



CÓDIGO DE PRACTICAS COMERCIALES



1.- Documentos Relevantes:

1.1.- Título de Concesión.- Consiste en el Título de Concesión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o de Red Pública de Telecomunicaciones, otorgado por autoridad competente (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Instituto Federal de Telecomunicaciones) que permite al Concesionario la prestación de los Servicios.

1.2.- Código de Practicas Comerciales.- El presente documento que contiene las reglas y políticas de operación del Concesionario y sus obligaciones frente al usuario.

1.3.- Contrato Tipo.- Formato de contrato a celebrar entre el Concesionario y los usuarios, mismo que esta debidamente inscrito y autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor y en Instituto Federal de Telecomunicaciones.

1.4.- Tarifas al Público.- Tarifas que el concesionario puede cobrar al usuario, mismas que están debidamente inscritas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

1.5.- Aviso de Privacidad.- Documento que contiene la descripción de la información del usuario que puede recabar el Concesionario, la protección, transmisión o el uso que se puede dar a la misma, así como la forma de solicitar la modificación o cancelación de la misma.

2.- Servicios Públicos de Telecomunicaciones.- Servicios de comunicación y transmisión de información a distancia, que puede ser bidireccional o unidireccional, de conducción o distribución, que requiere para su prestación de una Concesión o Autorización regulada por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Estos incluyen, sin limitación, los siguientes:

2.1.- Servicio Público de Televisión Restringida por Cable.- Servicio que consiste en la transmisión diaria de programas televisivos de entretenimiento, cultura e información general, entre otros, mediante el pago periódico de las cuotas registradas aplicables.

2.2.- Servicio Público de Transmisión de Datos (Transmisión Bidireccional de Datos).- Servicio que consiste en la comunicación de información, en formato digital, mediante protocolos de Internet (IP) y que el concesionario comunica de la terminal del usuario a otras terminales de la red, o a otras redes de comunicación conforme a las instrucciones de direccionamiento, ruteo y demás que determine el usuario mediante los Protocolos IP.

3. Regulación Aplicable.- Los Servicios del Concesionario están sujetos a las condiciones establecidas en su Título de Concesión, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor y demás legislación y normas aplicables, incluyendo especialmente la normativa expedida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y Procuraduría Federal del Consumidor.

4.- Contrato Tipo.- Consiste en el contrato que el Concesionario celebra con los usuarios finales (consumidores). Dicho contrato está debidamente registrado en el Registro de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor y aprobado por el Instituto Federal del Consumidor.

Los Servicios pueden solicitarse a nombre del Suscriptor a través de los representantes de ventas asignados por el Concesionario para este efecto; asimismo, el Suscriptor puede contactar al Concesionario acudiendo directamente a cualquiera de sus oficinas de la región asignada. El contrato de Servicios puede incluir, mas no obligadamente, órdenes de nuevos Servicios, ordenes de adiciones, cambios o eliminación de Servicios que se estén prestando, órdenes de cambios administrativos a una cuenta del Suscriptor, solicitud para contratar nuevos Servicios.

El Suscriptor tiene el derecho de adquirir y/o contratar Servicios adicionales a los actuales (siempre y cuando, el Suscriptor se encuentre al corriente en sus pagos por el Servicio).

5.- Costos y Forma de Pago.- El cliente deberá realizar los pagos mensuales correspondientes por concepto de la prestación del servicio básico de conformidad con los siguientes criterios.

A) El pago se realizara durante los primeros 20 días hábiles de cada mes.

B) Los cortes se efectuaran los días 21 de cada mes.

C) El pago que realiza el cliente o suscriptor contempla un mes por adelantado.

D) El pago por la prestación del servicio se efectúa en efectivo y en moneda nacional, en nuestras oficinas, en el siguiente horario:

10:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.

10:00 a.m. a 1:00 p.m. los sábados.

Dentro de este horario podrá acudir cualquier persona a pedir información, solicitar algún servicio, efectuar algún pago o simplemente presentar alguna queja sobre los servicios que proporcionamos.

5.1 Tarifas.- Todas las tarifas que cobre el Concesionario al Usuario deberán estar previamente inscritas en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que se puede consultar en www.ift.org.mx.

Cualquier cambio de tarifas deberá notificarse al usuario de forma previa a su aplicación, y el usuario tendrá la posibilidad de cancelar su servicio, si se encuentra en desacuerdo con la misma.

5.2.- Falta de pago.- Se proyectarán avisos de fechas de vencimiento, así como de cambio de tarifa, a partir del día 5 y 15, cambio de tarifa y fecha de vencimiento respectivamente. Dichos avisos se darán en los televisores de los suscriptores estos dentro de la barra programática, con la finalidad de recordarles que esta próxima la fecha de vencimiento. Dichos canales donde se realizaran estos avisos se podrán consultar en la oficina comercial donde se realizó el contrato.

En caso de hacer caso omiso al aviso mencionado anteriormente y se presente algún retraso en la mensualidad por parte del cliente, la concesionaria procederá a visitar al usuario para notificarle e invitarle a regularizar el pago de los servicios contratados con el personal que le visita, en caso de tener respuesta negativa se suspenderá el servicio.

5.3.- Descuentos y promociones.

