

Procedimientos para la Atención de Dudas, Aclaraciones, Quejas y Reclamaciones

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio o en el equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias a **Aire Cable, S.A. de C.V.** –en adelante, el “**Aire Cable**” – de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- En los CAU, cuyos datos de ubicación podrán ser consultados en el Página Web. Los días y horarios de atención serán de 9:00 a 19:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.
- Comunicándose a los números telefónicos **867 890 7200** y **877 772 9001**, de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.
- Enviando un correo electrónico a las direcciones **contacto@airecable.com** y **reportesnuevolaredo@airecable.com**, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- A través de la Página Web, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Aire Cable dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del usuario, de acuerdo a lo establecido en el Código de Practicar Comerciales de Aire Cable, el cual podrá consultarse en su página de internet <https://airecable.com/>, y en el modelo de contrato de adhesión para prestar el servicio de Televisión de Paga o Internet Fijo en Casa.

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 el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor.

Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al usuario presentar cualquier duda, aclaración y reclamaciones, así como solicitar información sobre tarifas, condiciones de los planes, promociones u ofertas.

El usuario podrá elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **Aire Cable** para poder presentar su queja, reportar anomalías del servicio y formular consultas relacionadas con el servicio.

Aire Cable permitirá que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas al usuario que celebró el contrato de adhesión para prestar el servicio de televisión de paga o internet fijo, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

Aire Cable podrá requerir al usuario la acreditación de la titularidad del servicio para la resolución de la queja.