



## SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS.

**METROCEL** pone a disposición de sus Clientes, de manera gratuita los siguientes medios para recibir y atender consultas, aclaraciones, efectuar contrataciones y quejas relacionadas con los Servicios y para llevar a cabo cancelaciones y/o suspensiones.

Es importante que el Cliente tenga conocimiento que los medios de atención al cliente están disponibles conforme a lo siguiente:

- a) Número telefónico 800 649 0140, disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- b) Desde tu celular \*111, disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- c) WhatsApp: 5633836278
- d) Dirección de correo electrónico: [atencionclientes@metrocel.mx](mailto:atencionclientes@metrocel.mx) que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- e) Portal de Internet: <http://www.metrocel.mx/> que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- f) Facebook: <https://www.facebook.com/MetrocelOficial?mibextid=ZbWKwL> disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Cualquier trámite podrá ser realizado personalmente por el Cliente o por tercera persona que éste autorice mediante cualquier forma de representación permitida por la ley. El Cliente es responsable del uso de información, contraseña, folio y registro que le sean proporcionados al hacer la contratación de los Servicios, así como de aquellos que le sean otorgados por el personal de **METROCEL**.

**METROCEL** se obliga a dar atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia que requiera el Cliente, de acuerdo con lo establecido en lo señalado en el Código de Prácticas Comerciales y en el Contrato de Servicios.

Al levantar el reporte, **METROCEL** asignará y dará al Cliente un folio para el seguimiento y atención a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación, bonificación o reparaciones necesarias, de conformidad con la regulación vigente aplicable.