

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINAL

Estimado Usuario:

Nuestro Sistema de Atención al Usuario Final está integrado por diversas herramientas ubicadas en nuestros Centros de Atención Blue Point, vía telefónica y en nuestro sitio de Internet para realizar diversos trámites relacionados con la atención de nuestros Usuarios, así como el seguimiento a éstos.

En él, podrás presentar, dar seguimiento y formular planteamientos a Blue Point, así como obtener información de tu trámite o queja hasta su solución.

En su caso, nuestros asesores te indicarán los tiempos máximos de solución para cada uno de ellos. En www.bluepointinternet.com y nuestros números 7676720827 y 7775000232 estamos a tus órdenes de LUNES A SÁBADO en un Horario de 8:30 am a 6:30 pm y desde cualquier número telefónico en México.

Nuestros asesores telefónicos atenderán prontamente tu llamada y para cada trámite te indicarán un número de folio, el cual te será enviado por el medio de comunicación electrónico que elijas o bien de manera impresa. Consérvalo muy bien, ya que con él podrás dar seguimiento a tu trámite en Internet, por teléfono o en nuestras Tiendas. En caso de quejas, nos comunicaremos contigo o te enviaremos un correo electrónico para informarte su conclusión. El procedimiento podrás encontrarlo a continuación.

Procedimiento para la Atención de Dudas, Aclaraciones, Quejas y Reclamaciones

1. Acceso al Servicio de Atención al Cliente:

- En el sitio web, podrás encontrar un apartado de "Atención al Cliente" o "Contacto" en la página principal.
- Este apartado debe incluir información clara sobre los números telefónicos disponibles para atención: **7676720827** y **7775000232**.

2. Identificación del Usuario:

- Al recibir una llamada, el representante debe solicitarte tu nombre completo, número de contrato o servicio, y una breve descripción del motivo de su llamada (duda, aclaración, queja o reclamación).

- Se verificará la identidad del usuario utilizando preguntas de seguridad, como su dirección o los últimos cuatro dígitos de su cuenta de pago, para proteger la información.

3. Clasificación de la Solicitud:

- **Dudas y Aclaraciones:** Las consultas relacionadas con los servicios, paquetes disponibles, facturación, entre otros.
- **Quejas:** Inconformidades por la calidad del servicio, interrupciones, cobros indebidos, entre otros.
- **Reclamaciones:** Solicitudes formales por errores en la facturación, fallos graves en el servicio, daños a equipos, entre otros.

4. Resolución en Primera Instancia:

- El representante deberá intentar resolver la duda, aclaración, queja o reclamación en la misma llamada, proporcionando la información o solución necesaria.
- En caso de que la solución requiera más tiempo, el representante deberá informarte sobre el tiempo estimado para la resolución y los pasos a seguir.

5. Escalación de Casos Complejos:

- Si la solicitud no puede ser resuelta en primera instancia, se escalará el caso a un nivel superior (supervisor o departamento especializado).
- El usuario será informado del estado de su caso y se le proporcionará un número de seguimiento para futuras consultas.

6. Confirmación de Resolución:

- Una vez resuelta la solicitud, el representante deberá confirmar con el usuario que la solución ha sido satisfactoria.
- Se debe ofrecer un resumen de la resolución y asegurar que no haya más dudas o problemas pendientes.

7. Registro y Documentación:

- Todas las interacciones deben ser registradas en el sistema de atención al cliente, incluyendo la naturaleza de la solicitud, las acciones tomadas, y la resolución final.
- Este registro debe estar disponible para futuras referencias y como parte de la mejora continua del servicio.

8. Encuesta de Satisfacción:

- Después de la resolución, se puede enviar una encuesta de satisfacción al usuario para evaluar la calidad del servicio de atención al cliente y la resolución de su solicitud.