

	PROTOCOLO ESCALAMIENTO CLIENTES MAYORISTAS			Página 1 de 2
	Elaboró	Fecha emisión	Revisó y aprobó	
	ENTEL S.A.	27-07-2017	Director Servicios Mayoristas	

TELEFONOS DE CONTACTO PARA FALLAS DE CLIENTES MAYORISTAS

Punto de Contacto	Atención Técnica Mayorista Tel.(desde Red Fija) : 800 104 123 - (+56 224339406) (Desde celulares): (+56 224339406)

ESCALAMIENTO PARA CLIENTES MAYORISTAS

Ante la eventualidad de una falla mayor o bien que el cliente no haya recibido avances sobre su boleta generada, existirá un nivel de escalamiento, el cual le otorgará al cliente la opción de consultar por el estado de reparación de sus servicios, participando activamente en dicho proceso.

Consideraciones:

- ✓ Antes de hacer uso del escalamiento considerar tiempos de traslados para solucionar fallas en lugares de difícil acceso.
- ✓ Al escalar, necesariamente se debe enviar un correo electrónico con los antecedentes del caso.
- ✓ Al momento de escalar, se debe indicar la hora del reclamo y el número de la boleta.
- ✓ El escalamiento debe ser activado siempre en forma progresiva del primer nivel hacia el cuarto nivel, indistintamente del horario del cual se generó el reclamo.
- ✓ Si se contacta alguno de los involucrados se debe esperar el tiempo señalado en el cuadro de escalamiento para contactar al siguiente nivel.
- ✓ Si no puede contactarse con alguno de los niveles, después de 20 minutos puede llamar al siguiente nivel.

	PROTOCOLO ESCALAMIENTO CLIENTES MAYORISTAS			Página 2 de 2
	Elaboró	Fecha emisión	Revisó y aprobó	
	ENTEL S.A.	27-07-2017	Director Servicios Mayoristas	

Escalamiento		Atención Técnica Mayorista
Nivel	Retardo mayor a:	
1	2 horas	Director de Turno (Fuera Horario Hábil) Tel : (+56 22360 3200) Mail : jefeturnoo&m@entel.cl
		Grupo Especialista Nivel 2 (Horario Hábil) Tel.: +56 223602019 Mail: g_may-oym@entel.cl
2	3 horas	Sr. Roberto Catalán Hinojosa Jefe Área Mayoristas y Supervisión Servicios Tel.: +56 224235019 Cel.: (+56 9) 94347613 Mail: Rhccatalan@entel.cl Sr. Luis Ibáñez Santibañez Director de Servicios Clientes Mayoristas Tel.: +56 22360 2158 Cel.: +56099888 2303 Mail: Libanez@entel.cl
3	4 horas	Sr. Juan Pablo Ortiz. Subgerente de Gestión de Servicios Tel.: +56 22360 3473 Cel.: (+56 9) 98244516 Mail: JOrtiz@entel.cl Sr. Jose Miguel Marquez Subgerente de Integración de Servicios Tel.: +56 22360 6649 Cel.: (+56 9) 98716332 Mail: JMarquez@entel.cl
4	5 horas	
5	6 horas	Sr. Carlos Cortes Díaz Gerente de Operación y Mantenimiento de Servicios TELCO. Tel.: +56 22360 6684 Cel.: +56997793981 Mail: Ccortes@entel.cl