

# Procedimiento de atención de quejas



**Integramos la  
comunicación  
corporativa.**

## PROCEDIMIENTO PARA PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio de telefonía fija –en lo subsecuente, el “*Servicio*”–, que presta el concesionario **SERVICIO CELULARES MULTIPAÍS, S.A. DE C.V.** –en lo siguiente, el “*SCM*”– y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas, reclamaciones y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Comunicándose vía telefónica al número [55 4170 8422](tel:5541708422), el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 6:00 am a 8:00 pm, así como sábados y domingos de 7:00 am a 5:00 pm.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [soporte@servicioscelularesmultipais.com](mailto:soporte@servicioscelularesmultipais.com), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número + 52 55 4170 8422, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Servicio 800: (800) 2694507, disponible de lunes a viernes de 6:00 am a 8:00 pm, así como sábados y domingos de 7:00 am a 5:00 pm.
- Enviando un mensaje a través del portal de internet de SCM, en la liga: <https://www.servicioscelularesmultipais.com>, 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, 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 firmado.



- 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.

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

**SCM** cuenta con un sistema de atención al usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por estos a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

