

## GUÍA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DE ESCALAMIENTO

Nuestra misión es lograr que nuestros clientes se sientan satisfechos con el servicio de telefonía que entregamos, ofreciendo un feedback preciso, respuestas rápidas, soluciones eficientes y actitudes positivas para la resolución de temas relacionados con nuestro servicio de telefonía por Internet.

Sabemos que los problemas no tienen horario y las soluciones deben ser rápidas, por eso contamos con un capacitado equipo humano para entregarle un soporte los 7 días de la semana y los 365 días de año, respondiendo y gestionando requerimientos ante cualquier evento.

A continuación encontrará los datos de contacto y los distintos niveles de escalamiento con que contamos:

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Contacto	NOC	Francisco Quispe	Jose Torres
Cargo	Operador NOC	Jefe de Operaciones	Gerente General
Teléfono	+51 1 7028090	+51 1 7028090	+51 1 7028090
Celular	+51 989450371 Jose Jove +51 913902938 Ivan Alegria +51 946462204 Tatiana Escalona	+51 993009780	+51 987763010
Correo	<a href="mailto:soporte@itelvox.com">soporte@itelvox.com</a>	<a href="mailto:fquispe@itelvox.com">fquispe@itelvox.com</a>	<a href="mailto:jtorres@itelvox.com">jtorres@itelvox.com</a>
Skype	soporte_netvoiss	fquispec	netvoiss