

Procedimientos para atender dudas, aclaraciones, consultas, reclamaciones y quejas

El USUARIO, o un tercero autorizado mediante carta poder simple, podrá realizar consultas, presentar dudas, solicitar aclaraciones, así como interponer reclamaciones o quejas. Estas acciones pueden realizarse a través de nuestro Centro de Atención Telefónica marcando al **55 9990 6000**.

Contacto y notificación de incidencias

Puedes comunicarte con nosotros en nuestro domicilio Av. Paseo de las Palmas 340 - PH, Lomas de Chapultepec, V Secc, Miguel Hidalgo, CDMX, México. CP 11000, por teléfono al 55 9990 6000, o a través de nuestra página web www.ctg.mx, las 24 horas del día, todos los días del año.

También puedes escribirnos a contacto@ctg.mx para cualquier duda o comentario, o a cor@ctg.mx en caso de requerir soporte técnico.

REPORTE DE FALLAS

El USUARIO podrá realizar su reporte de fallas a través de su Centro de Atención Telefónica **55 9990 6000**.

Aquí se atenderán todas las fallas o problemas con los servicios, con cobertura de atención de 24 horas, 7 días a la semana y los 365 días del año.

A partir de que CTG Control reciba la llamada por parte del USUARIO para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, CTG Control procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al USUARIO en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

Centro de Atención Telefónica.

CTG Control pone a disposición de sus USUARIOS un Centro de Atención de Llamadas telefónicas, disponible las 24 horas de día, para atender de manera gratuita cualquier falla relacionada con la provisión de los Servicios autorizados.

En caso de que tenga alguna consulta, sugerencia, disputa, y/o queja, el USUARIO deberá reportarla llamando al número telefónico que aparecen en nuestro portal de internet o a la dirección de correo electrónico contacto@ctg.mx.

Proceso del Sistema de Atención Telefónica.

Los USUARIOS reciben atención de consultas, sugerencias, disputas, quejas y/o fallas de manera gratuita y acceden al Centro de Atención Telefónica marcando el número

telefónico mencionado anteriormente.

a) El acceso del USUARIO durante la comunicación con el sistema interactivo de voz (IVR), a partir de la finalización del proceso de marcación, es de forma inmediata.

b) Una vez que han accedido al Centro de Atención, el USUARIO puede solucionar su duda vía IVR o mediante un Ejecutivo de Atención Telefónica.

c) El Centro de Atención Telefónica brinda servicio a los USUARIOS las 24 horas de todos los días del año. Entre las solicitudes que se atienden se encuentran:

- Información de Cobranza: Este servicio se provee de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas, en donde se proporciona información para realizar sus pagos, hacer ajustes a su servicio, así como llegar a convenios de pago debido al atraso u omisión de estos.
- Información General: Este servicio provee información sobre tarifas, servicios y actualización de cobertura.