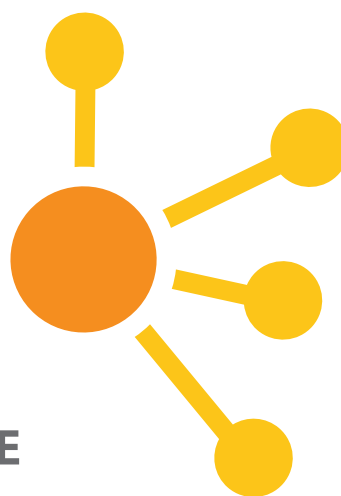


redes DE PREPAGO



SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE FALLAS Y
REPARACIÓN DE LAS MISMAS

2019



REDES DE PREPAGO, S.A. DE C.V.

SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS
PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE FALLAS Y REPARACIÓN DE LAS
MISMAS

Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-076/2016
Folio Registro Público de Concesiones número: FET090753AU-510321

2019

1. SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS.

Redes de Prepago, S.A. de C.V cuenta con un número telefónico no geográfico de cobro revertido que se encarga de recibir las llamadas de cualquier reporte técnico y atención de quedas, de todas las ubicaciones donde la empresa tiene cobertura conforme al título de Autorización.

En nuestra página de internet **www.redesprepago.com** a la vista del usuario, se encuentra el siguiente número de teléfono para poder presentar reportes de reparaciones y/o quejas **800-260-1212**. Este teléfono es gratuito y se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El horario para atención de un ejecutivo es de 8:00 a.m. a 18:00 p.m. de lunes a viernes. Los sábados, domingos y en los horarios diferentes a los señalados se encuentra a disposición un buzón de voz para que el usuario deje un mensaje a fin de que se canalice y se atienda el reporte, sugerencia y/o queja en cuestión.

Del mismo modo y para los mismos efectos, se encuentra el siguiente link de nuestros ingenieros de soporte, que se encuentran disponibles las 24 horas:

Soporte técnico: soporte@redesprepago.com

A todo el usuario que marca y/o envía un correo electrónico al departamento de Sistemas de Reparaciones y Quejas se le atiende, en los horarios antes señalados como hábiles se le atiende inmediatamente.

Si la llamada y/o correo electrónico se trata de una sugerencia, se canaliza a la gerencia para analizar si es factible tal recomendación y darle respuesta al usuario a la brevedad posible.

En todos los casos, se atiende el reporte de falla, la queja, consulta y/o sugerencia en menos de 24 horas, brindando respuesta en el correo electrónico proporcionado por el usuario para tales efectos.

2. PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE FALLAS Y REPARACIÓN DE LAS MISMAS.

Redes de Prepago, S.A. de C.V. utiliza el siguiente procedimiento para el reporte de fallas y reparación de las mismas:

a.- La falla se debe de reportar al teléfono **800-260-1212** y/o a los correos electrónicos: de nuestros ingenieros de soporte, que se encuentran disponibles las 24 horas en nuestra página de internet www.redesprepago.com:

Soporte técnico: **soporte@redesprepago.com**

La llamada telefónica es gratuita para el usuario y el horario disponible es de 8:00 a.m. a 18:00 p.m. de lunes a viernes. Los sábados, los domingos y en los horarios diferentes a los señalados se encuentra a disposición un buzón de voz para que el usuario deje un mensaje, mismo que se canaliza inmediatamente a un ejecutivo a fin de que se atienda el reporte de falla en cuestión. El correo electrónico se encuentra disponible las 24 horas.

b.- Una vez recibida la llamada y/o el correo electrónico se genera un reporte (ticket) con información de la ubicación y la descripción de la falla detectada.

c.- Posteriormente, se asigna el ticket al técnico responsable de la zona para darle solución al problema.