

Tiempos Máximos de Respuesta a los Principales Trámites

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

Procedimiento de Atención a Comentarios, Quejas y/o Sugerencias

