PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, RECLAMACIONES, ACLARACIONES 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 **ALEJANDRO UBALLE MONTOYA** –en lo subsecuente, "***ASM Internet***"- y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- En cualquiera de los Centros de Atención, presentándose físicamente, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, podrán consultarse en la página web de ***ASM Internet,*** en la liga: https://asmtech.com.mx/.

- Comunicándose vía telefónica a los números 411 150 0062 y 411 155 2386, disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.

- Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@asmtech.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

- Enviando un mensaje de WhatsApp al número 411 125 4005, 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 ***ASM Internet***, 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.

ASM Internet 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 ***ASM Internet*** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con estos, así como su cancelación o cualquier trámite relacionado con estos.

ASM Internet 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 ***ASM Internet*** a través de cualquier de los medios de contacto señalados por este último.