

JARSAM SOLUCIONES TECNOLOGICAS, S.A. DE C.V.

R.F.C. JST250224IZ1 · H. Galeana No. 100, Int. 5B, Col. Centro, C.P. 93556, Gutierrez Zamora, Veracruz · Tel. 782 880 8200 / 766 845 0004 · contacto@jarsam.com.mx · <https://jarsam.com.mx>

Procedimiento para la recepcion de consultas, dudas, aclaraciones y quejas

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio de internet fijo —en lo subsecuente, el “Servicio”—, que presta **Jarsam Soluciones Tecnológicas, S.A. de C.V.** —en lo siguiente, el “Proveedor”— y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias, **de manera gratuita**, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

Medios de contacto

Centro de Atención al Usuario: H. Galeana No. 100, interior 5B, Colonia Centro, C.P. 93556, Gutiérrez Zamora, Veracruz. Días y horarios de atención: lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

Vía telefónica: 782 880 8200 y 766 845 0004, en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

WhatsApp: 782 880 8200, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Correo electrónico: contacto@jarsam.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Portal de internet: <https://jarsam.com.mx/>

Los medios electrónicos de atención —WhatsApp y correo electrónico— reciben consultas y quejas las 24 horas del día, todos los días del año, conforme al numeral Décimo Octavo de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. Un asesor da seguimiento a tu solicitud dentro del horario de atención señalado.

El procedimiento

1. El Usuario levantará el reporte, al cual le será asignado un **número de seguimiento** para su tramitación.
2. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
3. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio.
4. El responsable técnico informará al Centro de Servicio al Cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

El Proveedor dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo con lo establecido en este procedimiento y en el Contrato de Servicios. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario un **folio** para la atención y

seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta el Proveedor para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos.

El Proveedor cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

Si la atención no resulta satisfactoria

Como usuario tienes derecho a acudir ante la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)** para hacer valer tus derechos, a través de los medios que dicha autoridad pone a tu disposición, así como a presentar una queja ante la **Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT)** por fallas en la calidad del servicio.

Última actualización: 17 de agosto de 2026.