

# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.  
**Servicio de Internet Fijo · Fibra Óptica y Antena Inalámbrica**

## 1. OBJETO Y ALCANCE

El presente procedimiento establece el mecanismo formal mediante el cual los usuarios del servicio de internet fijo de Total PC pueden presentar quejas, reclamaciones, reportes de falla o aclaraciones, y establece los compromisos de la empresa para su atención oportuna y resolución.

Este procedimiento aplica a todos los usuarios activos de Total PC y cubre los siguientes tipos de gestiones:

- **Reportes de falla o interrupción del servicio.**
- **Inconformidades por cobros indebidos o incorrectos.**
- **Quejas por incumplimiento de las condiciones contratadas.**
- **Reclamaciones por calidad del servicio (velocidad, estabilidad, latencia).**
- **Solicitudes de aclaración sobre facturas, tarifas o condiciones del contrato.**
- **Cualquier otra inconformidad relacionada con la prestación del servicio.**

## 2. CANALES PARA PRESENTAR QUEJAS O REPORTES

El usuario puede presentar su queja, reporte o reclamación a través de cualquiera de los siguientes canales:

<b>Teléfono / WhatsApp</b>	983 404 0959 · Lun–Vie 8:00–18:00, Sáb 9:00–16:00
<b>Correo electrónico</b>	clientes@totalpc.mx
<b>Presencial en sucursal</b>	Bldv. Plan de Tuxtepec #11, Col. Ma. Eugenia, Tuxtepec, Oaxaca

*Al presentar su queja o reporte, el usuario debe proporcionar: nombre completo, número de contrato o domicilio del servicio, descripción del problema y, de ser posible, fecha y hora en que se presentó la falla o situación.*

## 3. ASIGNACIÓN DE FOLIO

Al momento de registrar cualquier queja, reporte o reclamación, el sistema de Total PC asigna de manera automática y secuencial un número de folio único al caso. Este folio:

- **Es comunicado al usuario en el mismo momento del registro de la queja.**

- Permite al usuario dar seguimiento al estado de su caso en cualquier momento contactando a Total PC.
- Es el número de referencia oficial para cualquier comunicación posterior relacionada con el caso.
- Queda registrado en el sistema de Total PC con fecha, hora, descripción del problema y datos del usuario.

#### 4. PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS PASO A PASO

<b>1</b>	<b>Recepción y registro</b>	El usuario contacta a Total PC por cualquier canal disponible y presenta su queja, reporte o reclamación. El sistema asigna automáticamente un número de folio secuencial que se comunica de inmediato al usuario.
<b>2</b>	<b>Diagnóstico inicial</b>	El asesor de atención al cliente realiza un diagnóstico inicial para identificar el tipo de problema: falla técnica, cobro incorrecto, inconformidad con el servicio u otra situación. Se registra la descripción completa en el sistema.
<b>3</b>	<b>Atención de fallas técnicas</b>	Si se trata de una falla o interrupción del servicio, el equipo técnico de Total PC realiza diagnóstico remoto de inmediato. Si la falla no puede resolverse de forma remota, se agenda visita técnica al domicilio del usuario.
<b>4</b>	<b>Resolución</b>	Las fallas técnicas son resueltas en un plazo de 24 a 48 horas a partir del reporte. Las reclamaciones por cobros o condiciones del contrato son resueltas en un plazo máximo de 15 días naturales.
<b>5</b>	<b>Notificación al usuario</b>	Total PC notifica al usuario la resolución de su caso por el mismo canal por el que presentó la queja o por el medio que el usuario prefiera. Se indica el folio y el resultado de la gestión.
<b>6</b>	<b>Cierre del caso</b>	Una vez resuelta la queja y notificado el usuario, el caso se cierra en el sistema. Si el usuario no queda satisfecho con la resolución, puede escalar su queja a PROFECO o al IFT.

#### 5. TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN

Tipo de gestión	Tiempo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Falla o interrupción del servicio	Inmediata al contactar	<b>24 a 48 horas</b>
Cobro incorrecto o indebido	Inmediata al contactar	5 días hábiles para devolución
Queja por calidad del servicio	Mismo día hábil	15 días naturales
Aclaración de contrato o tarifa	Mismo día hábil	15 días naturales
Solicitud de cancelación del servicio	Inmediata al contactar	Conforme a condiciones del contrato

## 6. BONIFICACIONES POR FALLAS DEL SERVICIO

Cuando una falla o interrupción del servicio sea atribuible a Total PC, el usuario tiene derecho a las siguientes compensaciones conforme a la normatividad del IFT:

1. **Compensación proporcional:** Total PC abonará al usuario la parte proporcional del servicio que no fue prestado durante el periodo de afectación.
2. **Bonificación adicional:** además de la compensación proporcional, Total PC otorgará una bonificación de al menos el 20% del monto del periodo de afectación cuando el servicio no sea prestado conforme a lo contratado por causas atribuibles a la empresa.
3. **Suspensión indebida:** si el servicio es suspendido de forma indebida estando el usuario al corriente en sus pagos, tiene derecho a la devolución del monto por el servicio no prestado más una bonificación de al menos el 20%.
4. La bonificación se aplica como descuento en la siguiente mensualidad o mediante devolución según acuerdo con el usuario.

## 7. DERECHOS DEL USUARIO DURANTE EL PROCESO DE QUEJA

- **Recibir un número de folio al momento de presentar cualquier queja, reporte o reclamación.**
- **Que el servicio no sea suspendido mientras se encuentre en trámite una queja.**
- **Recibir respuesta y resolución en los plazos establecidos en este procedimiento.**
- **Ser tratado con respeto y dignidad en todo momento por el personal de Total PC.**
- **Escalar su queja ante instancias externas si no obtiene resolución satisfactoria por parte de Total PC.**

## 8. INSTANCIAS EXTERNAS DE ATENCIÓN

Si el usuario no obtiene una respuesta o resolución satisfactoria por parte de Total PC, puede acudir a las siguientes instancias:

Institución	Cuándo acudir	Contacto
<b>PROFECO</b>	Incumplimiento del contrato de adhesión, cobros indebidos o prácticas comerciales abusivas.	800 468 8722 www.profeco.gob.mx
<b>IFT</b>	Fallas en la calidad del servicio o incumplimiento de los parámetros técnicos establecidos por el IFT.	800 001 0101 55 5015 4000 www.ift.org.mx

Tuxtepec, Oaxaca, 2025.

**Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.**

[www.totalpc.mx](http://www.totalpc.mx)