

Procedimientos para atender dudas, aclaraciones, consultas, reclamaciones y quejas

*El USUARIO, o un tercero actuando con carta poder simple podrá realizar consultas, plantear dudas, aclaraciones, reclamaciones y quejas. Estas acciones podrá realizarlas a través de nuestro Centro de Atención Telefónica o marcando al *7337 desde su línea redphone, al 818 526 1917 desde cualquier teléfono a nivel nacional.*

Contacto y notificación de incidencias

Puedes comunicarte con nosotros a través de nuestro Centro de Atención Telefónica, para consultar tus dudas, aclaraciones o quejas las 24 horas del día por internet en la página web redphone.com.mx o desde tu equipo marcando al 818 526 1917 de lunes a domingo de 9:00 a.m. a 08:00 p.m. El Servicio de atención al consumidor es gratuito y se otorgará respuesta tan pronto como nos sea posible.

REPORTE DE FALLAS

El USUARIO podrá realizar su reporte de fallas a través de su Centro de Atención Telefónica al 818 526 1917.

Aquí se atenderán todas las fallas o problemas con los servicios de redphone (internet y telefonía móvil) con cobertura de atención de 24 horas, 7 días a la semana y los 365 días del año.

A partir de que el centro de atención telefónica redphone reciba la llamada por parte del USUARIO para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, redphone procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al USUARIO en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

Centro de Atención Telefónica.

redphone tiene a disposición de sus USUARIOS un Centro de Atención de Llamadas telefónicas, disponible las 24 horas de día, para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la provisión de los Servicios autorizados.

En caso de que tenga alguna consulta, sugerencia, disputa, y/o queja, el USUARIO deberá reportarla llamando a los números telefónicos que aparecen en los folletos de información incluidos en las cajas de los Equipos, donde su reporte será atendido.

Proceso del Sistema de Atención Telefónica.

Los USUARIOS reciben atención de consultas, sugerencias, disputas, quejas y/o fallas de manera gratuita y acceden al Centro de Atención Telefónica marcando los números telefónicos mencionados anteriormente.

a) El acceso del USUARIO durante la comunicación con el sistema interactivo de voz (IVR), a partir de la finalización del proceso de marcación, es de forma inmediata.

b) Una vez que han accedido al Centro de Atención, el USUARIO puede solucionar su duda vía un IVR o mediante un Ejecutivo de Atención Telefónica.

c) El Centro de Atención Telefónica cuenta con una Intranet de la que se obtiene la información que se le proporciona al USUARIO en cuanto a Mapas de Cobertura, Descripción de Servicios, Equipos y Planes, Información de Tarifas, Información de la Facturación.

d) El Centro de Atención Telefónica brinda servicio a los USUARIOS las 24 horas de todos los días del año. Entre las solicitudes que se atienden se encuentran:

- Reporte de robo, extravío y/o duplicidad de IMEI de los Equipos de los USUARIOS: Este servicio se provee las 24 horas de los 365 días del año, en donde se procesan todas aquellas peticiones de los USUARIOS que sufren un percance y necesitan reportar su Equipo como robado o extraviado. También se provee la información necesaria para proceder con el reemplazo, y se genera un número de reporte que ampara la transacción de bloqueo del Equipo.*

- Información de pagos: Este servicio se provee de Lunes a Viernes de las 8:00 a las 20:00 horas, en donde se proporciona información para realizar sus pagos.*

- Información General: Este servicio provee información sobre paquetes, tarifas, Servicios y actualización de datos demográficos.*