

TELEVISION DE ATOTONILCO EL ALTO

PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

I.- Acudir a nuestras oficinas (matriz y/o sucursales)

Matriz Atotonilco el Alto: calle Porfirio Diaz # 100, colonia Centro Atotonilco el Alto, en Atotonilco el Alto, Jalisco.

Atendemos de manera personalizada los requerimientos, necesidades, y reclamaciones de nuestros suscriptores. Les solicitamos nombre completo, domicilio y número de celular para ubicar su contrato en nuestro sistema, y así generar un reporte foliado de servicio.

Nuestros horarios en la matriz son de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y de 4:00 pm a 7:00 pm y los sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

Sucursal Ayotlán: calle 20 de noviembre # 33 Ayotlán, Jalisco, en horarios de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm y de 4:00 pm a 7:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

Sucursal San Francisco de Asís: calle del Valle # 93-A, colonia Centro en San Francisco de Asís, Jalisco, con horarios de lunes a sábado en horarios de 9:00 am a 2:00 pm.

II.- A través de llamada telefónica:

Nuestros números de teléfono fijo son:

391 91 7 03 65 – Matriz Atotonilco el Alto

391 91 7 05 52 – Matriz Atotonilco el Alto

345 91 8 05 72 – Sucursal Ayotlán

391 93 1 8 224 – Sucursal San Francisco de Asís

Atendemos llamadas en los días y horarios ya mencionados. Les solicitamos a los suscriptores los mismos datos del titular del contrato para generarle el reporte foliado correspondiente.

III.- A través de nuestra página web: www.tvatoto.com.mx

En el apartado “CONTACTANOS”, nuestro sitio web está disponible las 24 horas.

Automáticamente el cliente puede enviar su mensaje a nuestro chat de WhatsApp que corresponde al número de celular 3313861674, perteneciente a la empresa.

A través de este método de contacto, el usuario puede exponer su requerimiento, duda o queja. Posteriormente, en horarios hábiles laborales, su requerimiento será atendido.

En cualquiera de nuestras tres modalidades de atención, se le genera al suscriptor un reporte de servicio foliado, con el cual se le da seguimiento a su solicitud.

Si un suscriptor reporta que NO cuenta con el servicio de Internet o Televisión, la atención se le da en un plazo máximo en 24 horas. Los demás servicios o reportes se atienden de 2 a 3 días laborales. Respecto a la instalación de contratos, el plazo máximo es de una semana.