Procedimiento para la Atención de Quejas de SKYNET INTERNET

SKYNET INTERNET 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:

- **Centros de atención al cliente**: Consultables en http://www.internetskynet.mx/.
- **Atención telefónica**: A través del número **449 456 130.**
- **Correo electrónico**: Enviando un mensaje a **soporte@internetskynet.mx.**

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.internetskynet.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 SKYNET INTERNET

SKYNET INTERNET reafirma su compromiso de atender las quejas de los usuarios de manera justa, ágil y transparente, respetando sus derechos en todo momento.