



## SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS FINALES

En cumplimiento a lo establecido en los **Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo**, a continuación te damos a conocer los distintos medios de atención a usuarios finales con los que cuenta Red Conéctate.

### **Medios de atención a usuarios finales.**

Ponemos a tu disposición nuestros distintos canales de atención, a través de los cuales podrás presentar consultas, aclaraciones y/o quejas; así como, dar seguimiento a la misma. Red Conéctate cuenta con los siguientes medios de atención:

#### **a) Centro de Atención a Clientes:**

Contamos con un horario de:  
Lunes a viernes de 10:00 a 21:00 hrs.  
Sábado y domingo de 10:00 a 15:00 hrs.

Consulta horarios y ubicación de sucursal en:  
<http://redconectate.com/>



---

#### **b) Centro de atención Telefónica**

Disponibles para la recepción de cualquier aclaración, queja o consulta las 24 horas del día.

Teléfono: 463 95 53479  
WhatsApp: 463 102 0772



### **c) Correo Electrónico**

Disponible para la recepción de cualquier aclaración, queja o consulta las 24 horas del día. Los correos se atienden en el orden en que van llegando dentro de horas hábiles. Si el correo electrónico fue enviado fuera de horas hábiles, serás contactado a partir de la primera hora hábil del día siguiente. En todos los casos, recibirás una confirmación por el mismo medio indicándote el folio de atención con el que podrás dar seguimiento a tu solicitud. El correo electrónico podrá ser enviado desde cualquier motor de correo electrónico [atencionaclientes@redconectate.com](mailto:atencionaclientes@redconectate.com)



### **Folio de atención para dar seguimiento.**

Sin importar a través de qué canal de atención presentes tu aclaración, consulta o queja; en todos los casos se te proporcionará un Folio de atención con el que podrás dar seguimiento a tu solicitud a través de cualquiera de nuestros canales.