



ATENCIÓN DE FALLAS, REQUERIMIENTOS, SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS RESPECTO AL SERVICIO

El usuario podrá presentar y dar seguimiento a sus reportes de atención de fallas, requerimientos, sugerencias y/o comentarios respecto al servicio a **FibraSÍ** de manera gratuita, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas, y sábados de 9:00 a 14:00 horas, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- De manera Presencial en los Centros de Atención a Clientes, cuyos datos de ubicación podrán ser consultados en nuestra Página Web <https://www.fibrasi.com>.
- Comunicándose al Centro de Atención al Usuario al número **477 258 7289** y/o los números telefónicos publicados en nuestra Página Web
- A través de nuestra Página Web, en la parte inferior derecha, se encuentra habilitado el siguiente banner:



Al seleccionarlo, se abrirá un chat a través de la aplicación WhatsApp, donde el usuario será atendido por un Asesor Especializado o, si el usuario así lo prefiere, podrá enviar un mensaje directamente desde la aplicación WhatsApp, al número **479 142 4942** y/o los números telefónicos publicados en nuestra Página Web.

- A través de nuestra Página Web, en la parte superior derecha, se encuentra el Botón "Portal del Cliente", donde, una vez que haya ingresado su usuario y contraseña, deberá seleccionar la Opción "Soporte Técnico", para posteriormente levantar su propio Ticket con el cual se le dará seguimiento.
- Desde la APP publicada en nuestra Página Web en la sección de "Sistemas de Pago".

Primero se requiere ingresar su usuario y contraseña, posteriormente deberá seleccionar la Opción "Soporte Técnico", y dar clic en el botón "Crear Ticket". Una vez que haya seleccionado Asunto, Departamento, Archivo Adjunto (en caso de requerirse), y la descripción de su requerimiento, deberá dar clic en el botón "Crear Ticket"

FibraSí dará atención a cualquier reporte de falla, o requerimiento, en el que se necesite visitar el domicilio del usuario, de acuerdo a lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales y en el Contrato de Adhesión para prestar el Servicio de Internet Fijo Residencial autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor en favor de **FibraSí**. Ambos documentos podrán consultarse en nuestra Página Web en la sección de “Legal”.

Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al usuario un número de ticket 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 el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor.

Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al usuario presentar cualquier duda, aclaración y reclamaciones, así como solicitar información sobre tarifas, condiciones de los planes, promociones u ofertas.

El usuario podrá elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **FibraSí** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio y formular consultas relacionadas con el Servicio.

FibraSí permitirá que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas al usuario que celebró el Contrato de Servicios a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

FibraSí podrá requerir al usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja.