

Código de Prácticas Comerciales

INDICE

I.- INTRODUCCIÓN

- a) Objeto del presente Código de Prácticas Comerciales
- b) Descripción del Servicio de Televisión por Cable
- a) Equipo requerido
- b) Cobertura del servicio

II.- CONDICIONES COMERCIALES

- a) Contrato de prestación de servicios, Políticas de Venta y Políticas de Instalación y Mantenimiento.
- b) Facturación, Políticas de Cobro, Políticas de Cortes y Reconexiones.
- c) Vigencia del contrato de prestación de servicios
- d) Causas de terminación del contrato de prestación de servicios
- e) Suspensión del servicio

III.- POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

IV.- QUEJAS

V.- PROMOCIONES DEL SERVICIO

INTRODUCCIÓN

A. Objeto del presente Código de Prácticas Comerciales

El objeto del presente Código de Prácticas Comerciales es hacer del conocimiento de los usuarios la forma y condiciones en que será prestado el servicio de televisión por cable, las prácticas comerciales para la contratación del servicio, así como el procedimiento de presentación de quejas y la atención a los usuarios.

Por lo anterior, el presente Código de Prácticas Comerciales, aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, estará a disposición de los usuarios en las oficinas comerciales ubicadas en la calle de Porfirio Díaz No.10; Col. Centro; C.P. 55900, en **Otumba de Gómez Farías y Cuautlacingo, Municipio de Otumba Estado de México**, con ampliación a las localidades de **Axapusco, Municipio de Axapusco; Nopaltepec, Mpio. De Nopaltepec; San Miguel Atepoxtco, Mpio. De Nopaltepec y San Felipe Teotitlán, Mpio. De Nopaltepec, todas en el Estado de México**

A) Equipo requerido

El equipo requerido para el funcionamiento del servicio de televisión por cable es el siguiente:

- 40 mts. de cable coaxial drop RG-6.
- 2 Conectores RG-6.
- 10 Grapas para cable RG-6.
- 1 Juego de telegrips.
- Divisores para interior de 1 a 3 salas.
- 1 Etiqueta identificador.

Cuando el televisor solo tiene sintonizador de canales de radiodifusión (2 al 13 en V.H.F), el suscriptor debe de adquirir un convertidor de frecuencia para recibir la banda de operación del sistema, en su televisor.

B) Cobertura del servicio

La cobertura del servicio es el área geográfica concesionada por la Instituto Federal de Telecomunicaciones y a través de Instaladora de Comunicaciones S. A de C.V. quien garantiza la eficiente transmisión de

señales y mensajes al usuario, de conformidad con los servicios contratados.

II.- CONDICIONES COMERCIALES.

A) Contrato de prestación de servicios, Políticas de Venta y Políticas de Instalación y Mantenimiento.

Debido a que ésta Red pública de telecomunicaciones no opera con equipo de direccionamiento de señales codificadas, no es necesario que el cliente cuente con equipo terminal (receptor-decodificador), ya que actualmente sólo se proporciona a los clientes o suscriptores el servicio básico.

El proceso que se lleva por parte de la concesionaria para la instalación de materiales para la prestación del servicio de televisión por cable que proporciona esta red a sus clientes o suscriptores es la siguiente:

- Una vez que se verifica que el domicilio del cliente o suscriptor se encuentra dentro del área de servicio de la red, se procede a la contratación del servicio por parte del cliente; ya que es dado de alta en el sistema, se turna al área de instalación, para que esta, con copia del contrato, programe la fecha y hora de instalación del servicio, una vez en el domicilio, el instalador se identifica con el cliente y procede a la instalación del servicio y de los materiales de acometida, el cual se describe a continuación:
- El cable RG-6, se conecta a una de las salidas de los multiderivadores (TAPS), que conforman la línea de distribución de la red y correrá por el cable guía hasta en frente de la casa del suscriptor, utilizando para ello dos telegrips con lo cual se genera un ángulo de 90 grados para dirigirse al muro o techo, según sea el caso del domicilio del cliente o suscriptor, para finalmente ingresar tras muro al interior de la casa, en el cual, si el cliente requiere el servicio a más de un televisor, se instalará un divisor para interiores con el cual se podrá conectar de 1 a 4 aparatos de televisión.

B) Facturación, Políticas de Cobro, Cortes y Reconexiones.

- Instaladora de Comunicaciones S. A de C.V. empresa de Grupo ICOM, facturará al usuario en forma desglosada todos y cada uno de los servicios contratados, detallando por ejemplo, la cuota básica mensual, número de canales contratados, etc.

