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 a través de los siguientes medios:

- **Número geográfico: 55 9724 1434**
- **Número Corto: *611 Solamente desde una línea On-Link**
- **Whatsapp: 33 5055 7000**
- **Número gratuito: 800 953 4920**

Contacto y notificación de incidencias

*Puedes comunicarte con nosotros en nuestro domicilio o 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 o desde tu equipo marcando al ***611** de lunes a viernes las 9:00 a.m. a las 16:00 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***.**

Aquí se atenderán todas las fallas o problemas con los servicios de On-link con cobertura de atención de lunes a viernes las 9:00 a.m. a las 16:00 p.m..

A partir de que On-Link reciba la llamada por parte del USUARIO para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, On-Link 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.

On-Link tiene a disposición de sus USUARIOS un Centro de Atención de Llamadas telefónicas, disponible de lunes a viernes las 9:00 a.m. a las 16:00 p.m., 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 de lunes a viernes las 9:00 a.m. a las 16:00 p.m. 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 de lunes a viernes las 9:00 a.m. a las 16:00 p.m., 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 Cobranza: Este servicio se provee de Lunes a Viernes de las 9:00 a las 16:00 horas, en donde se proporciona información para realizar sus pagos, hacer ajustes a su límite de crédito, así como llegar a convenios de pago debido al atraso u omisión de los mismos.*
- *Información General: Este servicio provee información sobre paquetes, tarifas, Servicios y actualización de datos demográficos.*