



ATENCIÓN AL SUScriptor POR ACLARACIONES, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS



MEGARED TECHNOLOGY, S.A. DE C.V. del servicio garantiza varios canales para que el usuario presente su queja: centros de atención al cliente, los cuales pueden ser consultados a través de **mginternet.mx**, atención telefónica al **249 112 5255** y correo electrónico **contacto@mginternet.mx**. Estos canales están disponibles para suscriptor y son gratuitos.



El usuario puede ponerse en contacto con **MEGARED TECHNOLOGY, S.A. DE C.V.** en cualquier momento, ya que los canales telefónicos y electrónicos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Si el usuario elige hablar con un representante por teléfono, la espera no será larga. En la mayoría de los casos, será atendido en **menos de 30 segundos**. Excepcionalmente, esta espera podría llegar a un **máximo de 60 segundos**.



Al presentar una queja, **MEGARED TECHNOLOGY, S.A. DE C.V.** dará al usuario un comprobante con un número único, llamado "folio". Este número servirá para hacer seguimiento a su queja. El usuario puede elegir cómo recibir este comprobante: en papel, por teléfono o correo electrónico.



Toda la información sobre las quejas se guarda de forma segura durante **al menos un año**. Así, si el usuario necesita revisar o retomar su queja en el futuro, la información estará disponible para él.



Si el usuario desea revisar el estado de su queja, puede hacerlo fácilmente a través de los medios de atención especificados en el portal **mginternet.mx**. Sólo necesitará indicar el número de folio que se le proporcionó. Una vez que la queja se resuelva, **MEGARED TECHNOLOGY, S.A. DE C.V.** le avisará al usuario, ya sea por correo electrónico o por teléfono.



Todas las quejas serán atendidas y resueltas en un período no mayor a **15 días naturales** desde su presentación. El tiempo promedio de atención es de **2 días naturales**.



En caso de que el usuario no este satisfecho con la resolución brindada, deberá notificarlo al proveedor a través del correo electrónico proporcionado. **MEGARED TECHNOLOGY, S.A. DE C.V.** estará en la total disposición de brindar opciones de resolución para conciliar con el usuario.



En el supuesto de no llegar a un acuerdo, **MEGARED TECHNOLOGY, S.A. DE C.V.** le informará al usuario que en todo momento tiene el derecho de presentar una queja ante la autoridad competente. El usuario cuenta con la posibilidad de recurrir a instituciones como **PROFECO** y el **IFT** para resolver cualquier disputa de manera justa y transparente.