

## **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DUDAS, ACLARACIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.**

Cuando el usuario detecte algún problema con el servicio de acceso a internet fijo –en lo subsecuente, el “Servicio”–, ya sea por una interferencia, no pueda enlazarse, no descargue información, etc., debe verificar cualquiera de las siguientes situaciones que pueden estar afectando su correcto funcionamiento:

- El buen estado del cableado de su Servicio (no cortado o deteriorado).
- La conexión del aparato.
- Si tienes uno o más routers conectados, revisa si en todos se presenta la falla o en uno en especial, puede ser que el aparato tenga algún desperfecto y requiera ser reemplazado.

Es importante que el usuario no presente adeudos, ya que esto es una razón de suspensión total del Servicio.

Si el usuario continúa con problemas en el Servicio deberá reportar la falla, siguiendo estos pasos:

1. Deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica o a cualquier otro medio autorizado en su contrato de adhesión o en Código de Prácticas Comerciales y reportar el problema o inconveniente a un asesor.
2. El asesor telefónico le solicitará alguno de los siguientes datos:
  - Número de contrato.
  - Nombre del usuario y/o del titular del Servicio.
  - Servicio contratado.
  - Número de teléfono donde se le pueda contactar, en caso que sea distinto al establecido en su contrato.
  - Una vez verificada la vigencia del contrato de adhesión se procederá a proporcionar el servicio de asistencia.
3. El asesor realizará un registro personalizado de la problemática, le informará al usuario el número de reporte y procederá a identificar el problema concreto con ayuda de la descripción que el usuario haga del mismo.
4. El asesor cotejará en el sistema interno de monitoreo la problemática que refiere el usuario y le informará a este si la falla es atribuible a él o no, además le informará la causa en específico del problema o inconveniente y el momento en que se reestablecerá el Servicio.
5. Para el caso de presentarse algún corte de fibra, línea cableada o suministro eléctrico por causa no imputable al Proveedor, éste comunicará al usuario en específico el problema y el momento en que se reestablecerá el Servicio, en términos del Código de Prácticas Comerciales y del contrato de adhesión.
6. El usuario podrá llamar, dentro de las doce horas siguientes al reporte de su falla, para saber el estatus, para lo cual deberá indicar el número de reporte que le fue

proporcionado.

### **Recomendaciones para solicitar asistencia**

Cuando el usuario solicite asistencia, deberá procurar seguir las siguientes instrucciones:

1. Estar cerca de su módem, ya que los técnicos le harán preguntas que les ayudarán a identificar la falla.
2. Tratar de definir claramente su consulta, esto ayudará a que el técnico le pueda auxiliar fácilmente.
3. En el caso de que el usuario desee solicitar la asistencia de un técnico en su domicilio, deberá solicitarlo a través de los medios señalados en el Código de Prácticas Comerciales, en ese entendido, no hay contrataciones ni pagos directos del Servicio a los técnicos.
4. En caso de requerir de algún equipo para mejorar la conectividad en su domicilio, el técnico informará y cotizará la propuesta de solución al usuario. La instalación del equipo se realizará únicamente si el cliente acepta la cotización y realiza el pago del costo correspondiente, cualquier trabajo realizado por los técnicos tiene una garantía de 90 días naturales a partir de la firma de aceptación en el domicilio del usuario, una vez finalizada la instalación.

### **Calendarización del servicio técnico a domicilio.**

Cuando el problema o falla subsista después de 12 horas continuas y se detecte que la causa sea presuntamente imputable al Proveedor, el usuario podrá solicitar se agende la visita del servicio técnico a su domicilio, para lo cual deberá realizar lo siguiente:

1. El proceso para agendar la visita estará disponible las 24 horas del día.
2. El servicio técnico se solicitará llamando al Centro de Atención Telefónico del Proveedor, al número 442 559 8050.
3. El servicio técnico está disponible sólo dentro de la cobertura señalada en [www.michowifi.com](http://www.michowifi.com)
4. La visita técnica se realizará de lunes a viernes entre las 8:00 y las 20:00 horas.
5. Se atenderá la solicitud del cliente en la fecha y horario que este indique, siempre y cuando se encuentre dentro de los días y horarios señalados en el punto anterior, además estará sujeta a la disponibilidad de los técnicos y a los límites de distancia.
6. Cada visita se realizará en un máximo de 48 horas naturales a partir de la solicitud, salvo que el cliente modifique la fecha y hora.
7. El cliente podrá solicitar más de un servicio técnico por visita, sin embargo, cada uno tendrá un costo independiente.
8. El material de cableado tiene un costo extra por cada bloque de 10 metros.
9. El técnico cotizará en sitio la cantidad de bloques de metros y solicitará la autorización del cliente para utilizarlos.

### **Consideraciones para la visita técnica.**

1. El técnico, por medio de una llamada telefónica, deberá confirmar: Nombre y datos completos del titular del Servicio y del contacto que estará presente, así como la



ubicación del domicilio o referencias de este.

2. Para que el servicio técnico se realice con éxito, el técnico y cliente deben ubicarse en el domicilio acordado el día programado. Si el cliente no se encuentra en el domicilio a la hora y fecha establecidos, el técnico dejará un comprobante de asistencia en el domicilio y evidenciará su asistencia con una fotodigital del lugar, la cual se archivará en el reporte.
3. Toda visita en la que no se haya podido realizar el servicio técnico, por causas imputables al usuario (ausencia), tendrá un costo para este último, el cual se deberá reflejado en el siguiente recibo o estado de cuenta.
4. El día programado de la visita:
  - a. El usuario o el contacto señalado en el reporte, deberán de estar presente en el momento de la llegada del técnico
  - b. El usuario deberá de considerar que los servicios técnicos podrán durar aproximadamente 180 minutos, por lo que, si el cliente no destina dicho tiempo y el trabajo queda incompleto, no se podrá continuar en otro momento, a menos de que el cliente solicite y pague otro servicio. El usuario, al término del servicio técnico, deberá firmar la orden de servicio manifestando su aceptación y satisfacción del mismo. Si fuera el caso, el cliente también deberá de autorizar la cotización correspondiente.

En caso de quejas, reclamaciones, sugerencias o comentarios, el usuario deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónico, al número 442 559 8050, enviar un correo electrónico a la dirección [miwicompras@outlook.com](mailto:miwicompras@outlook.com), o acudir directamente al(los) Centro(s) de Atención a Clientes, cuya ubicación(es) puede(n) ser consultada(s) en la página web <https://www.michowifi.com/index.html>.