de 30 segundos. En casos excepcionales, la espera podría llegar a un máximo de 60 segundos.

4. Comprobante y Seguimiento de la Queja

- Al presentar una queja, el usuario recibirá un comprobante con un número único llamado "folio".
- El folio se puede recibir en papel, por teléfono o correo electrónico, según la preferencia del usuario.



5. Consulta del Estado y procedimiento de resolución de la Queja

- El estado de la queja puede revisarse a través de los medios especificados en www.nuconet.com.mx , proporcionando el número de folio.
- El área técnica por parte del proveedor dará seguimiento al reporte presentado. Verificará las causas que propiciaron la falla y dará paso a la corrección de la misma, de acuerdo con lo establecido en el contrato de adhesión.
- El proveedor dará atención a cualquier falla que requiera la visita del técnico al domicilio del usuario, de acuerdo a lo establecido en el código de prácticas comerciales y en el contrato de adhesión suscrito por el usuario.
- El responsable técnico informará al área de servicio al cliente la reparación de la falla. Este a su vez notificará al usuario las razones de la falla y la corrección de la misma. El área de servicio al cliente por parte del proveedor se asegurará que el servicio del usuario opere con normalidad y cerrará y archivará el folio asignado.
- El usuario podrá elegir libremente los sistemas de atención con los que cuenta el proveedor para poder presentar sus quejas, reclamaciones, dudas o aclaraciones.

6. Resolución de la Queja

- **Tiempo de atención:** Todas las quejas serán resueltas en un máximo de 15 días naturales. El tiempo promedio de resolución es de 2 días naturales.
- En caso de insatisfacción con la resolución, el usuario deberá notificarlo al proveedor a través del correo electrónico proporcionado.
- El proveedor ofrecerá opciones de conciliación para alcanzar una resolución satisfactoria.

7. Escalamiento a Autoridades Competentes

Si no se llega a un acuerdo, el usuario será informado de su derecho a presentar una queja ante la autoridad competente. Entre las opciones disponibles se encuentran:

- **PROFECO** (Procuraduría Federal del Consumidor).
- **COMISION REGULDORA DE TELECOMUNICACIONES (CRT)**.

8. Compromiso de OSCAR NUÑEZ CONTRERAS

OSCAR NUÑEZ CONTRERAS reafirma su compromiso de atender las quejas de los usuarios de manera justa, ágil y transparente, respetando sus derechos en todo momento.