

# 5G

## Manual para reportar incidentes del servicio Internet Inalámbrico Fijo 5G



Hagamos el  
*futuro juntos*

### Soluciones Empresariales

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA



[www.racsa.go.cr](http://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 Inalámbrico Fijo 5G (FWA).

**a. Pasos para reportar degradación o interrupción del servicio FWA a través de la línea telefónica 800-NEGOCIO.**

1. En caso de presentar alguna interrupción o degradación del servicio FWA contratado, debe reportar la falla al teléfono 800-NEGOCIO (6346246).
2. La llamada será atendida por el personal del Centro de Operaciones 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 Centro de Operaciones de RACSA validará la cuenta del cliente; en caso de presentar morosidad, se le informará que contacte al Área de Ingresos-Gestión de cobro de RACSA y el reporte de interrupción del servicio no procederá.
6. El Centro de Operaciones de RACSA procede a registrar el caso en la herramienta de gestión de TI (Aranda) e indicar al cliente el número de tiquete.
7. Una vez solucionado el incidente, el Centro de Operaciones de RACSA confirmará con el cliente la normalización del servicio FWA.

## b. Pasos para reportar degradación o interrupción del servicio FWA a través de la herramienta web ARANDA.

1. Para el registro de casos, se debe solicitar previamente el usuario y contraseña al Centro de Operaciones de RACSA en el teléfono 800-NEGOCIO (6346246).
2. Con su usuario y contraseña previamente habilitados por el Centro de Operaciones de RACSA, debe acceder a Aranda a través de la dirección: <https://mesadeservicio.racsa.go.cr/usuario>, seleccionando tipo de Autenticación **ARANDA** e indicando **Usuario y contraseña**.
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.
6. Por último, debe seleccionar el **Tipo de caso** a registrar en **configuración Avanzada**, considerando el siguiente concepto:
  - Incidente: Una interrupción no planificada de un servicio o una reducción de la calidad de este.
7. El sistema emite el número de tiquete relacionado al registro del incidente.

**Nota:** El personal del Centro de Operaciones de RACSA validará la cuenta del cliente; en caso de presentar morosidad, se le informará que contacte al Área de Ingresos-Gestión de cobro de RACSA y el reporte de interrupción del servicio no procederá, anulándose el caso.



Hagamos el  
**futuro juntos**

# Soluciones Empresariales

I N N O V A C I Ó N Y T E C N O L O G Í A



[www.racsa.go.cr](http://www.racsa.go.cr)



RACSA\_CR

Somos  
*esencial*  
COSTA  
RICA