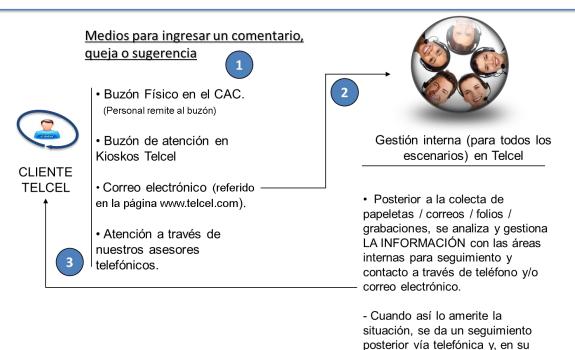
Tiempos Máximos de Respuesta a los Principales Trámites

Mismo día 24 a 48 Horas Más de 72 horas hasta 5 días Reportes a Calidad en el Reportes de instalaciones v Información de trámites Activación de Rescatel Plus Servicio (previa validación de condiciones de CAC Asesor) Reportes de mal manejo de Alta y baja de servicios Activación de seguro celular Ajustes en líneas pospago. la información por personal (de acuerdo a ciclo de de Telcel Cambio de plan facturación) Ajustes de saldo prepago Información y cotización de Escalamiento a las diferentes equipos áreas: Finanzas. Aclaraciones de casos con Mercadotecnia, Fraude, Migración de prepago a distribuidor Cambio de forma de pago Recursos Humanos, pospago Servicios Técnico, etc. Información y aclaración de (Tiempo de respuesta 10 Contratación de línea v días hábiles) Escalamiento de fallas de cambio de equipo con servicios de voz, datos y/o entrega a domicilio Cambio de datos en la línea SMS a O&M Quejas de agencias de investigación y/o despachos Configuración de equipos Escalamiento de Revisión de equipo celular (mala atención) movimientos en error a (apoyo con proveedor). Informática Pruebas con equipo y/o línea Escalamiento de Cancelación de línea inconsistencias en facturación a Informática Información de desbloqueo de equipos Revisión de equipo celular (STT - CAC). Migracion pospago - prepago

Procedimiento de Atención a Comentarios, Quejas y/o Sugerencias

Revisión de equipo celular

exprés.





caso, personalmente en nuestros

CACs.