

# ACUSE

Ciudad de México, a la fecha de su presentación.

**INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.**

**Presente.-**

**ASUNTO:** Sistema de Atención de Consultas y Quejas.

**Ref.:** CARLA MARÍA TALAMANTES VALLES

**CARLA MARÍA TALAMANTES VALLES**, por mi propio derecho, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, escritos y resoluciones el ubicado en Alpes No. 1159-A, Colonia Lomas de Chapultepec, Código Postal 11000, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, y autorizando para los mismos efectos a los CC. José Jorge Mena Ortiz, Rosalía Toriello González y Frida Sharon García Pérez por medio del presente ocurso comparezco y expongo:

— El 8 de julio de 2021 me fue otorgada la “Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones a favor de la C. CARLA MARÍA TALAMANTES VALLES” (en lo sucesivo “Autorización”), número IFT/223/UCS/AUT-COM-237/2021.

— La Condición 2.3 de la Autorización establece en su tenor literal lo siguiente:

*“Sistema de atención de consultas y quejas. El Autorizado deberá atender gratuitamente las consultas y quejas de los usuarios las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. El sistema de atención de consultas y quejas deberá operar al menos mediante un número telefónico no geográfico de cobro revertido y, aunado a esto, deberá poner a disposición del usuario un sistema en línea de atención a clientes y un correo electrónico para los mismos fines.*

*Deberá también especificar el procedimiento y plazos para el reporte de fallas y la reparación de las mismas, así como el mecanismo de bonificación al usuario por los días u horas en que el servicio no estuvo disponible”.*

— De lo anterior, por medio del presente ocurso y con fundamento en la Condición 2.3. de la Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-237/2021, por medio del presente ocurso me permito solicitar a ese H. Instituto se tenga por presentado el Sistema de Atención de Consultas y Quejas, mismo que contiene el procedimiento para el reporte de fallas y reparación de las mismas.

**Por lo anteriormente expuesto atentamente solicito a esa H. Autoridad:**

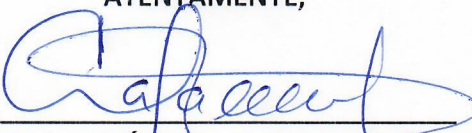
**PRIMERO.-** Tenerme por presentada en los términos del presente escrito.

**SEGUNDO.-** Tener por acreditada la personalidad con la que me ostento, por señalado como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, escritos, autorizaciones y resoluciones el ubicado en Alpes #1159-A, Colonia Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Ciudad de México, y por autorizadas a las personas que se señalan en el proemio del presente escrito.

**TERCERO.-** Con fundamento en la Condición 2.3. de la Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-237/2021 tener por presentado el Sistema de Atención de Consultas y Quejas, mismo que contiene el procedimiento para el reporte de fallas y reparación de las mismas.

**CUARTA.-** Tener por cumplida la obligación derivada de la Condición 2.3 de la Autorización otorgada a quien suscribe, el 8 de julio de 2021.

**ATENTAMENTE,**



---

**CARLA MARÍA TALAMANTES VALLES**

**CARLA MARÍA TALAMANTES VALLES**

**SISTEMA DE REPARACIONES Y QUEJAS**

**Y**

**PROCEDIMIENTO DE REPORTE Y REPARACIÓN DE  
FALLAS**



Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-237/2021

Folio Registro Público de Concesiones número FET100382AU-519658

2021

# CARLA MARÍA TALAMANTES VALLES

En la calidad de autorizado para comercializar servicios de telecomunicaciones, se cuenta con un número telefónico no geográfico de cobro revertido que se encarga de recibir las llamadas de cualquier reporte técnico y atención de quedas, de todas las ubicaciones donde la empresa tiene cobertura conforme al título de Autorización.

En nuestra página de internet [www.giga-red.net](http://www.giga-red.net) a la vista del usuario, se encuentra el siguiente número de teléfono para poder presentar reportes de reparaciones y/o quejas **800-2330048**. Este teléfono es gratuito y se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El horario para atención de un ejecutivo es de 9:00 a.m. a 17:00 p.m. de lunes a viernes. Los sábados, domingos y en los horarios diferentes a los señalados se encuentra a disposición un buzón de voz para que el usuario deje un mensaje a fin de que se canalice y se atienda el reporte, sugerencia y/o queja en cuestión.

Del mismo modo y para los mismos efectos, se encuentran el siguiente correo electrónico de nuestros ingenieros de soporte, que se encuentran disponibles las 24 horas:

**Soporte técnico:** [soporte@giga-red.net](mailto:soporte@giga-red.net)  
**(646) 1788744**

A todo el usuario que marca y/o envía un correo electrónico al departamento de Sistemas de Reparaciones y Quejas se le atiende, en los horarios antes señalados como hábiles se le atiende inmediatamente.

Si la llamada y/o correo electrónico se trata de una sugerencia, se canaliza a la gerencia para analizar si es factible tal recomendación y darle respuesta al usuario a la brevedad posible.

En todos los casos, se atiende el reporte de falla, la queja, consulta y/o sugerencia en menos de 24 horas, brindando respuesta en el correo electrónico proporcionado por el usuario para tales efectos.

A su vez, se utiliza el siguiente procedimiento para el reporte de fallas y reparación de las mismas:

Cabe señalar que una vez recibida la llamada y/o el correo electrónico se genera un reporte (ticket) con información de la ubicación y la descripción de la falla detectada.

# CARLA MARÍA TALAMANTES VALLES

Posteriormente, se asigna el ticket al técnico responsable de la zona para darle solución al problema.

En todos los casos, el técnico responsable acude a verificar el equipo reportado en menos de 24 horas a partir de la fecha y hora del reporte.

Si al acudir a atender un reporte en sitio el técnico detecta que el problema fue ocasionado por daño en el equipo, la primera labor que realiza es tratar de repararlo apoyándose con sus herramientas y refacciones con las que cuenta.

En caso de requerir una reparación mayor el equipo es retirado del punto de venta y se solicita el cambio inmediato al almacén general, el técnico acude a oficinas a dejar el equipo dañado y solicita un equipo para remplazo. El equipo dañado entra al proceso de reparación en el taller principal para habilitarlo y dejarlo disponible de nuevo para su correcto funcionamiento.

El técnico acude de nuevo al punto de venta en menos de 24 horas a la fecha de reporte para realizar el remplazo del equipo y dejando en correcto funcionamiento el servicio.

