

Canales de Contacto de Xfinity y Tiempos de Respuesta

Para una gestión eficiente, Xfinity divide su atención en herramientas digitales de autoayuda y canales directos con agentes.

1. Xfinity Assistant (El más rápido para dudas comunes)

- **Velocidad:** Instantánea.
- **Acceso:** A través de la [aplicación Xfinity](#), el sitio web o enviando un mensaje de texto con tu duda al número **266278**.
- **Ideal para:** Reiniciar equipos, consultar saldo, reportar fallas locales o solicitar una llamada de un agente sin esperar en línea.

2. Mensajería de Texto (SMS)

- **Velocidad:** Muy alta.
- **Acceso:** Envía la palabra "**APP**" al **266278** para descargar la herramienta de gestión o "**Call back**" para que un agente se comunice contigo en el menor tiempo posible.
- **Nota:** Es ideal para evitar los menús de voz interactivos del teléfono tradicional.

3. Redes Sociales (Xfinity Support en Reddit y X)

- **Velocidad:** Media-Alta.
- **Acceso:** Reddit (r/Comcast_Xfinity) o en la plataforma **X** (@XfinitySupport).
- **Ventaja:** A menudo, los agentes que atienden estas plataformas tienen mayor capacidad para resolver problemas técnicos complejos que los del chat estándar.

4. Atención Telefónica Directa

- **Velocidad:** Variable (puede haber esperas de 10 a 45 minutos en horas pico).
- **Números:**
 - General: **1-800-XFINITY** (1-800-934-6489).
 - Xfinity Mobile: **1-888-936-4968**.
- **Consejo:** Para hablar con un humano más rápido, algunos usuarios sugieren decir "cancelar servicio" en el menú automatizado.

5. Chat en Vivo (Web/App)

- **Velocidad:** Media. Aunque el inicio es rápido con el bot, la transferencia a un agente humano puede demorar.
- **Recomendación:** Úsalo si necesitas compartir capturas de pantalla o documentos de facturación.

¿Cuál responde más rápido?

El método **más rápido** para resolver problemas técnicos básicos es el [Xfinity Assistant](#) dentro de la aplicación móvil. Si necesitas hablar con una persona sin esperar en espera, la función "**Call back**" (solicitar una llamada) vía SMS al **266278** suele ser la vía más efectiva para saltarse las colas telefónicas.