



PROCEDIMIENTO DE ATENCION A CLIENTES QUALTEL, S.A. DE C.V.

Para cualquier solicitud de cambio de servicio, aclaración, queja, o reporte de fallas, los Clientes se podrán poner en contacto con QUALTEL a través de los medios que se indican:

- **Teléfono:** Tel: +52 (81) 1409 2795
- **Correo electrónico:** contacto@qualtel.com.mx

Los medios de contacto se encontrarán disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

En el caso de la solicitud de cambio del servicio, QUALTEL revisará la factibilidad técnica e instalará o adecuará los equipos en un período máximo de 5 días.

Para las aclaraciones y quejas de los Clientes, QUALTEL les dará solución dentro de un período máximo de 48 horas.

Una vez realizado el reporte de fallas del servicio, QUALTEL llevará a cabo las reparaciones correspondientes dentro de un plazo máximo de 48 horas. En caso de que la reparación requiera mayor tiempo, QUALTEL le informará al Cliente.

Los Clientes se podrán inconformar ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la página de internet www.soyusuario.ift.org.mx.