



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los servicios fijos de internet y/o televisión restringida –en lo subsecuente, los “**Servicios**”–, que presta **TELE CABLE DE ROMITA, S.A. DE C.V.** –en lo siguiente, “**Telecable de Romita**”–, empresa autorizada para prestar servicios públicos de telecomunicaciones al amparo del título de concesión única para uso comercial otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en favor del C. Alejandro Olivares Ramos, de conformidad con la resolución contenida en el Oficio No. IFT/223/UCS/DG-CTEL/963/2022, de fecha 12 de julio de 2022¹, y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas, reclamaciones y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- De forma presencial en el Centro de Atención, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web de **Telecable de Romita**, en la liga: https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/
- Comunicándose vía telefónica a los números: i) 461 252 4303, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, y ii) 432 108 7399, disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- A través de la Página Web de **Telecable de Romita**, en el apartado “Reporta Problema” que se localiza en la página principal.

El procedimiento será el siguiente:

¹ La resolución puede consultarse en el portal de internet de Telecable de Romita, en la liga: https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/



- I. El usuario levantará el reporte al cual le será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
- II. El Área de Servicio al cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
- III. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Adhesión firmado.
- IV. El responsable técnico informará al Área de Servicio al cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al usuario las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

Telecable de Romita dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo con lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales y en el Contrato de Adhesión para la prestación del Servicio. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades.

El usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **Telecable de Romita** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos.

Telecable de Romita cuenta con un sistema de atención al usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por estos a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados.