



TELECABLE MOCHCOHOUH, S.A. DE C.V.

SISTEMA DE QUEJAS Y REPARACIONES IMPLEMENTADO POR EL CONCESIONARIO TELECABLE MOCHCOHOUH, S.A. DE C.V. EN LA CIUDAD DE CHAMPOTÓN, EN EL ESTADO DE CAMPECHE.

Cuando el suscriptor sufre una falla al no percibir una señal de televisión óptima, visible y con volumen adecuado procederá de la siguiente manera:

Puede enviar un mensaje en nuestro portal de facebook <https://es-la.facebook.com/TelecableMochcohouh/>, llamar por teléfono de atención a clientes (982) 828 20 66, o acudir de manera personal a la oficina cercana a su domicilio en horario de Lunes a Viernes de 9:00 hrs. a 17:00 hrs., sábados de 9:00 hrs. a 14:00 hrs. ubicadas en:

- 1) Calle 41 x 14 A y 14 B, colonia La Cruz, C.P. 24400, Champotón, Campeche.

Medios por los cuales deberá señalar la falla o motivo por el cual levanta el reporte, debiendo otorgar el nombre de la persona que firmó el contrato para su localización inmediata en nuestra base de datos.

2.- En el sistema se corrobora que el suscriptor se encuentre al corriente con sus pagos, siendo así, se procede a generar un reporte de falla en un documento denominado ORDEN DE TRABAJO clasificando la falla de acuerdo al tipo.

3.- Una vez realizado ello, se procede internamente a levantar y generar en nuestra base de datos un reporte de servicio entregándosele a nuestro técnico la referida orden de servicio para su pronta atención y reparación, siendo esta en 24 horas desde el momento en que se levanto por el suscriptor sea por teléfono o presencial en la oficina.

4.- Con orden de trabajo en mano, el técnico acude al domicilio del cliente a efecto de dar solución a la falla y restablecer el servicio identificándose con credencial de trabajo y la orden de servicio previamente con el usuario.

5.- Atendiendo la falla y concluido la reparación, el cliente procede a firmar la orden de servicio a su entera satisfacción si es el caso y, una vez resuelto el problema; el técnico procede a pasar la orden debidamente firmada al área administrativa para su archivo físico y previo a ello, la actualización en nuestra base de datos como finalizado y resuelto.