

Procedimiento para reportes por fallas, aclaraciones o quejas.

1. Cuando el usuario detecte algún problema en el servicio, deberá comunicarse vía telefónica, por correo electrónico o whatsapp a los números y dirección proporcionada para soporte técnico.

2. El área de soporte técnico le pedirá al usuario los siguientes datos:

- Nombre del titular del servicio
- Comunidad donde está instalado el servicio
- Número telefónico donde se pueda contactar al usuario.

3. Se le pedirá al usuario realizar algunas revisiones a su servicio:

- Verificar que el equipo de internet esté conectado a la corriente eléctrica.
- Revisión de la conexión de los cables de internet.
- Verificar de manera visual que los cables no estén deteriorados o rotos.

4. Una vez verificado que todo este de manera correcta, se registrará el problema señalado por el cliente, otorgándole al usuario un número de reporte y se procederá a determinar el problema según lo señalado por el usuario.

5. Se realizará una revisión del servicio del usuario vía remota, se le notificará si se detecta alguna falla, la causa y el tiempo en que se restablecerá su servicio.

6. Si el problema se solucionó en el momento, se dará por finalizado el reporte. En caso de que la falla no se solucione el usuario puede llamar en las próximas 24 horas con el número de reporte asignado para saber el estatus de su reporte.

7. Si se determina mediante lo expresado por el usuario y la revisión vía remota que se debe realizar una visita en el domicilio, se agendará en el momento con el usuario para que nos indique día y horario que se encontrara en el domicilio para atender el técnico asignado.

8. El horario en que realizara la visita es de lunes a sábado de 9:00 a 19:00 horas, se agendará en la fecha y horario que se acuerde con el cliente, sujeto a

disponibilidad de los técnicos y del usuario, siempre y cuando sea dentro de los horarios establecidos para realización de visitas en domicilio.

Asistencia del técnico al domicilio del usuario.

El área de soporte técnico agendará de conformidad con el cliente una visita para realizar la revisión y reparación en caso de existir falla en el servicio.

1. Para confirmar la visita programada, el área de soporte técnico, realizará una llamada al número otorgado por el cliente como número de contacto, para corroborar con el cliente que se encontrará en el domicilio.
2. Al asistir el técnico al domicilio, debe encontrarse el usuario en el sitio para que se pueda realizar el servicio solicitado. En caso de no encontrarse el usuario en el sitio acordado a la fecha y horario establecido, el técnico dejara un comprobante de asistencia en el domicilio y enviara al área de soporte técnico una foto digital del comprobante en el lugar de la visita.
3. Cuando el técnico realiza la visita programada:
 - El usuario debe encontrarse presente cuando el técnico llegue al domicilio.
 - El técnico debe presentarse con el usuario y mostrar su identificación.
 - El usuario debe contemplar que el servicio puede tener una duración máxima de 180 minutos, por lo que debe destinar ese tiempo a estar en el domicilio para la realización del mismo
 - Al termino del servicio, el usuario deber firmar de conformidad la orden de servicio. En caso que el servicio tenga algún costo adicional, el usuario puede pagar en el sitio al técnico y este le dará su comprobante correspondiente. Si el usuario decide que no se realice el servicio por el costo adicional, el técnico entregara una cotización del servicio y le indicara al usuario que debe llamar a servicio técnico para re agendar su visita.