

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones y sugerencias, de manera gratuita, a través de los siguientes medios de contacto:

- **Centro de Atención al Usuario:** Vía telefónica a los números **427 211 0580** y **800 944 6123**, disponibles las **24 horas del día**, los **365 días del año**.
- **Correo electrónico:** Enviando su solicitud a **clientes@emenet.mx**, disponible las **24 horas del día**, los **365 días del año**.
- **Sitio web oficial:** A través del formulario de contacto disponible en **www.emenet.mx**, disponible las **24 horas del día**, los **365 días del año**.
- **Atención presencial:** En las oficinas ubicadas en **Andador Carlos Hank González 304, Colonia Santiago Tianguistenco, Municipio de Tianguistenco, C.P. 52600, Estado de México**, en un horario de atención de **lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h**, y **sábados de 9:00 a 15:00 h**.

### **Procedimiento**

1. El Usuario deberá levantar el reporte a través del medio de contacto de su elección. A dicho reporte se le asignará un **número de folio** para su seguimiento.
2. El **Área de Servicio al Cliente**, junto con el responsable técnico, dará seguimiento al reporte presentado.
3. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, realizará las correcciones necesarias, conforme a lo estipulado en el Contrato de Servicio.
4. Una vez resuelta la incidencia, el responsable técnico informará al **Área de Servicio al Cliente**, quien a su vez notificará al Usuario acerca de:
  - Las causas de la falla.
  - La procedencia o improcedencia del reporte.

- La confirmación de que el servicio ha sido restablecido correctamente.
- 1. Cuando la atención del reporte requiera una visita al domicilio del Usuario, el PROVEEDOR coordinará la intervención técnica correspondiente y el Usuario será notificado.
- 2. Las quejas o aclaraciones serán canalizadas al área competente, quien procederá conforme a los mecanismos y plazos establecidos por las autoridades regulatorias.

El Usuario podrá elegir libremente cualquiera de los canales de atención disponibles para presentar su queja, reporte o solicitud de aclaración.

Consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos. El PROVEEDOR cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.