



**PROSEDIMIENTOS PARA LA ATENCION A: DUDAS, QUEJAS, ACLARACIONES Y REPARACIONES, IMPLEMENTADO POR EL CONCESIONARIO. EN LO SUCESIVO "CABLESMART")**

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 correo electrónico a: [quejasyaclaraciones@cablesmart.com.mx](mailto:quejasyaclaraciones@cablesmart.com.mx) o a la dirección de Internet: [www.cablesmart.com.mx](http://www.cablesmart.com.mx), o a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 2431236699 , mismo que se encuentran disponibles las 24 horas del día, todos los días del año o acudir directamente a las oficinas del concesionario ubicadas en: Damián Carmona # 11, Colonia ayuntamiento, Villa de Arriaga, San Luis Potosí; C.P. 78490, Laborando en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 y 16:00 a 18:00.**

**Atención técnica las 24 horas.**

Medios proporcionados por la empresa, 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 la base de datos denominado "sistema Kabel".

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 la sección de órdenes 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 (sistema Kabel) 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 solicitó, por el suscriptor sea por línea web o por teléfono o directo en 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 el "sistema Kabel", es decir el cambio del estatus de pendiente ha finalizado y resuelto. Su pronta atención y reparación, siendo esta en 24 horas desde el momento en que se solicitó por el suscriptor sea por línea web o por teléfono o en oficina.

