

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES, DE LA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES.

CON SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE

INSTALADA EN: **BERRIOZABAL, CHIAPAS.**

CONCESIONARIO: **JOSE FERNANDO QUINTERO ALONSO**

UBICACIÓN DE OFICINAS Y HORARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS.

CIUDAD. **BERRIOZABAL, CHIAPAS**

DOMICILIO: **PRIMERA PONIENTE # 5. COL.SAN SEBASTIAN.**

TELÉFONOS: **961 65 60433**

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

LUNES A VIERNES: DE LAS 9:00 A LAS 14:00 HORAS

Y DE LAS 16:00 A 19:00 LAS HORAS.

SÁBADOS: DE LAS 9:00 A LAS 14:00 HORAS.

1. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN Y DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

1.1. A LOS HABITANTES CON DOMICILIO DENTRO DEL ÁREA DE COBERTURA QUE ACUDEN AL DOMICILIO DONDE SE UBICAN LAS OFICINAS DE LA EMPRESA CONCESIONARIA, A SOLICITAR INFORMACIÓN, EL PERSONAL DE ATENCIÓN A CLIENTES LES PROPORCIONARÁ LA SIGUIENTE INFORMACIÓN.

A.) EL SERVICIO PROPORCIONADO, ES EL SERVICIO CONCESIONADO POR EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, DENOMINADO SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA POR CABLE, (EN ADELANTE STRC) POR EL QUE, MEDIANTE CONTRATO Y EL PAGO PERIODICO DE UNA CANTIDAD PREESTABLECIDA Y REVISABLE, EL CONCESIONARIO DISTRIBUYE DE MANERA CONTINUA PROGRAMACIÓN DE AUDIO Y VIDEO ASOCIADO, TELEVISIÓN, A TRAVÉS DE REDES CABLEADAS DENTRO DEL ÁREA DE COBERTURA CONCESIONADA.

B). SE LE EXPLICAN LOS CONCEPTOS DE LAS TARIFAS INSCRITAS EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES, DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, COMO Y CUANDO SE APLICAN, ASI COMO SE LE PRESENTAN LOS DIFERENTES TIPOS DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA POR CABLE, LAS REGLAS DE APLICACIÓN, LAS POLITICAS DE COMERCIALIZACIÓN Y EL CUADRO DE CANALES DE TELEVISIÓN.

C.) EN CASO DE QUE TENGA ALGUNA DUDA SOBRE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA, SE LE DA LA EXPLICACIÓN NECESARIA.

D.) TAMBIEN SE LE INFORMA QUE PARA RECIBIR EL SERVICIO BÁSICO, SOLO REQUIERE DE APARATO(S) RECEPTOR DE TELEVISIÓN DE

SU PROPIEDAD DEL USUARIO. EL MANTENIMIENTO DE DICHO DISPOSITIVO ES SU RESPONSABILIDAD.

E.) UNA VEZ QUE LA PERSONA HA RECIBIDO TODA LA INFORMACIÓN Y SE INTERESA EN RECIBIR EL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA POR CABLE, SE LES PRESENTA EL CONTRATO DE ADHESIÓN POR DICHO SERVICIO, EL CUAL DEBE LEER ANTES DE FIRMAR.

F.) LA PERSONA QUE ACEPTA CONTRATAR EL SERVICIO, DEBE PROPORCIONAR TODOS LOS DATOS REQUERIDOS EN DICHO CONTRATO COMO SON: NOMBRE DEL CONTRATANTE, (QUE DEBE SER MAYOR DE EDAD Y PRESENTAR IDENTIFICACIÓN OFICIAL), DOMICILIO DONDE SE INSTALARÁ EL SERVICIO Y LA CANTIDAD DE TELEVISORES A CONECTAR, DENTRO DE SU DOMICILIO (HASTA UN MÁXIMO DE CUATRO POR CONTRATO) ANTES DE FIRMAR.

G,) A LA FIRMA DEL CONTRATO, EL USUARIO CUBRE LA CUOTA DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO QUE SOLICITE, CONFORME LA TARIFA AUTORIZADA.

H.) EL PROCESO DE LA INSTALACIÓN SE REALIZA DE LA SIGUIENTE MANERA: UNA VEZ FIRMADO EL CONTRATO, SE ORDENA LA INSTALACIÓN DE LA ACOMETIDA DE SERVICIO, LA CUAL SE EFECTÚA EN UN PLAZO NO MAYOR DE DIEZ DÍAS HÁBILES. AL CONCLUIR LA INSTALACIÓN, EL CABLE DE ACOMETIDA SE CONECTA A EL O LOS TELEVISORES DEL SUScriptor Y SE LE MUESTRA AL MISMO O A LA PERSONA QUE RECIBA AL INSTALADOR LOS CANALES DEL SERVICIO; EL INSTALADOR SOLICITA LA FIRMA DE CONFORMIDAD DEL USUARIO Y REPORTA A LA OFICINA LA CONCLUSIÓN DEL TRABAJO.

2. FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.

2.1 A LA FIRMA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN, EL SUScriptor CUBRE LA CUOTA DE INSTALACIÓN, CONFORME A LAS TARIFAS VIGENTES, INSCRITAS EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, MISMAS QUE ESTÁN A LA VISTA DEL PÚBLICO.

2.2. LOS CARGOS POR RENTA MENSUAL, SE PAGAN CONFORME SE ESTIPULA EN LAS TARIFAS VIGENTES.

2.3 LA FACTURACIÓN SE REALIZA AL MOMENTO DE REALIZAR SUS PAGOS, CON LOS DATOS PROPORCIONADOS POR EL SUScriptor EN EL CONTRATO DE ADHESIÓN.

2.4 CUANDO SE APLIQUEN OTROS CARGOS, COMO RECONEXIÓN DEL SERVICIO, CAMBIO DE DOMICILIO, LOS MONTOS DE DICHOS CARGOS, SERÁN DE ACUERDO A LAS TARIFAS VIGENTES.

3. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS A LOS SUSCRIPTORES.

3.1 LOS NIVELES Y ESPECIFICACIONES DE CALIDAD, ESTÁN BASADOS EN LA DEROGADA NOM-05-SCT1-93, A FALTA DE OTRA NORMATIVIDAD VIGENTE. DICHA NOM ES PARA TRANSMISIÓN ANALÓGICA, COMO LA EMPLEADA POR EL CONCESIONARIO.

EN DICHA NOM-05-SCT1-93, SE TIENE:

- a). El nivel de la portadora de video mínimo de 0 dBmV.
- b) Relación señal a ruido no menor de 43 B.
- c) Distorsión con respecto a productos de intermodulación no menor de 51 dB.

4. TELÉFONOS DE ATENCIÓN A SUSCRIPTORES.

961 60433

5. PLAZOS MÁXIMOS DE ATENCIÓN A SUSCRIPTORES.

- 5.1 LA ATENCIÓN DE REPORTE POR FALTA DE SEÑAL, TIENE UN TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMO DE OCHO HORAS, DEPENDIENDO DE LA FALLA.
- 5.2 LAS ACLARACIONES SOBRE EL CONTRATO, O EL SERVICIO O LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS, O CUALQUIER OTRA, TIENE UN MÁXIMO DE CINCO MINUTOS CUANDO SE REALIZA EN LA OFICINA. CUANDO ES POR LLAMADA TELÉFONICA, SE LLEVA UN TIEMPO MÁXIMO DE DIEZ MINUTOS.
- 5.3 CUANDO POR FALLA DEL SERVICIO IMPUTABLE AL CONCESIONARIO, CON MAS DE VEINTICUATRO HORAS DESPUÉS DEL REPORTE, LA BONIFICACIÓN CORRESPONDIENTE SE APLICA EN EL SIGUIENTE PAGO DE RENTA MENSUAL.
- 5.6 CUANDO EL SUSCRIPTOR PIDE UN CAMBIO DE DOMICILIO DENTRO DE LA MISMA RED, EL TRABAJO SE REALIZA EN UN DÍA HÁBIL, MÁXIMO.

