



PROCEDIMIENTO PARA 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 – en lo subsecuente, el “**Servicio**”–, que presta **MARTÍN TERÁN BANDA** –en lo siguiente, el “**MTB**”- 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:

- En el Centro de Atención, presentando físicamente. La ubicación del centro de atención podrá consultar en la página web de **MTB**, en la liga: <http://esvelco.com.mx/>
- Comunicándose vía telefónica al número (487) 1593899, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: mtb032017@gmail.com, 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 de **MTB**, 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.
- 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.

MTB 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 de los 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 **MTB** para poder presentar su queja, reportar anomalías de los Servicios, formular consultas relacionadas con estos, así como su cancelación o cualquier trámite relacionado con estos.

MTB 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.

El usuario podrá dar seguimiento a su queja con el folio asignado por **MTB** a través de cualquier de los medios de contacto señalados por este último.