



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE DUDAS, ACLARACIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

TODAS LAS DUDAS, ACLARACIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y CANCELACIONES, QUE SEAN RECIBIDA A TRAVEZ DE LAS DIFERENTES FORMAS DE ACCESARLAS, POR EL NUMERO TELEFONICO, POR EL CORREO ELECTRONICO, POR LOS CENTROS DE ATENCION O POR LA PAGINA WEB.

PARA TODO TRAMITE QUE EL USUARIO NOS REQUIERA, NECESITAMOS NOS PROPORCIONE LA SIGUIENTE INFORMACION:

- NUMERO DE CLIEE O CUENTA.
- CORREO ELECTRONICO.
- NUMERO TELEFONICO PARA MANTENER CONTACTO DURANTE EL PROCESO DE SU REQUERIMIENTO.

1. SE CHECARÁ A QUE AREA CORRESPONDE PARA DARLE EL CURSO CORRESPONDIENTE.
2. EN CASO DE SER UNA CUESTION TECNICA SE PASARA A ESA AREA PARA QUE SE PROCEDA A CHECAR EN CONJUNTO CON EL CLIENTE LA NATURALEZA DE SU FALLA INICIANDO EL PROCEDIMIENTO DE CHECAR SI LOS EQUIPOS ESTAN CONECTADOS A LA ENERGIA ELECTRICA Y SI ESTAN PRENDIDOS, DE ESTAR PRENDIDOS SE LE SOLICITARA AL CLIENTE LOS APAGUE Y PROCEDA A PRENDERLOS NUEVAMENTE, PARA VERIFICAR SI LOS EQUIPOS TRABAJAN CORRECTAMENTE, EN CASO CONTRARIO SE PROCEDERA A GENERAR UN FOLIO DE SERVICIO PARA QUE EL PERSONAL TECNICO REALICE UNA VISITA AL DOMICILIO DE ACUERDO CON EL USUARIO PARA LA REVISION EN SITIO DE LOS EQUIPOS Y REALIZAR LA SUSTITUCION DE LOS MISMOS EN CASO DE SER NECESARIO, DE CONFORMIDAD CON EL USUARIO PARA CERRAR DICHO PROCESO.



3. EN CASO DE SER UNA DUDA O ACLARACION O RECLAMACION, SE PROCEDERA A IDENTIFICAR A QUE AREA CORRESPONDE PARA PODER INFORMAR AL USUARIO DE SU DUDA O ACLARACION PARA SU SATISFACCION Y EN CASO DE RECLAMACION PROCESARLA AL AREA ADMINISTRATIVA PARA QUE SI ES POR FALLAS DEL SERVICIO Y TENEMOS QUE REEMBOLSAR POR COBROS INDEBIDOS O POR FALTA DE SERVICIO POR CULPA DE NOSOTROS, SE PROCEDA CONFORME A LA NORMA Y AL CONTRATO DE ADHESION Y RESARCIR AL USUARIO LO QUE LE CORRESPONDA POR DERECHO, SI ES POR NECESIDAD DE SALDOS O FACTURAS, SE LE PUEDAN PROPORCIONAR AL USUARIO POR EL METODO QUE EL SELECCIONE PARA RECIBIRLAS.
4. SI ES POR CANCELACION DE SERVICIO SE PROCEDERA A DAR AVISO A TODAS LAS AREAS PARA QUE SE CHEQUE EL ESTATUS DEL USUARIO Y SE PUEDA PROCEDER A RELIZAR LO NECESARIO PARA CANCELAR EL SERVICIO CONTRATADO., CONSIDERANDO EL CONTRATO TERMINADO EN LA FECHA EN QUE EL USUARIO HAYA PRESENTADO SU AVISO DE CANCELACION, POR CUALQUIERA DE LOS MEDIOS QUE ESTEN A LA DISPOSICION DEL USUARIO, CONFORME AL CONTRATO DE ADHESION.
5. SI ES UN PROSPECTO QUE REQUIERE CONTRATAR UN SERVICIO NUEVO, PROCEDERA A PREGUNTAR EL DOMICILIO O UBICACIÓN PARA DONDE LO REQUIEREN E INFORMAR AL POSIBLE CLIENTE QUE SE CHECARA SI TENEMOS COBERTURA PARA PODER BRINDARLE EL SERVICIO PARA LO CUAL SE APOYARA EN EL AREA TECNICA EN CASO DE SER NECESARIO.
6. PARA CUALQUIER ASUNTO QUE NO SE CONTEMPLE SIEMPRE SE PROCEDERA A TRATAR DE DARLE SOLUCION DE LA MANERA MAS ADECUADA PARA EL USUARIO Y BRINDARLE TODA LA INFORMACION DISPONIBLE DEL TEMA EN CUESTION Y TRATAREMOS DE SOLUCIONAR TODO ASUNTO LO MAS PRONTO POSIBLE PARA SATISFACCION DEL USUARIO.