

Important Information About Your Cable Service

If you have a complaint regarding your cable television service or your bill, please call the toll-free telephone number listed on this insert, which is available 24 hours a day, 7 days a week.

If you wish to put your comments in writing, your letter should be addressed to Comcast at the local address listed on this insert. We will promptly try to resolve your complaint. If we are unable to resolve your complaint, we will notify you that we are unable to do so and explain the reason why.

If you have attempted to resolve a dispute with Comcast regarding your video services and you are not satisfied with the resolution, you may file a complaint with the Michigan Public Service Commission. The Commission's toll-free customer service number is 1-800-292-9555. Their website address is: michigan.gov/mpsc.

As part of its Dispute Resolution Process, set forth at MCL 484.3310, the Commission will handle the complaint in the following manner:

- (a) An attempt to resolve the dispute shall first be made through an informal resolution process. Upon receiving a complaint, the Commission shall forward the complaint to the provider and attempt to informally mediate a resolution. The provider shall have 10 business days to respond and offer a resolution. If the dispute cannot be resolved through the informal process, the customer can file a formal complaint under subdivision (b).
- (b) A formal complaint filed under this subdivision shall be in writing and shall state the section or sections of this act that the customer alleges the provider has violated, sufficient facts to support the allegations, and the exact relief sought from the provider. The formal complaint shall comply with the same requirements of a written complaint filed under section 203 of the Michigan Telecommunications Act, 1991 PA 179, MCL 484.2203. The complaint shall be resolved by one of the following:
 - (i) If the dispute involves an amount of \$5,000.00 or less, the Commission shall appoint a mediator within 7 business days of the date the complaint is filed. The mediator shall make recommendations for resolution within 30 days from the date of appointment. Within 10 days of the date of the mediator's recommendations, any named party in the complaint may request a contested case as provided under subparagraph (ii).
 - (ii) If the dispute involves an amount greater than \$5,000.00, a contested case hearing in the same manner as provided under section 203 of the Michigan Telecommunications Act, 1991 PA 179, MCL 484.2203.

CONTACT US ONLINE

Chat: xfinity.com/chat

X: @XfinitySupport

Facebook: Facebook.com/xfinity

REACH US BY PHONE

Toll Free: 1-800-xfinity

REACH US BY MAIL

If you write to us, be sure to include your name, address, and account number.

Comcast

Attn: Customer Concerns

41112 Concept Dr.

Plymouth, MI 48170

REACH US IN PERSON

Feel free to come to our service center(s).

Please visit xfinity.com/stores for store addresses, hours and driving directions.

Información importante sobre su servicio de televisión por cable

Si tiene alguna queja sobre su servicio de televisión por cable o su factura, puede comunicarse con nosotros a través del número de teléfono gratuito que aparece en este encarte, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si prefiere enviar sus comentarios por escrito, dirija su carta a Comcast a la dirección local indicada en este encarte. Intentaremos resolver su queja con prontitud. Si no podemos resolverla, se lo notificaremos y le explicaremos el motivo.

Si ha intentado resolver un conflicto con Comcast con relación a sus servicios de video y no está conforme con la resolución, puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos de Michigan. Para ello, comuníquese con el servicio de atención al cliente de la Comisión llamando gratis al 1-800-292-9555, o visite su sitio web en michigan.gov/mpsc.

Como parte de su proceso de resolución de conflictos, establecido en MCL 484.3310, la Comisión manejará la queja de la siguiente manera:

- (a) Primero, intentará resolver el conflicto a través de un proceso de resolución informal. Una vez recibida la queja, la Comisión la remitirá al proveedor e intentará mediar una resolución de manera informal. El proveedor tendrá 10 días hábiles para responder y proponer una solución. Si el conflicto no se resuelve a través del proceso informal, el cliente podrá presentar una queja formal conforme al inciso (b).
- (b) Una queja formal presentada conforme a este inciso se debe hacer por escrito y debe indicar la sección o secciones de la ley que el cliente alega que el proveedor ha infringido, los hechos que respalden dichas alegaciones y la reparación exacta que se pretende del proveedor. La queja formal debe cumplir con los mismos requisitos que una queja escrita presentada conforme a la sección 203 de la Ley de Telecomunicaciones de Michigan de 1991, PA 179, MCL 484.2203. La queja se resolverá mediante uno de los siguientes procedimientos:
 - (i) Si el conflicto involucra una cantidad igual o menor a \$5,000.00, la Comisión designará a un mediador en un plazo de 7 días hábiles a partir de la fecha de presentación de la queja. El mediador deberá ofrecer recomendaciones para la resolución en un plazo de 30 días a partir de la fecha de su nombramiento. En un plazo de 10 días a partir de la fecha de las recomendaciones del mediador, cualquiera de las partes nombradas en la queja podrá solicitar un caso contencioso conforme a lo dispuesto en el subapartado (ii).
 - (ii) Si el conflicto involucra una cantidad superior a \$5,000.00, se llevará a cabo una audiencia de caso contencioso de acuerdo con lo dispuesto en la sección 203 de la Ley de Telecomunicaciones de Michigan de 1991, PA 179, MCL 484.2203.

CONTÁCTENOS EN LÍNEA

Chat: es.xfinity.com/chat

X: @XfinitySupport

Facebook: [Facebook.com/xfinitylatino](https://www.facebook.com/xfinitylatino)

CONTÁCTANOS POR TELÉFONO

Línea gratuita: 1-800-xfinity

CONTÁCTENOS POR CORREO

Si nos envía una carta, no olvide incluir su nombre, dirección y número de cuenta.

Comcast

Attn: Customer Concerns

41112 Concept Dr.

Plymouth, MI 48170

CONTÁCTANOS EN PERSONA

No dude en acudir a nuestros centros de servicio. Visite la página es.xfinity.com/stores para consultar las direcciones de las tiendas, los horarios y las indicaciones para llegar.