

SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS

DOMICILIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS

El SUSCRIPTOR -no importando el lugar en donde haya adquirido su aparato telefónico Telmóvil dentro de la República Mexicana- podrá acudir a cualquiera de los Centros de Atención a Clientes o Puntos de Contacto a solicitar aclaraciones y/o formular quejas.

Asimismo, deberá presentar sus quejas por escrito a Telmóvil en un plazo no mayor a 10 días hábiles siguientes a la fecha en la cual surja el motivo de la queja, lo cual podrá hacer en días y horarios hábiles exceptuando los días festivos señalados en la Ley Federal del Trabajo, en el Centro de Atención a Clientes y los 365 días del año, 24 horas al día en los Puntos de Contacto.

Las partes establecen un periodo máximo de 30 días después de la fecha en que se presentó la discrepancia por escrito para poder dirimirla, en el entendido que subsisten las obligaciones de pago a cargo del SUSCRIPTOR.

Ubicados en Av. Eje Central Lázaro Cárdenas No 49, Interior C, Col Centro, Alcaldía Cuauhtémoc. CP 06000, CDMX, México.

Con atención de Lunes a Sábado de 10:00 am a 8:00 pm y Domingos de 10:00 am a 7:00 pm.

Soporte técnico y atención de quejas 24 horas los 365 días del año: *222, 55 8957 7777 y 800 0700 069.

En caso de que Telmóvil no atienda las quejas de los SUSCRIPTORES, estos podrán dirigirse a:

Instituto Federal de Telecomunicaciones
Av. Insurgentes Sur No. 1143,
Colonia Noche Buena,
Delegación Benito Juárez,
C.P. 03810, en la Ciudad de
México, México.