



5G

Manual para reportar incidentes del servicio Internet Inalámbrico Fijo 5G



Hagamos el
futuro juntos

Soluciones Empresariales

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA



www.racsa.go.cr



RACSA_CR

Somos
esencial
COSTA
RICA

El presente manual detalla los pasos para establecer contacto con RACSA en caso de presentar alguna degradación o interrupción en el servicio Internet Fijo 5G.

Pasos para reportar degradación o interrupción del servicio a través de la línea gratuita telefónica 800-NEGOCIO, Opción 2. En un horario disponible de Lunes a Domingo, de 7 a.m a 10 p.m

1. En caso de presentar alguna interrupción o degradación del servicio contratado, debe reportar la falla al teléfono 800-NEGOCIO (6346246) opción 2.
2. La llamada será atendida por el personal del Centro de Relación con Clientes de RACSA.
3. Debe facilitar la siguiente información:
 - Número de cédula
 - Nombre completo
 - Número telefónico
 - Correo electrónico
4. Debe responder las siguientes preguntas:
 - ¿Desde cuándo se presentó el error?
 - Indicar la fecha desde que inició el error en el servicio.
 - Indicar si durante el funcionamiento del servicio se detuvo en algún momento.
5. Describir la falla que presenta.

Nota: El personal del CRC (Centro de Relación con Clientes) de RACSA validará la cuenta del cliente, en caso de presentar morosidad, se le informa que no cuenta con el servicio por ese motivo y que debe realizar los pagos adeudados, para poder restablecer el servicio de ser requerido.

6. El CRC (Centro de Relación con Clientes) de RACSA procede a registrar el caso en la herramienta de gestión de TI (Aranda) e indicar al cliente el número de ticket.
7. Una vez solucionado el incidente, el CRC (Centro de Relación con Clientes) de RACSA confirmará con el cliente la normalización del servicio.



Hagamos el
futuro juntos

Soluciones Empresariales

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA



www.racsa.go.cr



RACSA_CR

Somos
esencial
COSTA
RICA