

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

La empresa Concesionaria para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y/o radiodifusión, en virtud del Título de Concesión Única otorgada por el Gobierno Federal para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y/o radiodifusión; entre los que se destacan la Televisión restringida, acceso a internet y telefónica fija; opera bajo las marcas registradas “**Visión cable**” y “**net-Fi**”, pone a su disposición el siguiente Código de Prácticas Comerciales, cuyo contenido obra en los registros del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

1.-PRESTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS.

La Red Pública de Telecomunicaciones que se tiene concesionada presta el Servicio básico de televisión por cable a sus suscriptores, con una excelente calidad en la programación transmitida y en la recepción de las señales de audio y video, de uno a cuatro televisores por la misma tarifa, así como la programación que para cada población se establece en el apartado de Barras Programáticas, acorde a la tecnología desarrollada en los diferentes lugares donde se prestan dichos servicios y que se encuentran dirigidos promocional y comercialmente para que los contraten las familias de todos los niveles socioeconómicos, conforme a las tarifas registradas ante el IFT.

En cuanto a los servicios de acceso a internet y telefonía fija, acorde a la infraestructura con que se cuenta y día con día se moderniza, cuando técnicamente sea factible, también se prestarán con la más alta calidad cumpliendo con las normas técnicas de calidad y servicio; dirigidos promocional y comercialmente para que también sean contratados por las familias de todos los niveles socioeconómicos, conforme a las tarifas registradas ante el IFT.

Los servicios pueden ser contratados de manera individual, o en combo o paquete según las necesidades del cliente y la factibilidad para ser proporcionados.

2.- PROCEDIMIENTO QUE EL CLIENTE DEBE SEGUIR PARA LA ADQUISICION DEL EQUIPO O EQUIPOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

El cliente deberá presentarse a las oficinas Administrativas con el fin de contratar el servicio o servicios que sean prestados en su localidad, el personal administrativo le informará al cliente sobre la programación que se ofrece para el servicio de televisión por cable básico, así como las características del servicio de internet y telefonía fija, en aquellas localidades donde técnicamente sea factible de ser prestado, el costo por contratación, activación por el servicio de renta mensual; facilitándole un contrato tipo previamente aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor para que sea leído por el cliente y mostrándole las tarifas que se encuentran registradas y exhibidas al público en general, así mismo se le hace saber al cliente que tipo de equipos requiere para recibir el servicio; la contratación en el

servicio de televisión le da derecho a la activación de 1 a 4 televisores, incluyendo el material necesario para la prestación del servicio como lo es: Hasta 35 metros de cable, conectores, divisor y telegrips; en cuanto al servicio de internet y telefonía los equipos de modem, decodificador y teléfono, los recibe el suscriptor en carácter de comodato.

3.-CONDICIONES DEL EQUIPO TERMINAL EN CUANTO A PROPIEDAD Y COMERCIALIZACIÓN.

Con respecto a este punto, en el servicio básico de televisión que se ofrece no requiere de equipo pero si de material de instalación, el cliente ya no cubre ese pago puesto que el mismo ya se encuentra contemplado en su contratación, este material de instalación o también llamado de acometida es propiedad del concesionario, por lo que en caso de cancelación del servicio o por falta de pago se proceda a retirar la acometida del TAP al domicilio del cliente o suscriptor para evitar que este último se conecte deliberadamente y sin autorización. en cuanto al servicio de internet y telefonía los equipos de modem, decodificador y teléfono, los recibe el suscriptor en carácter de comodato, estos son adquiridos y activados por la concesionaria conforme a las características técnicas necesarias para su operación, en caso de cancelación del servicio por cualquier causa, el suscriptor está obligado a devolver dichos equipos para su reutilización por parte de la concesionaria.

4.-PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DE EQUIPOS.

Una vez realizado el contrato por el cliente se convierte en suscriptor cuyos datos de nombre, domicilio y teléfono entran a un sistema computarizado, que procesa los datos arrojando en forma automatizada el contrato, el recibo de inscripción y mensualidad, así como la orden de instalación respectiva. El suscriptor tiene como un máximo para su instalación y activación del servicio, el plazo de diez días, pero lo común es que su activación e instalación se haga al día siguiente de su contratación, esta activación e instalación es organizada de la siguiente manera:

En el momento de la contratación se genera la orden de instalación respectiva que el departamento administrativo organiza adjuntando el identificador y turnado al área técnica. En el área técnica se dividen las órdenes de instalación en atención a la zona, No. de poste y No. de TAP, una vez organizado lo anterior la cuadrilla de instalación se dirige al domicilio presentándose con el suscriptor y mostrándole sus gafetes de identificación personal, terminada la instalación el suscriptor firmará la orden de instalación de conformidad explicándole para ello el material que se ocupó en dicha acometida.

Para el caso de que el suscriptor no se encuentre en su domicilio, las cuadrillas de instalación le dejarán un aviso por escrito en el que se le solicitara se comunique a las oficinas

administrativas con el objeto de indicar el día y la hora en que sea posible llevar a cabo la instalación y activación del servicio.

La activación de los servicios, consiste en poner en funcionamiento el o los servicios contratados, que incluye la visita de un técnico especializado en el domicilio del SUScriptor donde se realizará la prestación de éstos, la activación de accesorios, así como de los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas del PROVEEDOR.

5.-FORMA Y TIEMPOS EN LOS QUE EL CLIENTE TIENE QUE REALIZAR LOS PAGOS, ASÍ COMO LOS DIFERENTES CRITERIOS QUE SE APLICAN PARA EL CORTE Y LA REANUDACIÓN DEL SERVICIO.

En el momento que el cliente hace su contratación se le informa del procedimiento y el tiempo en que deberá realizar sus pagos mensuales, el pago se realiza por mes adelantado dentro de los primeros diez días de cada mes en el caso que el suscriptor no efectuó su pago respectivo, se procederá al corte entre los días once y quince de cada mes y para el caso de que el suscriptor no haya realizado su pago hasta el día diez del siguiente mes se procederá a la cancelación de su contrato y al retiro de la acometida que va del poste a la entrada de su casa, antes de realizar el retiro de la acometida se efectuará el aviso de pago o recordatorio de pago, al corte del servicio y antes del retiro de la acometida con el objeto de que el cliente este informado; para el caso de que el cliente realice el pago posterior a la fecha de corte deberá pagar la parte correspondiente en que empiece a disfrutar su serial por lo tanto se emite una orden de reconexión por parte del área administrativa y turnada al área técnica para su realización al día siguiente de su pago.

6.-SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS Y/O POLÍTICAS QUE SE UTILIZAN PARA DAR SEGUIMIENTO A LOS DIFERENTES TRÁMITES TALES COMO: CAMBIO DE DOMICILIO, CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO, CANCELACIÓN DEL SERVICIO, ETC.

El área administrativa es la encargada de informar y realizar los procedimientos de contratación, órdenes de instalación, corte y retiro del servicio apoyándose del área técnica mediante las ordenes de trabajo respectivo que se emiten por escrito y que contienen fecha y hora de realización, así como la firma de conformidad del suscriptor.

Para el caso de las órdenes de servicio que emite el área administrativa al área técnica el suscriptor solicitará en las oficinas administrativas el cambio de domicilio, reprogramación de su televisor, instalación de un televisor adicional a la primeramente instalado activación de otro servicio o la cancelación del servicio.

Para el caso de cambio de domicilio el suscriptor solicitará en las oficinas administrativas dicho cambio agregándose en la base de datos del sistema el nuevo domicilio, entre que calles se encuentra éste y se generará el recibo de pago correspondiente junto con la orden de servicio y traslado de identificador.

Para el caso de reprogramación de televisores, chequeo de acometidas, o cualquier otro servicio que requiera el suscriptor solo es necesario hablar por teléfono a nuestras oficinas administrativas proporcionando su número de contrato y planteando el problema que requiere solución; el área administrativa genera una orden de servicio que se atiende de inmediato por el área técnica sin cargo alguno al suscriptor.

Para el caso de que el suscriptor contrate el servicio a una televisión adicional a la primeramente instalada (solo se permiten hasta tres televisores adicionales a la primera por contrato) deberá de acudir a las oficinas administrativas a realizar el pago correspondiente por televisor adicional generándose el recibo correspondiente y la orden de instalación del o los televisores adicionales pasando dicha orden de instalación al área técnica para su realización al día siguiente de su contratación.

Para el caso de suspensión, fallas o deficiencias en cualquier servicio solo es necesario hablar por teléfono a nuestras oficinas administrativas proporcionando su número de contrato y planteando el problema que requiere solución; el área administrativa genera una orden de servicio que se atiende de inmediato por el área técnica sin cargo alguno al suscriptor.

La cancelación se genera por falta de pago o por voluntad del suscriptor, en el primer caso se hará el retiro de la acometida comunicándole el aviso de retiro al suscriptor con el objeto de evitar que este último se conecte deliberadamente y en el segundo supuesto el suscriptor acude a las oficinas administrativas a solicitar la terminación de su contrato por así convenir sus intereses.

7.-REPARACIONES A LOS EQUIPOS E INSTALACIONES.

El suscriptor puede reportar alguna falla en el servicio acudiendo a nuestras oficinas administrativas o bien reportándolo vía telefónica, en los dos supuestos el suscriptor deberá proporcionar al área administrativa su No. de contrato con el objeto de revisar en la base de datos, su dirección, su status y proceder a emitir la orden de servicio correspondiente a fin de ser turnado al área técnica para su atención inmediata, el área técnica una vez que recibe dicha orden de servicio se dirige al domicilio del suscriptor identificándose con el gafete y pidiendo se le informe de manera más detallada el problema, una vez que el técnico tiene conocimiento de las fallas precede a revisar las instalaciones y cambiar el material de acometida que se encuentre dañado, o cambio de equipo o equipos terminales, sin costo alguno para el suscriptor.

Para el caso de que las reparaciones requieran de más de 10 horas, se hará del conocimiento del área administrativa con el objeto de que se proceda a realizar la bonificación correspondiente al suscriptor.

8.-POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD.

Toda aquella información, dato o proceso, verbal, visual, escrita o contenida en medios electrónicos existentes o cualquiera que llegue a descubrirse durante la vigencia de este Acuerdo que **la parte emisora** entregue, presente, libere y/o haga del conocimiento por cualquier forma o medio existente o por descubrirse, a **la parte receptora**, o que por virtud de sus características, circunstancias o su forma de revelación es de naturaleza confidencial que de manera enunciativa mas no limitativa pueden ser: cifrado de cuentas bancarias propias de las partes y de terceros con quienes se guarde o genere una relación jurídico comercial, números confidenciales de cualquier tipo de cuenta bancaria de ahorro, inversión, crédito o débito, derechos de propiedad intelectual y/o industrial, tales como formulas, estudios, negocios, información de mercado, proveedores, clientes, planes de negocios, costos, precios, diseños, precedentes, estrategias de mercado, canales de distribución, planes mercadotécnicos, discusiones, resoluciones, mercados meta, mercados existentes, clientes fijos, potenciales o estimados, datos de identificación de afiliados, asociados, socios de negocios, socios de proyectos, bases de datos, software, información digital, electrónica, archivos, códigos, claves documentos, dibujos, especificaciones, gráficas, información técnica, know-how, cartas, muestras, documentos transmitidos en forma electrónica, correo electrónico, y en general cualquier información relacionada con los productos, procesos, negocios y cualesquiera de las actividades de las partes en el contrato de servicios y/o de cualquiera de sus subsidiarias, filiales, asociadas de negocios, y la cual podrá ser proporcionada en cualquier tiempo (aún con anterioridad a la firma de dicho contrato).

9.-PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A CLIENTES.

Uno de los procedimientos que se realiza en las oficinas administrativas es el de contratación del servicio el cual consta de tres pasos que a continuación se describen:

- 1) información: El cliente acude a las oficinas y se le informa del contenido programático de los canales proporcionándole una guía de canales, características del servicio de acceso a internet o telefonía donde técnicamente sea factible su prestación, así mismo se le informa de los costos, combos o paquetes de servicios, ofertas y promociones, además de las tarifas registradas y que se exhiben al público en general.

- 2) **Contratación:** Una vez que el cliente desea realizar su contratación se le entrega una copia del Contrato de Adhesión aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor, con el objeto de que se entere de su contenido, así como la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a los que como usuario se encuentran establecidos a su favor, enterado de su contenido el suscriptor procede a su firma y al pago correspondiente generándose el recibo y la orden de instalación respectiva, informándole al suscriptor el día en que será realizada la instalación del servicio sin que exceda esta de diez días naturales a partir de la firma del contrato.

- 3) **Activación:** La orden de instalación que se genera al momento de la contratación es remitida al departamento técnico conjuntamente con el identificador, el área técnica deberá organizarla por zona, poste y tap, realizándola de acuerdo al estado de instalaciones, pero que nunca exceda de diez días.

El técnico acudirá al domicilio del suscriptor identificándose con su gafete personal y procediendo a realizar la acometida de servicio debiendo recabar la firma de conformidad del suscriptor al término de la misma.

La activación de los servicios, consiste en poner en funcionamiento el o los servicios contratados, que incluye la visita de un técnico especializado en el domicilio del SUScriptor donde se realizará la prestación de éstos, la activación de accesorios, así como de los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas del PROVEEDOR, dentro del mismo plazo.

10.- SISTEMA DE QUEJAS.

En cualquier procedimientos o tiempo que lo desee, el suscriptor cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, lo cual también podrá realizar vía telefónica o de manera personal y directa en cualquiera de los centros de atención, para manifestar sus inquietudes e inconformidades, de manera personal en horarios de labores y vía telefónica, correo electrónico o buzón, las 24 horas del día y los 365 días del año, con el objeto de que siempre reciba una mejor atención y un mejor servicio.