



# INTERFAZT

## SISTEMA DE QUEJAS Y REPARACIONES

Cuando el suscriptor sufre una falla en su servicio de internet, debe reportar para dar atención inmediata, por medio de correo electrónico ([interf4zt@gmail.com](mailto:interf4zt@gmail.com)), llamada telefónica y WhatsApp al 7751450957, o bien en nuestras oficinas físicas: Av. Revolución, No. 20A, Col. Centro, Singuilucan, Hgo.

Medios por los cuales deberá señalar la falla o motivo por el cual levanta el reporte, debiendo otorgar el nombre de la persona que firmó el contrato para su localización inmediata en nuestra base de datos.

- 1.- En el sistema se corrobora que el suscriptor se encuentre al corriente con sus pagos, siendo así, se procede a generar un reporte de falla en la sección de órdenes de trabajo clasificando la falla de acuerdo al tipo.
- 2.- Una vez realizado ello, se procede internamente a levantar y generar en nuestra base de datos un reporte de servicio entregándosele a nuestro técnico la referida orden de servicio para su pronta atención y reparación, siendo esta en 24 horas desde el momento en que se levantó por el suscriptor sea por línea web o por teléfono.
- 3.- Con orden de trabajo en mano, el técnico acude al domicilio del cliente a efecto de dar solución a la falla y restablecer el servicio identificándose con credencial de trabajo y la orden de servicio previamente con el usuario.
- 4.- Atendiendo la falla y concluido la reparación, el cliente procede a firmar la orden de servicio a su entera satisfacción si es el caso y, una vez resuelto el problema; el técnico procede a pasar la orden debidamente firmada al área administrativa para su archivo físico y previo a ello, la actualización en el sistema, es decir el cambio del estatus de pendiente a finalizado y resuelto.