

PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER DUDAS, ACLARACIONES, CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS

I. Datos de contacto y canales de atención.

Los USUARIOS podrán realizar consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y reportes de fallas a través de los siguientes medios:

- **Centro de Atención Telefónica:** 55 5147 8040 (disponible las 24 horas, los 365 días del año).
- **Correo Electrónico:** contacto@c3ntro.com
- **Portal de Soporte:** <http://helpdesk.c3ntro.com/support/login>.
- **Portal de Internet:** www.c3ntro.com (acceso 24/7).
- **Atención presencial:** Av. Paseo de las Palmas 340 – PH, Col. Lomas de Chapultepec V Sección, Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11000.

En todos los casos, el USUARIO recibirá un **número de reporte** con fecha y hora de registro de su solicitud.

II. Tipos de solicitudes atendidas.

El sistema de atención recibe y gestiona, de manera gratuita, los siguientes tipos de solicitudes de los USUARIOS:

2.1. Consultas y aclaraciones:

- Información sobre servicios, planes, tarifas, facturación, equipos y cobertura.
- Actualización de datos del usuario.

2.2. Reclamaciones y quejas:

- Inconformidades relacionadas con la calidad, continuidad o facturación de los servicios.
- Reportes sobre incumplimiento en la prestación del servicio.

2.3. Reportes de fallas:

- Interrupciones, degradaciones o fallos técnicos en los servicios contratados.
- Se atienden de manera continua (24/7/365).

2.4. Reportes de robo o extravío de equipo:

- Equipos proporcionados por el concesionario (ejemplo: ruteadores, módems, switches u otros dispositivos necesarios para la prestación del servicio).
- El concesionario registrará el reporte y asignará un número de folio con fecha y hora.
- Se informará al USUARIO el procedimiento para la reposición, reparación o sustitución del equipo, así como los cargos aplicables en caso de que procedan conforme al contrato de prestación de servicios.
- Este servicio está disponible las 24 horas de los 365 días del año.

2.5. Sugerencias y comentarios:

- Observaciones de los USUARIOS destinadas a mejorar la calidad de los servicios.

III. Horarios de atención.

El sistema de atención opera bajo los siguientes horarios:

- **Reportes de fallas y bloqueo de equipos por robo o extravío:** disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- **Consultas y aclaraciones generales:** disponibles las 24 horas del día a través del Centro de Atención Telefónica y del portal de internet.
- **Información de cobranza y convenios de pago:** disponible de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
- **Atención presencial en oficinas:** de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, en el domicilio señalado en la Sección 1.

IV. Proceso de atención y plazos de respuesta.

4.1. Levantamiento de la solicitud.

- El USUARIO podrá presentar su consulta, reclamación, queja o reporte de falla a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en la Sección 1.
- Toda solicitud será registrada en el sistema de atención y se asignará un número de reporte con fecha y hora.

4.2. Clasificación y canalización.

- El personal del Centro de Atención clasificará la solicitud según su tipo (consulta, aclaración, reclamación, queja, reporte de falla o robo/extravío de equipo).
- Cada solicitud será canalizada al área correspondiente para su atención.

4.3. Plazos de respuesta.

- **Consultas y aclaraciones:** respuesta inmediata o en un máximo de 48 horas naturales.
- **Reportes de fallas:** diagnóstico en un máximo de 24 horas naturales y solución en un plazo no mayor a 72 horas, salvo causas de fuerza mayor o ajenas al concesionario.
- **Reclamaciones y quejas:** resolución en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del registro.

- **Reportes de robo o extravío de equipo:** atención inmediata, con entrega de número de folio y comunicación al usuario del procedimiento de reposición, reparación o cargos aplicables conforme al contrato.

4.4. Escalamiento.

- Si el USUARIO no está conforme con la primera respuesta, podrá solicitar que su caso sea revisado por un supervisor o área especializada.
- El nuevo dictamen deberá emitirse dentro de los plazos señalados para cada tipo de solicitud.

Última actualización: 1 de septiembre de 2025