Tiempos Máximos de Respuesta a los Principales Trámites

Mismo día

- Información de trámites
- Alta y baja de servicios
- Cambio de plan
- Información y cotización de equipos
- Cambio de forma de pago
- Información y aclaración de saldos
- Cambio de datos en la línea
- Configuración de equipos
- Pruebas con equipo y/o línea
- Cancelación de línea
- Información de desbloqueo de equipos
- Migracion pospago - prepago
- Revisión de equipo celular exprés.

24 a 48 Horas

- Activación de Rescatel Plus
- Activación de seguro celular
- Ajustes de saldo prepago
- Migración de prepago a pospago
- Escalamiento de fallas de servicios de voz, datos y/o SMS a O&M
- Escalamiento de movimientos en error a Informática
- Escalamiento de inconsistencias en facturación a Informática
- Revisión de equipo celular (STT – CAC).

Más de 72 horas hasta 5 días

- Reportes a Calidad en el Servicio (previa validación de Asesor)
- Ajustes en líneas pospago. (de acuerdo a ciclo de facturación)
- Aclaraciones de casos con distribuidor
- Contratación de línea y cambio de equipo con entrega a domicilio
- Revisión de equipo celular (apoyo con proveedor).
- Reportes de instalaciones y condiciones de CAC
- Reportes de mal manejo de la información por personal de Telcel
- Escalamiento a las diferentes áreas: Finanzas, Mercadotecnia, Fraude, Recursos Humanos, Servicios Técnico, etc. (Tiempo de respuesta 10 días hábiles)
- Quejas de agencias de investigación y/o despachos (mala atención)

Procedimiento de Atención a Comentarios, Quejas y/o Sugerencias

CLIENTE TELCEL

Medios para ingresar un comentario, queja o sugerencia

1

- Buzón Físico en el CAC. (Personal remite al buzón)
- Buzón de atención en Kioskos Telcel
- Correo electrónico (referido en la página www.telcel.com).
- Atención a través de nuestros asesores telefónicos.

2

Gestión interna (para todos los escenarios) en Telcel

- Posterior a la colecta de papeletas / correos / folios / grabaciones, se analiza y gestiona LA INFORMACIÓN con las áreas internas para seguimiento y contacto a través de teléfono y/o correo electrónico.

- Cuando así lo amerite la situación, se da un seguimiento posterior vía telefónica y, en su caso, personalmente en nuestros CACs.

3