



SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS.

ALLCE pone a disposición de los Clientes, de manera gratuita los siguientes medios para recibir y atender consultas, aclaraciones, efectuar contrataciones y quejas relacionadas con los Servicios y para llevar a cabo cancelaciones y/o suspensiones.

Es importante que el Cliente tenga conocimiento que, los medios de atención a Clientes estarán disponibles conforme a lo siguiente:

- a) Número telefónico: 55 9317 0101 y la marcación corta desde su línea Allce es *AYUDA (*29832), estarán disponibles de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 hrs.
- b) Dirección de correo electrónico: atencion@allce.mx los 7 días de la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año
- c) Portal de Internet: <https://www.allce.mx> los 7 días de la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año

Cualquier trámite podrá ser realizado personalmente por el Cliente o por tercera persona que éste autorice mediante cualquier forma de representación permitida por la Ley. El Cliente es responsable del uso de información, contraseña, folio y registro que le sean proporcionados al hacer la contratación de los Servicios, así como de aquellos que le sean otorgados por el personal de **ALLCE**.

ALLCE se obliga a dar atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia que requiera el Cliente, de acuerdo con lo establecido en lo señalado en el Código de Prácticas Comerciales y en el Contrato de Servicios.

Al levantar el reporte, **ALLCE** asignará y dará al Cliente un folio para el seguimiento y atención a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación, bonificación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos establecidos en la regulación vigente.