

## **SERVICIOS DE ATENCION TELEFONICA**

### **112- Gestión comercial de los servicio de telefonía fija.**

Llamando al 112 puede gestionar aquellos trámites relacionados con el servicio telefónico que no necesitan de su presencia en la Oficina Comercial:

Altas y bajas de servicios suplementarios.

Altas y bajas de extensiones.

Cambios de número telefónico, de aparato telefónico, de montaje interior y de profesión.

Desconexión especial y conexión del servicio telefónico.

Reconexión.

Pase a privado y deja de ser privado del número telefónico.

Información sobre el recibo telefónico y estado de cuentas.

Información sobre el estado de las solicitudes anteriores.

Consultas sobre la factura telefónica.

Información sobre cualquier otro aspecto o trámite del servicio telefónico.

También puede informarse de los servicios de nuestra empresa y del estado en que se encuentran las solicitudes efectuadas por esta vía. De Lunes a viernes en el horario de 8:30 a.m. a 8:00 p.m. Usted podrá solicitar a nuestras ejecutivas del 112.

### **113- Información de abonados de telefonía fija.**

Puede obtener información de los números telefónicos que no son privados. En su solicitud debe especificar el nombre o la dirección exacta de la entidad o persona que desea contactar, la localidad y provincia a la que pertenece. Este servicio tarifica como una llamada local y está disponible las 24 horas.

### **114- Reparaciones de la telefonía fija.**

Para reportar las interrupciones de los teléfonos residenciales, estatales, comerciales y públicos. No olvide solicitar el número de reporte, quizás lo puede necesitar para una

reclamación. Horario de servicio de 7.00am a 5.00pm de lunes a sábado.

### **118- Información comercial y atención a quejas.**

A través de este número se ofrece información comercial acerca de los productos y servicios de telefonía fija, móvil, transmisión de datos e internet y sus tarifas; pueden reportarse daños detectados en telefonía pública. También es la vía para quejas, insatisfacciones y cualquier opinión o sugerencia. Es un servicio gratuito, disponible las 24 horas.

### **164- Asistencia propia.**

Los usuarios de la tarjeta Propia pueden obtener información sobre el estado de sus tarjetas, consultar transacciones efectuadas y recibir asistencia sobre el servicio. Es gratuito y está disponible todos los días las 24 horas.

### **140- Intermediación para sordos e hipoacústicos.**

Llamando al 14 se conecta con el Centro de Intermediación que permite establecer la comunicación entre usuarios con discapacidades vocales auditivas (que utilizan estos dispositivos telefónicos para sordos) y personas sin esta discapacidad. Es gratuito.

### **52642244-Asistencia a la telefonía fija alternativa.**

Brinda asistencia a los usuarios de TFA, se ofrece información sobre la utilización del equipo y el estado del crédito, así como la atención a quejas del servicio. Es un servicio gratuito, disponible todos los días de 8.00am hasta 8.00pm.

### **52642266-Asistencia a la telefonía móvil.**

Los usuarios del servicio móvil pueden solicitar el bloqueo de su línea, revisar sus trazas, conocer el estado de reparación de sus equipos, es gratuito, disponible las 24 horas.