

	SOLUCIONES INTEGRALES DE COMUNICACIÓN	
	Equipo Terminal para la Prestación del Servicio	
	HOJA: 1 DE 4	CÓDIGO: FECHA DE EMISIÓN: 11 DE JUNIO DEL 2025
	ÁREA: NOC	

Procedimientos para la Atención de Dudas, Aclaraciones, Quejas y Reclamaciones

SIC TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

Avenida Hidalgo, número 496,

Colonia Sombrerete Centro, Municipio Sombrerete,

Estado de Zacatecas, Código Postal 99100 Teléfono: 433 935 6286 |

WhatsApp Business: +524339356286 |

Correo electrónico: telecomunicaciones@sicsom.com |

Sitio Web: <https://sicsom.com/>

En cumplimiento de la regulación aplicable y de nuestras obligaciones contractuales, SIC TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. pone a disposición de sus Suscriptores y del público en general los procedimientos claros y accesibles para la atención de cualquier duda, aclaración, queja o reclamación relacionada con la prestación de nuestros servicios de Internet Fijo y/o Telefonía Fija.

Canales de Atención al Cliente:

Usted puede contactarnos a través de los siguientes medios:

- **Centro de Atención Telefónica:**
 - **Número:** 433 935 6286
 - **Horario de Atención:** (Debe especificarse el horario de atención telefónica, ej. Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs.)
- **WhatsApp Business:**
 - **Número:** +524339356286
 - **Atención:** (Debe especificarse el horario de atención vía WhatsApp, ej. Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs. o "mensajes 24/7 con respuesta en horario hábil").

 <p>SOLUCIONES INTEGRALES DE COMUNICACIÓN</p>	SOLUCIONES INTEGRALES DE COMUNICACIÓN	
	Equipo Terminal para la Prestación del Servicio	
	HOJA: 2 DE 4	CÓDIGO: FECHA DE EMISIÓN: 11 DE JUNIO DEL 2025
	ÁREA: NOC	

- **Correo Electrónico:**
 - **Dirección:** telecomunicaciones@sicsom.com
 - **Atención:** 24/7 (las respuestas se darán en horarios hábiles).
- **Oficinas de Atención a Clientes (Físico):**
 - **Dirección:** Avenida Hidalgo, número 496, Colonia Sombrerete Centro, Municipio Sombrerete, Estado de Zacatecas, Código Postal 99100
 - **Horario de Atención:** (Debe especificarse el horario de atención en oficinas, ej. Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 hrs.)
- **Portal de Internet:**
 - **Sitio Web:** <https://sicsom.com/>
 - En nuestro sitio web, encontrará secciones con preguntas frecuentes (FAQ), formularios de contacto y, en su caso, acceso a un portal de autogestión para sus servicios.

Procedimientos para la Atención de Dudas, Aclaraciones, Quejas y Reclamaciones:

1. Presentación de la Solicitud:

- El Suscriptor podrá presentar su duda, aclaración, queja o reclamación a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados.
- Es importante proporcionar la mayor cantidad de información posible, incluyendo:
 - Nombre completo del Suscriptor
 - Número de cuenta o contrato
 - Número de contacto y correo electrónico
 - Descripción detallada de la duda, aclaración, queja o reclamación (fecha y hora del evento, servicio afectado, impacto, etc.)
 - Documentos de soporte, si los hubiere.

	SOLUCIONES INTEGRALES DE COMUNICACIÓN	
	Equipo Terminal para la Prestación del Servicio	
	HOJA: 3 DE 4	CÓDIGO: FECHA DE EMISIÓN: 11 DE JUNIO DEL 2025
	ÁREA: NOC	

2. Generación de Folio de Servicio:

- o Al recibir su solicitud, el Proveedor generará un folio de servicio o número de reporte, el cual será comunicado al Suscriptor como comprobante de su gestión. Este folio permitirá dar seguimiento al caso.

3. Análisis y Resolución:

- o El personal calificado de SIC TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. analizará la solicitud.
- o **Para dudas y aclaraciones simples:** Se buscará dar respuesta de forma inmediata o en el menor tiempo posible a través del mismo canal de contacto.
- o **Para quejas y reclamaciones (ej. fallas en el servicio, inconformidades con cobros):**
 - Se investigará la situación.
 - En caso de fallas técnicas, se coordinará una revisión o reparación del servicio (consultar la sección de "Plazos Máximos de Cumplimiento para la Reparación del Servicio" para tiempos estimados).
 - En caso de aclaraciones sobre facturación, se realizará un análisis de los cargos y consumos.

4. Respuesta al Suscriptor:

- o El Proveedor se compromete a proporcionar una respuesta al Suscriptor en un plazo razonable y de acuerdo con la naturaleza de la solicitud. Para quejas y reclamaciones, la respuesta final se dará por escrito si así lo solicita el Suscriptor, o a través del medio por el cual se inició la comunicación.
- o En caso de que una falla de servicio implique una interrupción total, el Proveedor suspenderá el cobro de la parte proporcional del servicio afectado

	SOLUCIONES INTEGRALES DE COMUNICACIÓN	
	Equipo Terminal para la Prestación del Servicio	
	HOJA: 4 DE 4	CÓDIGO:
	FECHA DE EMISIÓN: 11 DE JUNIO DEL 2025	
		ÁREA: NOC

durante el periodo que dure la interrupción, salvo que la causa sea imputable al Suscriptor o por caso fortuito/fuerza mayor.

5. Instancias Adicionales (en caso de inconformidad):

- o Si el Suscriptor no está satisfecho con la resolución proporcionada por SIC TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., tiene derecho a presentar una inconformidad ante las autoridades competentes, como la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) o el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), de acuerdo con la legislación aplicable.

Compromiso de Atención:

SIC TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. se compromete a atender todas las solicitudes de manera eficiente, justa y transparente, buscando siempre la satisfacción del Suscriptor y el apego a la normatividad vigente.