



SISTEMAS DE T.V. CABLE VIDA, S.A. DE C.V.

**SISTEMA DE QUEJAS Y REPARACIONES IMPLEMENTADO POR EL  
CONCESIONARIO EN LOS POBLADOS DE JUCHITEPEC DE MARIANO  
RIVAPALACIO Y SAN MATÍAS CUIJINGO, MUNICIPIO DE JUCHITEPEC;  
TEMAMATLA, MUNICIPIO DE TEMAMATLA Y TENANGO DEL AIRE, MUNICIPIO DE  
TENANGO DEL AIRE EN EL ESTADO DE MÉXICO.**

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

- 1.- Debe comunicarse al teléfono (597) 97 703 89, en su caso mandar un correo electrónico a la dirección [sistemas.cablevida@gmail.com](mailto:sistemas.cablevida@gmail.com) o acudir de manera personal a la oficina ubicada en Calle Independencia No.4, Colonia Centro, C.P. 56860, Juchitepec, Estado de México señalando 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 denominada "sistema atenea"
- 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 atenea) un reporte de servicio entregándosele a nuestro técnico la referida orden de servicio para su pronta atención y reparación, siendo esta en menos de 12 horas desde el momento en que se levanto por el suscriptor sea por línea web o por teléfono.
- 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 atenea", es decir el cambio del estatus de pendiente a finalizado y resuelto.