

Reportar Problemas a TotalPlay

Procedimiento:

1. Marcación desde Teléfonos Internos y Externos

2. Navegación en el Sistema de Conmutador

Una vez establecida la llamada, serás dirigido al sistema de conmutador de TotalPlay. Sigue los siguientes pasos:

- **Paso 1:** Selecciona la **OPCIÓN 1** del menú.
- **Paso 2:** Selecciona la **OPCIÓN 2** en el siguiente menú.
- **Paso 3:** El sistema solicitará que ingreses el **número de cuenta** asociado al servicio. Este se encuentra en el área de **"INFORMACION"**, ingrésalo para agilizar la atención. Alternativamente, puedes optar por esperar en la línea para ser atendido por un agente.

3. Validación de Estado del Servicio

Puedes comunicarte con TotalPlay tanto para verificar si el servicio está en línea como para reportar una falla. **Antes de realizar un reporte, asegúrate de haber realizado una validación física del equipo.** (Si tienes dudas de cómo hacer las validaciones puedes encontrar información en **"Como validar los servicios de internet?"**)

- **Nota:** Realizar esta validación preliminar reduce tiempos de diagnóstico y facilita el proceso de resolución con el agente de soporte.

Recomendaciones Adicionales

- Mantén a la mano la **información de la cuenta** y detalles específicos sobre el problema que se está experimentando (por ejemplo, falta de conectividad, baja velocidad, interrupciones recurrentes).
- En caso de haber realizado procedimientos previos (como reiniciar el equipo o cambiar configuraciones), informa al agente para evitar pasos redundantes durante el proceso de soporte.