

## Pasos para atender casos de clientes que no fueron validados para acceder a Internet,

- Última actualización: Lunes, 24 Diciembre 2018 17:04

Publicado: Lunes, 20 Diciembre 2004 00:00

Escrito por Mailen Duran

Visto: 559

---

Teniendo en cuenta que aún se reciben reclamos de usuarios que no han recibido el mensaje, publicamos una lista de pasos a seguir y verificar para lograr el acceso. Corresponde a todos el logro de esta tarea.

Verifique que el usuario:

- Tiene el APN creado en su teléfono y que esté correcto.
- Pregunte si las conexiones que refiere las realizó después del 9 de diciembre.
- Insista en saber que su equipo le indica 3G, H o H+ en la conexión de datos móviles.
- Pídale que consulte su IMEI con \*#06# y verifique que es válido.
- Indíquele que envíe un SMS al 2266 y en el texto escriba los primeros 8 dígitos numéricos de su IMEI. Explicando que de esa manera podrá saber si realmente puede acceder a 3G en 900 MHZ.
- Si la respuesta es satisfactoria que realice una nueva conexión de datos garantizando primero los ajustes del equipo para reducir el consumo de datos.
  - o Verificar que tiene una Bolsa Correo o la Tarifa por Consumo habilitada, pues de lo contrario no podrá conectarse a Datos.
  - o Active los Datos móviles y ver que la señal es adecuada (cantidad de barras), indicando además estar bajo cobertura 3G.
  - o Que acceda a la página de ETECSA (<https://www.etecsa.cu>) que es gratis y así puede indagar acerca del servicio.
  - o Luego de un tiempo navegando, no requiere tanto, que desactive los Datos en su teléfono, y si accedió con la Tarifa por Consumo, sugerirle que las deshabilite, para evitar que al darle acceso a internet se le gaste el saldo de su cuenta principal.
  - o Que espere, puede demorar más de 48 horas.
- Si el mensaje de consulta al 2266 refiere que no soporta la 3G:
  - o Indague acerca del terminal que utiliza: Marca, modelo, dónde lo adquirió, si lo ha llevado a liberar o realizar alguna modificación al IMEI.
  - o Verificar el IMEI contra la marca y modelo. Recordar que se debe consultar cada puerto que posea el terminal, si es DualSIM, debe tener dos IMEI y ambos deben ser verificados. Búsquelo en [www.etecsa.cu](http://www.etecsa.cu) y en GSM Arena compruebe si el mismo posee 3G en 900 MHz. De no coincidir, explicar al cliente que el IMEI que reporta su terminal corresponde a un equipo que no se corresponde con el que posee físicamente. Dar detalles asociados a la Res.12/2016 del MINCOM. También le puede sugerir que verifique el IMEI que se encuentra en la placa del dispositivo.

Cuando la consulta es vía telefónica y no hay conformidad por parte del cliente, orientarle que se dirija a una Unidad Comercial para que sea atendido por un especialista que le ayude a revisar y configurar su terminal, así como realizar las pruebas requeridas.