- El usuario pagará a Instaladora de Comunicaciones S. A de C.V., en el domicilio o banco que se le indique, el importe de las facturas por el servicio de televisión por cable que le presente el concesionario con los cargos de acuerdo a los términos descritos en el contrato de prestación de servicios, dentro de los diez primeros días de cada mes.
- En el caso de que el usuario incumpla el pago por un mes, implicará la suspensión inmediata del servicio de televisión por cable, sin perjuicio de que el concesionario reclame el importe del adeudo y las responsabilidades en que por este concepto haya incurrido el usuario.
- La reanudación del servicio cuando este haya sido por falta de pago, generará una cuota de reconexión a cargo del suscriptor de acuerdo con las tarifas vigentes.
- La cancelación del contrato únicamente se efectuara por solicitud del titular, el mismo quien deberá identificarse con un documento oficial para proceder a ejecutarlo.

Las suspensiones en el servicio serán bonificadas a los suscriptores de acuerdo con lo establecido en el título de concesión vigente, para ello se formulará una nota de crédito recabándose la firma del usuario que recibe la bonificación y la autorización de un funcionario de la empresa.

C) Vigencia del contrato de prestación de servicios

El plazo de vigencia del contrato de prestación de servicios será voluntario, tanto para el usuario como para el concesionario y cualquiera de las partes podrá darlo por terminado mediante comunicación de treinta días de anticipación.

Los derechos que ampara el contrato de prestación de servicios únicamente podrán ser cedidos por el usuario previa autorización de Instaladora de Comunicaciones S. A de C.V.

D) Causas de terminación del contrato de prestación de servicios.

Son causas de terminación del contrato de prestación de servicios las siguientes:

- La falta de pago por parte del usuario, en los términos del contrato de prestación de servicios.
- Incumplimiento de Instaladora de Comunicaciones S. A de C.V. de los ordenamientos, disposiciones, condiciones y términos en la prestación del servicio de televisión por cable, estipulada en el contrato de prestación de servicios.

E) Suspensión del servicio

- En caso de que se llegará a suspender el servicio de televisión por cable por causas imputables al concesionario durante un periodo de más de 24 horas consecutivas el concesionario abonará al usuario una cantidad equivalente a la renta que le corresponda proporcionalmente al período de interrupción.
- La reanudación del servicio cuando este haya sido por falta de pago, generará una cuota de reconexión a cargo del suscriptor de acuerdo con las tarifas vigentes.
- Las suspensiones en el servicio serán bonificadas a los suscriptores de acuerdo con lo establecido en el título de concesión vigente, para ello se formulará una nota de crédito recabándose la firma del usuario que recibe la bonificación y la autorización de un funcionario de la empresa.

III.- POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Una de las políticas del concesionario, es que el personal que labora en esta red, tiene estrictamente prohibido, proporcionar cualquier información relacionada con los datos generales de nuestros clientes o suscriptores a cualquier persona ajena que lo solicite, con el objetivo de evitar cualquier mal uso de la información personal de nuestros usuarios que le afecte directa o indirectamente por esta causa.

IV.- QUEJAS

- Se pondrá a disposición del público en general un número de teléfono las 24 horas del día, los 365 días del año con la finalidad de recibir los reportes por fallas y/o interrupciones en el servicio, procedimiento para su reparación a la mayor brevedad posible.
- Se establece un término de máximo 24 horas para atender y solucionar cualquier reporte de desperfecto que se reciba vía telefónica o personal en nuestro domicilio.
- El usuario podrá acudir en quejas al Instituto Federal de Telecomunicaciones, sita en Insurgentes Sur 1143, Colonia Nochebuena, C.P. 03720 en la Delegación Benito Juárez, en caso de que las quejas presentadas por el usuario no sean atendidas por el concesionario oportunamente.

V.- PROMOCIONES DEL SERVICIO

Las promociones que realiza esta concesionaria para dar a conocer, tanto las bondades del servicio como los servicios que se prestan, se realizan de la siguiente forma:

- ▣ A través de los diversos medios de comunicación como es el caso de la estación radiodifusora, mediante spot comerciales.
- ▣ Anuncios en periódico de circulación en la población.
- ▣ Distribución de volantes que se proporcionarán al público en general que contengan información de la programación, tarifas, y domicilio de las oficinas.
- ▣ Instalación de stands en la plaza principal.