Mecanismos de atención al Consumidor para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones

- Vía telefónica a los números: Sucursal Paredón: 9661237628, Sucursal Arriaga: 9661005781
- En ventanilla: En cualquiera de nuestras sucursales, con los domicilios señalados en nuestra página de internet.
- También, a través de Cableentretenimiento App, disponible en: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.publico.cableentretenimiento

PROCEDIMIENTO

El Suscriptor tendrá las siguientes opciones:

VENTANILLA (en Sucursal)

En caso de ser alguna queja por cobros indebido. El personal de mostrador atenderá inmediatamente y hará la aclaración y/o los ajustes pertinentes derivado de lo que el usuario pueda comprobar.

En caso de ser una falla en la prestación del servicio. el proveedor elaborará una orden de revisión de servicio, la cual será turnada a un técnico disponible para su inmediata atención.

Las quejas serán resueltas en un plazo máximo de 15 días naturales.

POR TELÉFONO

El proveedor de servicios realizará, una serie de preguntas al suscriptor para conocer el motivo de la llamada e incluso, le brindará una serie de instrucciones para reiniciar los equipos terminales de telecomunicaciones, como una opción para restablecer la prestación del servicio.

En caso de persistir la falla, el proveedor elaborará una orden de revisión de servicio, la cual será turnada a un técnico disponible para su inmediata atención.

Las quejas serán resueltas en un plazo máximo de 15 días naturales.

CABLEENTRETENIMIENTO App

El suscriptor deberá ingresar la información necesaria en la app.

En caso de requerirse información adicional el proveedor realizará una llamada al suscriptor, realizándose una serie de preguntas para conocer el motivo del reporte e incluso, le brindará una serie de instrucciones para reiniciar los equipos terminales de telecomunicaciones, como una opción para restablecer la prestación del servicio.

En caso de ser una falla en la prestación del servicio. el proveedor elaborará una orden de revisión de servicio, la cual será turnada a un técnico disponible para su inmediata atención.

Las quejas serán resueltas en un plazo máximo de 15 días naturales.