

## **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 marcando al \*2363 desde su línea telefónica beneleit móvil o al 2226057239 ext. 300 desde cualquier teléfono a nivel nacional o si lo prefiere vía whastapp a las líneas: 2211998098 y 221 796 8774 o correo electrónico [contacto@beneleit.mx](mailto:contacto@beneleit.mx)

## **Contacto y notificación de incidencias**

Puedes comunicarte con nosotros en nuestro domicilio Av. 23 Ote. 405-A, El Carmen, 72530 Heroica Puebla de Zaragoza, Pue. En horarios de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 05:00 p.m. 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 mandando un correo electrónico a la dirección [atencion@beneleit.mx](mailto:atencion@beneleit.mx) de lunes a domingo. 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 2226057239 ext. 300 o si lo prefiere vía whastapp a las líneas: 2211998098, 2215785387 y 74438702652211998098 y 221 796 8774.

Aquí se atenderán todas las fallas o problemas con los servicios de telefonía beneleit móvil con cobertura de atención de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 05:00 p.m o las 24 horas los 7 días a la semana y los 365 días del año por medio de correo electrónico [atencion@beneleit.mx](mailto:atencion@beneleit.mx).

A partir de que el asesor del centro de atención reciba la llamada por parte del USUARIO para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el asesor 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.**

Beneleit móvil tiene a disposición de sus USUARIOS un Centro de Atención de Llamadas telefónicas, disponible de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 05:00 p.m o las 24 horas los 7 días a la semana y los 365 días del año por medio de correo electrónico [atencion@beneleit.mx](mailto:atencion@beneleit.mx) para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la provisión de los Servicios autorizados.

### **Dirección:**

**23 Ote. #405-A Col. El Carmen**

Puebla, Pue.

[www.beneleit.mx](http://www.beneleit.mx)

*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 y correo electrónico 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 vía correo electrónico y sitio web. 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 General: Este servicio provee información sobre paquetes, tarifas, Servicios y actualización de datos demográficos.*

#### **Dirección:**

**23 Ote. #405-A Col. El Carmen**

Puebla, Pue.

[www.beneleit.mx](http://www.beneleit.mx)