

	FORMATO DOCUMENTACIÓN Y PROTOCOLOS CABLEMAS	FIEHH-00419- REV01
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

PROCEDIMIENTO INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

	FORMATO DOCUMENTACIÓN Y PROTOCOLOS CABLEMAS	FIEHH-00419- REV01
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Sección Modificada	Descripción cambios	Responsable(s)
0.1	01/04/2024	Todo	Creación del documento	NOC

En atención a lo dispuesto en la Resolución CRC No. 5050 de 2016 en CABLEMAS se debe seguir el siguiente proceso en cuanto a mantenimientos preventivos y correctivos:

INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS.

Cuando CABLEMAS deba interrumpir la prestación del servicio de internet, por un término superior a treinta (30) minutos, por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, debe comunicar tal situación a sus usuarios por lo menos con tres (3) días calendarios de anticipación, utilizando para el efecto SMS que garanticen el conocimiento de tal situación por parte de los usuarios afectados.

Los modelos de SMS a ser enviados por el área de Servicio al Cliente son:

Estaremos realizando labor de mantenimiento del servicio de Internet (insertar rango horario), interrumpiendo el servicio para garantizar calidad y experiencia. Gracias por tu comprensión.

Hola, pensando en mejorar tu experiencia, (insertar rango horario) haremos mantenimiento de internet. El servicio podría interrumpirse. Gracias por tu comprensión.

El envío de mensajes de texto debe estar aprobado por el Líder del Call Center y debe llevarse a cabo por el operador contratado para el efecto.