

**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**130**
AÑOS
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES**GERENCIA REGIONAL ZONA CENTRO**
COORDINACIÓN DE OPERACIÓN
Oficio.-4200/4215/0577 /2021.-CO

Toluca, México a 06 de abril de 2021

DOCTOR
EDGAR HORACIO ESQUIVEL MARTINEZ
DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES.
Presente.

En alcance a oficio número 4200/4215/1687/2020.-CO de fecha 05 de noviembre 2020 girado a la Mtra. María del Carmen Moncada Soto, mismo que se adjunta para pronta referencia, mediante el cual se comunicó la problemática que presentaba el servicio de BROXEL, sobre el particular me permito informar que a la fecha se siguen registrando errores en la operación, al realizar el servicio el sistema emite las siguientes leyendas "saldo insuficiente" o "el tiempo en espera ha expirado", sin que quede registrado el movimiento en el SIGITEL, sin embargo, si se aplica en la cuenta del cliente.

En ese mismo orden de ideas, el día de hoy se volvieron a registrar varios intentos fallidos de ese servicio en diferentes Sucursales del Estado de México, provocando la molestia entre nuestros clientes, destacando entre ellos, el suscitado en la Telegráfica de Villa del Carbón (15054), donde una usuaria intentó cobrar la cantidad de \$ 2,300.00 (dos mil trescientos pesos 00/100 M.N.), pero la operación no quedó registrada en nuestro sistema, sin embargo, sí quedó aplicado el cargo en la cuenta de la usuaria a quien se le explicó el procedimiento a seguir para que BROXEL le devuelva el recurso, pero no aceptó ningún argumento, ya que al levantar el reporte le dijeron que TELECOMM tenía el recurso retenido y que era obligación del operador entregárselo, regresó a la oficina y muy alterada empezó a agredir verbalmente al titular de la Sucursal, incluso a los otros clientes que estaban en la fila y que trataban de explicarle; acto seguido, la usuaria llamó a seguridad pública para que detuvieran al trabajador por robo, colocándose 4 elementos en la puerta de acceso al centro de trabajo sin permitir la entrada a los clientes y en espera de la salida del empleado para proceder a su detención y trasladarlo ante la Agencia del Ministerio Público.

Derivado de lo anterior y toda vez que los empleados se encuentran expuestos e indefensos ante esta problemática, solicito su valioso apoyo e intervención ante las áreas competentes para dar solución a esta situación, ya que se ha vuelto un tema recurrente y está afectando seriamente la imagen y credibilidad de TELECOMM.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo y reiterarle la seguridad de mi distinguida consideración.

Atentamente

LIC. ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO.

C.c.p. Mtra. María del Carmen Moncada Soto. - Subdirectora

Lic. Elsa Amalia Castellanos López, Subdirectora de Procesos de Supervisión.

Eduardo Almanza Gutierrez. - Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos.