

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

A continuación, se detalla el glosario que se utilizará en el código de prácticas comerciales de la concesionaria Televisión por Cable de Tamazula S.A. de C.V. a quién en adelante se le denominará “TV Cable”

### **A).- GLOSARIO.**

**Acometida:** Instalación física de cable coaxial tipo rg-6 ó cable de fibra óptica “drop” para proporcionar el servicio desde un Tap ó distribuidor óptico al domicilio del Suscriptor.

**Áreas con Servicio:** Se refiere a las zonas donde TV Cable cuenta con posibilidad de proveer servicio

**Bonificación:** Corresponde a la cantidad económica equivalente al número de días que se descuentan a la mensualidad del Suscriptor por falta o falla de alguno o algunos de los servicios instalados.

**ONU ó Cable módem:** Equipo terminal electrónico por medio del cual se proporciona el servicio de internet al Suscriptor.

**Centro de atención telefónico:** Números telefónicos 358-4160464, 358-4162020, 358-4169010 y 358-4161512 al que los Suscriptores pueden comunicar sus quejas, sugerencias, solicitar servicios y/o iniciar aclaraciones en el horario de oficina de lunes a viernes de 9:00am a 2:00pm y de 4:00pm a 7:00pm ó en el teléfono 341-4320957 con atención fuera de los horarios de oficina los 365 días del año.

**Centro de atención electrónico:** es la dirección de correo electrónico a la que los Suscriptores podrán direccionar sus quejas, sugerencias y/o iniciar aclaraciones [atencion.cable.tamazula@gmail.com](mailto:atencion.cable.tamazula@gmail.com) ó en Facebook por “inbox”: TV Cable Tamazula

**Contrato:** Se refiere al convenio que celebran el Suscriptor y TV Cable mismo que se ha sometido a autorización por parte de Profeco.

**Cuenta del Suscriptor:** Número de identificación del Suscriptor que sirve como identificador de su información (datos generales, servicios y condiciones del servicio).

**Decodificador:** Equipo terminal en comodato ó en arrendamiento por medio del cual se da el servicio digital encriptado de televisión restringida al Suscriptor; para ello cada televisor debe contar con un decodificador para el goce del servicio contratado. Su cuidado durante el contrato queda a cargo del Suscriptor.

**Equipo:** Decodificador, ONU ó cable módem necesarios para la prestación de los servicios contratados.

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

**Fecha límite de pago:** Último día en que el Suscriptor puede realizar el pago de los servicios contratados, sin que le sea suspendido el servicio.

**IFT.-** Instituto Federal de Telecomunicaciones. [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

**Internet.-** Servicio de transmisión bidireccional de datos aquél por medio del cual se proporciona la transferencia bidireccional de información en tiempo real, entre equipos terminales de usuarios, sin que dicha transferencia tenga efecto en el formato, contenido, código, protocolo o aspectos similares de la información transmitida.

**Mensualidad:** Pago correspondiente que deberá de realizar el Suscriptor por la prestación de los Servicios.

**Oficina:** Centro de atención donde se atiende directamente al Suscriptor ubicado en calle Morelos # 93 norte, colonia centro, Tamazula de Gordiano, Jalisco, código postal 49650, con horario de lunes a viernes de 9:00am a 2:00pm y de 4:00pm a 7:00pm

**Orden de servicio:** Formato que se emite desde el sistema de administración para ordenar una actividad al Área Técnica de TV Cable.

**Pagaré:** Título de crédito suscrito por el Suscriptor a favor de TV Cable y que se hará efectivo en el caso de que, habiendo terminado el contrato, cuando el Suscriptor no realice la devolución de los equipos dados en comodato ó arrendamiento en buen estado y funcionamiento.

**Promoción vigente:** Toda actividad o paquete comercial temporal que emita TV Cable como parte de su estrategia comercial.

**Reporte de falla o queja del servicio:** Procedimiento que el Suscriptor podrá levantar a través de la oficina ó centro de atención telefónico, respecto a una falla o queja del servicio que tiene contratado, para que sea atendido, resuelto o restablecido en sus servicios.

**Router inalámbrico:** Dispositivo que realiza las funciones de router de Internet y las funciones de punto de acceso inalámbrico de dispositivos electrónicos.

**Servicios:** Se refiere a los productos que ofrece TV Cable a los que tenga celebrado un contrato con los Suscriptores tales como: el servicio de televisión restringida y/o el servicio de Internet

**Servicios Adicionales:** Se refiere a los servicios que presta TV Cable al Suscriptor, distintos a los contenidos en el contrato, como podría serlo el cambio de domicilio, ubicación, entre otros.

**Suscriptor:** Es la persona física o moral titular del contrato de servicios de telecomunicaciones.

**Suscriptor Desconectado:** Suscriptor que ha dejado de pagar su mensualidad en los servicios contratados

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

**Tarifa(s):** Costos de los servicios de telecomunicaciones que se encuentran inscritos en el Registro Público de Tarifas de la Comisión Federal del Instituto Federal de Telecomunicaciones

**Tap:** Componente pasivo terminal de la red externa a través de la cual se conecta el servicio al domicilio del Suscriptor por medio de una acometida.

**Televisión por cable:** Servicio de televisión restringida a través de redes cableadas

**Visita Técnica:** Servicio que proporciona TV Cable para realizar revisiones, reparaciones, mantenimientos, instalaciones de equipos, modificaciones en los servicios contratados (adiciones, cambio de domicilio, ubicación de equipos)

**Zona de cobertura:** Plaza donde TV Cable cuenta con concesión para prestar el servicio de red pública de telecomunicaciones que es Tamazula de Gordiano en el estado de Jalisco con extensión de cobertura a villa de Contla, la Garita, Vistahermosa y poblaciones y colonias aledañas.

**Wifi:** Mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica

### **B.- SERVICIOS**

Se refiere a los servicios que TV Cable ofrece a los suscriptores y que se clasifican en 2 rubros:

**I. Servicios de Telecomunicaciones:** Se refiere a los servicios que presta TV Cable listados a continuación pero no limitados a:

A) Servicio de Televisión Restringida

B) Servicio de Internet ó servicio de transmisión bidireccional de datos

**II. Servicios Adicionales:** Se refiere a los servicios que presta TV Cable al Suscriptor, distintos a los contenidos en el contrato, como podría ser el cambio de domicilio, ubicación, entre otros.

#### **I.1. Servicios Telecomunicaciones**

A continuación se enlistan los Servicios de Telecomunicaciones que ofrece TV Cable a los suscriptores, así como los plazos de instalación.

**Tipo de Servicio:** Televisión Restringida.

**Nombre del Servicio:** Paquete Básico.

**Descripción:** Servicio de televisión básico conformado por 95 canales

**Plazo de instalación:** de 1 a 5 días hábiles para hacer instalación de los servicios contratados.

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

**Restricciones:** EL suscriptor se debe de encontrar dentro de la zona de cobertura y en posibilidad física y técnica para instalar el servicio.

**Tipo de Servicio:** Servicio de Internet.

**Nombre del Servicio:** Internet Netcable

**Descripción:** Servicio de acceso a Internet residencial y empresarial sin usar la línea telefónica con conexión continua las 24 horas del día con capacidades de tráfico desde 512 kbps hasta 4,096 kbps. El Suscriptor debe contar con el Paquete Básico de televisión para poder contratar este servicio.

**Plazo de instalación:** de 1 a 5 días hábiles para hacer la instalación de los servicios contratados.

### II.1. Servicios Adicionales

El siguiente listado contiene los servicios adicionales que TV Cable ofrece a los Suscriptores.

a) **Nombre del Servicio:** Reemplazo de equipos

**Descripción:** Reemplazo de equipos por fallas

**Plazo de instalación:** no mayor a 72 horas después de solicitado el servicio

b) **Nombre del Servicio:** Cambio de velocidad de Internet.

**Descripción:** Aumento o disminución de la velocidad de Internet.

**Plazo de Instalación:** Inmediato previo pago.

c) **Nombre del Servicio:** Cambio de Domicilio

**Descripción:** Servicio que se cobra y se realiza cuando el Suscriptor solicita el cambio de su servicio a otra dirección con zona de cobertura.

**Plazo de Instalación:** no mayor a 72 horas después de solicitado el servicio

d) **Nombre del Servicio:** Cambio de ubicación en el mismo domicilio

**Descripción:** Este servicio se cobra y se proporciona cuando los decodificadores, acometidas o equipos de cable módems u ONUS se puedan cambiar de lugar dentro del mismo domicilio.

**Plazo de Instalación:** No mayor a 72 horas después de solicitado el servicio

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

e) **Nombre del Servicio:** Visita Técnica

**Descripción:** Visita de un técnico autorizado al domicilio de la instalación. Este servicio se realiza cuando el Suscriptor solicite una revisión ó reparación de sus servicios contratados

**Plazo para la visita:** No mayor a 72 horas después de solicitado el servicio.

f) **Nombre del Servicio:** Reconexión de Servicios

**Descripción:** Se realizará en el caso de los Suscriptores Desconectados. Es el servicio que se realiza para activar la señal de los Suscriptores que se encontraban en el sistema con un estatus de Desconectado

**Plazo de reconexión:** Se realizará una vez que el Suscriptor liquide el adeudo pendiente y este sea notificado al área técnica, con plazo máximo de 1 día hábil para su reconexión.

### Política Servicios

#### A.- Servicio de Televisión Restringida.

1. Los decodificadores adicionales al 1er decodificador incluido en comodato en la renta mensual, tendrán un costo de arrendamiento independiente.
2. La activación del decodificador será inmediata, una vez que los técnicos autorizados hayan terminado la instalación en el domicilio del Suscriptor y dejen funcionando los equipos decodificadores.
3. El Suscriptor podrá contratar como máximo 4 decodificadores por contrato ya que por norma técnica solo se podrán instalar 4 decodificadores por acometida, cuando se supere este número será necesario pagar una instalación adicional para los equipos restantes.

#### B.- Servicios de Internet.

1. El servicio incluye la instalación de un equipo ONU ó cable módem con wifi integrado ó la combinación de un cable módem con un router inalámbrico y solo se podrá tener un servicio de Internet por contrato
2. La activación del ONU ó cable módem será inmediata, una vez que los técnicos autorizados hayan terminado la instalación en el domicilio del Suscriptor y dejen funcionando el cable módem

### Compromisos de Calidad

#### A.- Servicio de Televisión Restringida.

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Los servicios de Televisión Restringida cumplen con las siguientes características de calidad:

- a) La red pública opera con una capacidad de 750 (Setecientos cincuenta) MHz
- b) Se avisará a los Suscriptores con por lo menos 15 días de anticipación los cambios o modificaciones de las señales de la programación.
- c) La calidad de las señales de televisión es digital.
- d) La atención de las fallas del servicio se realizará en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la presentación del reporte de queja o falla.

### **Políticas Servicios Adicionales**

#### **A.- Políticas Cambio de Domicilio**

El cambio de domicilio únicamente podrá ser solicitado por el Suscriptor titular del contrato en la Oficina y cubriendo la tarifa registrada para el servicio solicitado.

El Suscriptor podrá solicitar el cambio de domicilio en cualquier momento, siempre y cuando haya cumplido con los siguientes requisitos:

1. El nuevo domicilio tendrá que ubicarse dentro de la Zona de Cobertura de Red de TV Cable.
2. El Suscriptor se encuentre activo. (Este al corriente en sus mensualidades).

#### **B.- Políticas Cambio de Ubicación**

El cambio de ubicación del equipo o los equipos dentro del domicilio se realizará siempre y cuando haya cumplido con los siguientes requisitos:

1. No exista imposibilidad técnica para realizarlo.
2. El Suscriptor se encuentre activo. (Este al corriente en sus mensualidades).
3. Se haya realizado el pago correspondiente a este servicio adicional.

#### **C.- Políticas Modificación de Servicios**

El Suscriptor podrá realizar en cualquier momento adición o modificación a los servicios que tiene contratados, para ello deberá:

1. No tener adeudos en los servicios previamente contratados
2. Acudir a la oficina

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

3. Requisar el formato que le sea proporcionado y firmarlo
4. Agendar una visita técnica a su domicilio y
5. Cubrir el pago anticipado por los servicios adicionales

### **D. Reconexión de Servicios a Suscriptores Desconectados**

Los Suscriptores Desconectados tendrán que acudir a hacer el pago en la oficina tanto de la mensualidad adeudada como de la cuota vigente por reconexión de los servicios

TV Cable podrá efectuar llamadas telefónicas a los Suscriptores Desconectados con la finalidad de invitar al Suscriptor a reactivar el servicio y evitar que el Suscriptor le sea cancelado en definitiva su servicio.

### **E.- Política de Recontratación de Servicios**

El Suscriptor que ya tenga su servicio cancelado tendrá que realizar nuevamente la contratación de los servicios como si se tratara de un nuevo contrato aplicando las mismas políticas de instalación del servicio y del cobro de los días proporcionales.

## **CONTRATACIÓN**

### **Políticas Generales**

Los requisitos para contratar los servicios que ofrece TV Cable son:

1. Ubicarse dentro de la zona de cobertura
2. Que el solicitante sea mayor de edad
3. Que la acometida no sea mayor a 80 metros de cable coaxial o 250 metros de cable de fibra tipo drop entre el TAP o caja NAP y el domicilio del Suscriptor (TV Cable le presta a el Suscriptor hasta 30 metros de cable coaxial o 100 metros de cable de fibra tipo drop, así mismo en el servicio de fibra al hogar se prestan hasta 10 metros de cable coaxial para conectar hasta cuatro televisores dentro del mismo domicilio, el resto tendrá que ser cubierto por el Suscriptor de acuerdo a los costos por metro vigentes).
4. Que el solicitante en caso de haber sido Suscriptor, no tenga adeudos pendientes con TV Cable y que haya entregado todos los equipos tanto en comodato como en arrendamiento.
5. Firme el Contrato de Prestación de Servicios que previamente ha sido autorizado por la Profeco

Una vez realizada la contratación, TV Cable proporcionará los servicios, siempre y cuando el Suscriptor cumpla con los siguientes requisitos:

1. Reconozca el monto de su mensualidad y el pago del arrendamiento de los equipos instalados.

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

2. Firme un pagaré a favor de TV Cable como responsiva de los equipos entregados en comodato ó en arrendamiento mismo que podrá hacerse efectivo en el caso de la terminación de los contratos sin que se lograra la devolución de los equipos o que los equipos hayan sufrido daños imputables al Suscriptor.

En caso de terminación del contrato entre TV Cable y el Suscriptor este último devolverá los equipos en buen estado y en funcionamiento y hasta entonces TV Cable devolverá el pagaré al Suscriptor.

Los datos personales del Suscriptor que sean recabados por TV Cable para la prestación de los servicios contratados, serán tratados en términos del Aviso de Privacidad que se contiene en el contrato, mismo que el Suscriptor con su firma en el contrato declara haber leído y que puede ser consultado en la página [www.netcable.com.mx/avisodeprivacidad.pdf](http://www.netcable.com.mx/avisodeprivacidad.pdf) autorizando en tal virtud su tratamiento como ahí se indica.

### **Instalación**

Fecha en la cual acudirá un instalador al domicilio del Suscriptor para instalar y dejar operando los servicios contratados, esta fecha está pactada en común acuerdo con el Suscriptor. Para realizar lo anterior, así como cualquier Visita Técnica, los técnicos capacitados deberán identificarse con el Suscriptor mostrando la orden de instalación, activación o reparación respectivas. No se requiere que sea personalmente el Suscriptor contratante el que esté presente, ya que puede realizarse con algún familiar o persona que se encuentre en el domicilio quien en su caso autorizará y otorgará acceso a dicho personal técnico y deberá de firmar en lugar del Suscriptor la hoja de servicio de conformidad.

En caso de instalación de equipos el técnico deberá especificar el número de estos equipos tanto en comodato como en arrendamiento que se dejarán instalados en el domicilio y serán recibidos con firma de aceptación del Suscriptor.

### **PAGO DE SERVICIOS**

Los servicios ordinarios se registrarán en el recibo del Suscriptor como: Renta mensual del servicio básico, Renta mensual del servicio de Internet, extensiones y líneas adicionales contratadas.

El pago y firma de contratación será el que realiza el Suscriptor en la oficina al momento en que adquiere cualquiera de los servicios que proporciona TV Cable a través del Contrato de Prestación de Servicios. El pago de otros servicios adicionales también deberá ser liquidado en la oficina.

TV Cable no realizará cobros parciales, por lo que al Suscriptor que no efectúe el pago completo de su mensualidad, se le suspenderá la señal.

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Para el caso de adición de decodificadores además del cobro de la instalación adicional se cobrará por anticipado los días proporcionales de renta del nuevo o nuevos equipos.

### **Facturación**

Una vez que se haya registrado su pago, se emitirá la Factura Electrónica desde el Sistema de administración a aquellos suscriptores que requieran de este comprobante fiscal, o se generara el recibo de pago a aquellos que no soliciten factura.

El Suscriptor podrá solicitar que se envíe la factura electrónica así como el archivo xml a su cuenta de correo electrónico al inicio de la contratación o solicitarla impresa directamente en la oficina.

### **Formas de Pago**

El Suscriptor podrá elegir la forma de pago de la mensualidad de acuerdo a las opciones que presente TV Cable al momento de su contratación.

Podrá elegir pagar con transferencia bancaria o acudir a la oficina para hacer su pago en efectivo, cheque y tarjeta de crédito ó débito, estos últimos se realizarán a través de la terminal bancaria.

### **Tarifas**

Las Tarifas Vigentes serán las últimas tarifas que se hayan ingresado a registro ante el IFT las que regirán los precios de todos los servicios.

### **Bonificaciones**

Una bonificación podrá ser aplicada si existe alguna falla en la prestación de los servicios y sea imputable a TV Cable que exceda de 24 hrs consecutivas.

Para poder iniciar un procedimiento de bonificación es necesario que el Suscriptor acuda a la oficina para iniciar un reporte del servicio por suspensión o falla y TV Cable bonificará en su recibo del mes inmediato siguiente.

### **Procedimiento de Atención al Suscriptor.**

#### **1. Aclaraciones del servicio al Suscriptor**

a) El Suscriptor acude directamente a la oficina en el domicilio y horarios mencionados con anterioridad o a los números del Centro de Atención Telefónica también mencionados con anterioridad para solicitar su aclaración sobre sus servicios contratados

#### **2. Reporte de fallas y quejas del servicio**

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

a) El Suscriptor acude directamente a la oficina o utilizar el Centro de Atención Telefónica, se genera una orden en un formato impreso foliados con el día y naturaleza del reporte o queja y el técnico, de ser posible, le dará solución de forma remota o acudirá al domicilio del suscriptor antes de 48 horas para resolver el reporte o darle una solución a su queja siempre y cuando este reporte sea imputable a TV Cable

### **Servicio de cancelación de contratos**

Un Suscriptor le será cancelado su contrato cuando:

- a. Deje de pagar dos mensualidades de los servicios
- b. El Suscriptor decida ya no contar con los servicios de TV Cable
- c. El Suscriptor intente compartir el servicio contratado en un domicilio diferente al del contrato original del Suscriptor

Para realizar la cancelación de los servicios de TV Cable deberá cumplirse por parte del Suscriptor lo siguiente:

1. Entregar los equipos instalados en su domicilio directamente en la oficina o dar aviso en la oficina para que un técnico pase a recogerlos directamente en el domicilio del Suscriptor, se verificará que corresponda el número de serie de cada equipo en comodato o en arrendamiento y el Suscriptor entregará todos los accesorios como fuentes de poder, antenas, control remoto etc.
2. Estar al corriente de los pagos de sus servicios, y
3. Los equipos se encuentren funcionando correctamente

El retiro de la acometida se realizará por solicitud del Suscriptor o por determinación del área técnica y consiste en retirar físicamente el cable o fibra óptica y todos los accesorios desde el Tapó distribuidor óptico, hasta el domicilio del Suscriptor.

El Suscriptor con estatus de contrato cancelado podrá reactivar sus servicios en cualquier momento iniciando el proceso de una nueva instalación

### **Servicios no instalados por estar fuera de la Zona de cobertura.**

Se considerará un Suscriptor Fuera de la zona de cobertura, cuando al Suscriptor no se le haya instalado el servicio o servicios solicitados por las siguientes causas:

- a. Cuando el domicilio del Suscriptor se encuentre fuera de la zona de cobertura de la red externa de TV Cable

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

b. Cuando la distancia del domicilio del Suscriptor se encuentre a más de 80 metros del último Tap de la red externa de TV Cable, exceptuando aquellos donde por cuenta del Suscriptor se le instale dispositivos activos para amplificar las señales de los servicios contratados

c. Cuando exista alguna imposibilidad técnica para la instalación del servicio en el domicilio del Suscriptor.

Todos los contratos de prestación de servicios que queden clasificados como fuera de la zona de cobertura deberán ser cancelados y hacer la devolución del importe cobrado al Suscriptor al levantar dicho contrato, la devolución se realizará por el medio que se haya realizado el pago de acuerdo a la política de la institución bancaria, en caso de pago en efectivo la devolución se realizará a las 24 horas que se haya determinado como servicio fuera de la zona de cobertura.

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**