Eventualmente se podrán ofrecer promociones, bonificaciones o descuentos a los Suscriptores, las promociones, bonificaciones o descuentos se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a los Suscriptores que se encuentren en cumplimiento de pagos y no tengan adeudos. Los precios reflejados en las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones constituyen la base de las promociones, bonificaciones y descuentos que realice el Concesionario.

6.- Fallas y Reparaciones.

Los Servicios de atención al Suscriptor están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Estos Servicios serán proporcionados por Representantes de atención a clientes, quienes fungirán como el punto particular de contacto entre el Suscriptor y el Concesionario.

Estos servirán de enlace con el centro de administración de la red del Concesionario, en casos de interrupciones del Servicio, o fallas que necesiten el levantamiento de un reporte.

De esta forma los Suscriptores no tendrán que mantener múltiples contactos para asuntos relacionados con el Servicio telefónico básico, video o Internet.

El concesionario atenderá cualquier falla, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o reclamación que en su caso presente algún Suscriptor, de conformidad con su Título de Concesión para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

6.1.- Procedimiento de Corrección de Fallos:

6.1.1.- Reporte: recepción del reporte se identifica al usuario si está al corriente de sus pagos, se elabora la orden de servicio y se turna al área técnica para su atención y seguimiento.

6.2.2.- Revisión Técnica: recepción de reportes por fallas o quejas; se analiza el posible origen de la misma ya sea error en el funcionamiento de algún equipo o daño físico en la Red.

6.2.3.- Visita para Reparación: Se identifica el tipo de falla y la ubicación física, se es en las líneas físicas externas, en el domicilio reportado, o en el CRC para trasladarse con el equipo y herramienta adecuada y el personal necesario.

6.2.3.1.- Si la falla se encuentra en las líneas físicas de la Red, se traslada al lugar indicado con equipo y herramienta necesaria para proceder a la pronta reparación.

Se realiza un informe detallado de la falla y acciones correctivas adecuadas.

6.2.3.2.- Si la falla se encuentra con el equipo con que cuenta el suscriptor en su domicilio se procede al chequeo del mismo para su ajuste o reparación.

6.2.3.3.- Si la falla se detecta en el equipo del mismo CRC se checa el motivo para su pronta reparación y restablecimiento de la señal.

De igual forma se elabora un reporte de la falla atendida y se hacen las observaciones necesarias para evitar la repetición de la misma.

6.2.4.- Registro Final: En todos los casos, se remite el informe correspondiente del reporte de falla que se atendió, el área de origen para su control y archivo.

7.- Servicios al Cliente.- El procedimiento que tiene establecido esta Red para dar seguimiento a los diferentes trámites solicitados por los clientes de esta concesionaria tales como: cambio de domicilio, cambio de ubicación del televisor dentro del mismo domicilio, cambio de modalidad del servicio, cancelación del servicio o suspensión temporal del mismo es el siguiente:

Una vez que se recibe por parte del cliente la solicitud de alguno de estos servicios en nuestras oficinas se turna de inmediato tanto al área de atención a clientes, como al área técnica la solicitud efectuada, verificando en área de atención a clientes que el cliente que solicita el servicio se encuentra al corriente de sus pagos, posteriormente se procede a programar por el área correspondiente la atención del mismo, el cual una vez efectuado el servicio a satisfacción del cliente, se elabora un informe de la acción realizada y tiempo destinado para el mismo, la cual es enviada al área de atención a clientes para que se anexe al expediente como historial del cliente.

8.- Medios de Contacto.- El usuario podrá localizar al Concesionario para solicitar servicios, cambios, cancelaciones y reportar fallas de servicios, en los siguientes medios de contacto:

8.1.- Acudir a las oficinas ubicadas en: Av. Panamericana No. 57-B, Zona Centro, Pedro Escobedo, Queretaro.

8.2.- Al Teléfono: (448) 275 13 85

8.3.- Al Correo Electrónico: atencionclientes.escobedo@gmail.com

9.- Cancelación del Servicio.- El concesionario podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Suscriptor presente cualquier adeudo a favor del concesionario derivado de la prestación de los Servicios, y el mismo no se haya pagado tras el aviso correspondiente.

Se podrá poner a disposición, las cuentas vencidas y no pagadas, a una agencia externa de cobro, para realizar el cobro de las mismas. En dicho caso, el Suscriptor será responsable de cualquier gasto en el que se incurra a causa del cobro de estos adeudos vencidos, además del monto y los intereses aplicables de las facturas.

El Suscriptor siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos por concepto de Servicios prestados, tendrá el derecho de terminar anticipadamente el contrato de prestación de Servicios, sin responsabilidad alguna de su parte y sin necesidad de declaración judicial o administrativa, notificando cuando menos treinta días naturales de anticipación a la fecha solicitada de terminación del contrato de prestación de Servicios.

10.- Protección de Datos.- Una de las políticas de esta concesionaria 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 objeto de evitar cualquier mal uso de la información personal de nuestros usuarios, que afecte directa o indirectamente, por esta causa.

En todo caso, el Concesionario se obliga a la protección de datos personales en los términos de la Ley Federal de Protección del concesionario, mismo que estará a disposición del usuario en las oficinas de atención.