



Procedimiento para la Atención de Quejas de JOVITEL S. DE R.L. DE C.V.

JOVITEL S. DE R.L. DE C.V. se compromete a brindar un servicio de atención a quejas eficiente, accesible y transparente. A continuación, se detalla el procedimiento que los usuarios pueden seguir para presentar y dar seguimiento a sus quejas:

1. Canales para Presentar Quejas

Los usuarios cuentan con los siguientes canales para presentar sus quejas:

- **Atención telefónica:** A través del WhatsApp con número 4939463852.
- **Centros de atención al cliente:** Consultables en <http://www.jovitel.com.mx/>.
- **Atención telefónica:** A través del número 4939463852.
- **Correo electrónico:** Enviando un mensaje a jovitel.mx@gmail.com.
- **Mi cuenta.** A través del micro portal personalizado del cliente en <http://www.jovitel.com.mx/> colocando sus datos de acceso.

Estos canales están disponibles para todos los suscriptores y son gratuitos.

2. Disponibilidad de los Canales

- **Teléfono y correo electrónico:** Disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.
- **Centros de atención al cliente:** Disponibilidad sujeta a horarios publicados en el sitio web.

3. Tiempo de Respuesta Inicial

- **Llamadas telefónicas:** En la mayoría de los casos, los usuarios serán atendidos en menos de 30 segundos. En casos excepcionales, la espera podría llegar a un máximo de 60 segundos.

4. Comprobante y Seguimiento de la Queja

- Al presentar una queja, el usuario recibirá un comprobante con un número único llamado "folio".



- El folio se puede recibir en papel, por teléfono o correo electrónico, según la preferencia del usuario.
- Toda la información relacionada con la queja se almacena de forma segura durante al menos un año para garantizar su disponibilidad futura.

5. Consulta del Estado de la Queja

- El estado de la queja puede revisarse a través de los medios especificados en <http://www.jovitel.com.mx/>, proporcionando el número de folio.
- Una vez resuelta, el usuario será notificado vía correo electrónico o teléfono.

6. Resolución de la Queja

- **Tiempo de atención:** Todas las quejas serán resueltas en un máximo de 15 días naturales. El tiempo promedio de resolución es de 2 días naturales.
- En caso de insatisfacción con la resolución, el usuario deberá notificarlo al proveedor a través del correo electrónico proporcionado.
- El proveedor ofrecerá opciones de conciliación para alcanzar una resolución satisfactoria.

7. Escalamiento a Autoridades Competentes

Si no se llega a un acuerdo, el usuario será informado de su derecho a presentar una queja ante la autoridad competente. Entre las opciones disponibles se encuentran:

- **PROFECO** (Procuraduría Federal del Consumidor).
- **CRT** (Comisión Reguladora de Telecomunicaciones).

8. Compromiso de JOVITEL S. DE R.L. DE C.V.

JOVITEL S. DE R.L. DE C.V. reafirma su compromiso de atender las quejas de los usuarios de manera justa, ágil y transparente, respetando sus derechos en todo momento.