

118 INFORMACIÓN COMERCIAL. ATENCION A QUEJAS Y RECLAMOS

A través de este contacto usted puede obtener información comercial acerca de los productos y servicios de la telefonía fija, móvil, transmisión de datos e Internet y sus tarifas. También pueden reportarse daños detectados en las líneas telefónicas públicas, en los equipamientos y en las redes de cables. Además, es la vía para la atención a quejas, insatisfacciones y cualquier opinión o sugerencia sobre los servicios de telecomunicaciones que ofertamos. Este servicio es gratuito y está disponible **las 24 horas**.

112 GESTIÓN COMERCIAL

A través de este contacto los usuarios residenciales de la telefonía fija pueden realizar gestiones que no requieran de su presencia en la oficina comercial. Este servicio es gratuito y está disponible de **8:30 am a 8:00 pm**. Los servicios que se pueden realizar a través del 112 son:

- Cambio del número telefónico
- Pasar a privado el número telefónico, para No aparecer en el Directorio Telefónico
- Cambio de lugar del teléfono dentro de la casa
- Información sobre el importe de su factura telefónica (a partir del día 10 de cada mes).
- Información sobre el estado de los trámites solicitados.
- Información comercial del servicio telefónico (forma de uso, activación, prestaciones,
- tarifas, trámites, etc.).
- Solicitud de activación y desactivación de los servicios suplementarios
- Pagar la factura telefónica con el saldo de su tarjeta propia en CUP

113 INFORMACIÓN DE ABONADOS

A través de este contacto usted puede obtener información de los

Contactos para la atención telefónica

Creado: Lunes, 18 Enero 2021 20:47

Escrito por EPP

Visto: 1292

números telefónicos que no sean privados en el Directorio Telefónico de ETECSA. 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 está disponible **las 24 horas** y su tarifa es como una llamada local.

5264 2266 ASISTENCIA A LA TELEFONÍA MÓVIL

A través de este contacto los clientes de los servicios móviles pueden solicitar **el bloqueo de su línea, desactivar el buzón de voz, conocer el estado de cuentas del servicio pospago** y otros tipos de asistencia. El servicio es gratuito, está disponible **las 24 horas**.

114 REPARACIONES A LA TELEFONÍA FIJA

A través de este contacto usted puede reportar las interrupciones de los teléfonos residenciales, estatales, comerciales y también de los teléfonos públicos. Cuando se utiliza este servicio el usuario debe solicitar su número de reporte. Este servicio es gratuito y se ofrece de **lunes a sábado, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.**

800 43434 (Opción 3) ASISTENCIA TÉCNICA AL SERVICIO NAUTA HOGAR

A través de este contacto los usuarios de Nauta Hogar pueden reportar interrupciones y recibir asistencia para la instalación del servicio. El servicio es gratuito y está disponible **las 24 horas**.

5264 2244 ASISTENCIA A LA TELEFONIA FIJA ALTERNATIVA.

A través de este contacto se 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 o reclamos del servicio. El Servicio es gratuito y está disponible **todos los días de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.**

140 INTERMEDIACION PARA SORDOS E HIPOACÚSTICOS

A través de este contacto se accede el Centro de Intermediación, que permite establecer la comunicación entre usuarios con discapacidades vocales auditivas (que utilizan los dispositivos telefónicos para sordos) y personas sin esta discapacidad, ya sea mediante un mensaje de texto desde un DTS, o desde un teléfono convencional, usted contacta a una operadora del Centro de Intermediación para Sordos, quien le comunica con el número deseado (sea un DTS o un teléfono) y, una vez establecida la llamada, la ejecutiva asiste como intermediaria

Contactos para la atención telefónica

Creado: Lunes, 18 Enero 2021 20:47

Escrito por EPP

Visto: 1292

en la conversación entre ambos interlocutores. El servicio es gratuito y disponible **las 24 horas**.