6. POLITICAS DE CANCELACIÓN DE CONTRATO DEL SERVICIO.

6.1 CUANDO EL SUSCRIPTOR SOLICITA POR ESCRITO LA CANCELACIÓN DE SU CONTRATO, SE REALIZA AL RECIBIR LA SOLICITUD SIN NINGUN CARGO.

6.2 CUANDO EL SUSCRIPTOR PROPORCIONE EL SERVICIO CONTRATADO A UN USUARIO DE OTRO DOMICILIO, SE LE CANCELARÁ SU CONTRATO.

7.- EL SUSCRIPTOR TIENE QUE CUBRIR EN TIEMPO Y FORMA, LA CUOTA POR RENTA MENSUAL DEL SERVICIO CONTRATADO, CONFORME LAS TARIFAS VIGENTES.

8.- EL SUSCRIPTOR CUBRIRÁ LAS CUOTAS DE CORRESPONDIENTES A OTROS CONCEPTOS COMO PUEDEN SER: RECONEXIÓN POR FALTA DE PAGO, O CAMBIO DE UBICACIÓN DEL DOMICILIO, ETC., CONFORME A LAS MENCIONADAS TARIFAS VIGENTES.

9.- LOS SUSCRIPTORES PUEDEN REALIZAR ALGUN TRÁMITE ADICIONAL, EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA LES ATENDERÁ CUALQUIER DUDA O SOLICITUD.

9.1.- EL USUARIO ESTÁ EN SU DERECHO DE REPORTAR FALLAS EN EL SERVICIO, POR MEDIO DE UNA LLAMADA TELEFÓNICA O ACUDIENDO A LAS OFICINAS EN HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

9.2.- CUANDO EL SUSCRIPTOR DESEA CAMBIAR EL DOMICILIO DE SU SERVICIO, ACUDE A LAS OFICINAS Y SOLICITA EL CAMBIO, PROPORCIONANDO LOS DATOS DEL NUEVO DOMICILIO Y SI SE UBICA DENTRO DEL ÁREA CABLEADA SE ACEPTA. EL SUSCRIPTOR PAGA EL CARGO CORRESPONDIENTE SEGÚN LA TARIFA REGISTRADA. EL CAMBIO DE UBICACIÓN SE REALIZA DENTRO DE LOS DOS DÍAS HÁBILES SIGUIENTES.

9.3. SI EL SUSCRIPTOR DESEA UNA SUSPENSIÓN TEMPORAL O UNA CANCELACIÓN DE SU CONTRATO, DEBE ACUDIR A LA OFICINA, CUBRIR SUS ADEUDOS Y FIRMAR SU SOLICITUD DE SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN.

9.4.- ANTES DE QUE SE LE VENZAN DOS MENSUALIDADES A UN SUSCRIPTOR, SE LE NOTIFICA PASE A LIQUIDAR SU ADEUDO; EN CASO DE QUE NO CUBRA SU ADEUDO, SE SUSPENDE EL SERVICIO DESCONECTÁNDOLE LA ACOMETIDA CORRESPONDIENTE. EL SUSCRIPTOR DEBE ACUDIR A CUBRIR SU ADEUDO, INCLUYENDO LA CUOTA DE RECONEXIÓN. UNA VEZ CUBIERTO, SE LE RECONECTA EL SERVICIO. SI EL USUARIO NO CUBRE SU ADEUDO EN UN MES, SE LE CANCELA EL CONTRATO.

Berriozabal, Chiapas a 15 de Marzo del 2018.

EXPEDIENTE: _____
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

COMISION FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.
UNIDAD DECUMPLIMIENTO.

**ASUNTO: RPTL.- BERRRIOZABAL, MPIO. DE
BERRIOZABALA, CHIAPAS
CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.**

C. JOSE FERNANDO QUINTERO ALONSO, En mi carácter de concesionario y en cumplimiento al título de Concesión Única, para instalar, operar y explotar una red Pública de Telecomunicaciones, con servicio de televisión restringida.

Ante usted, exhibo el presente **CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES**, para su debido Registro.

Sin más por el momento,

A T E N T A M E N T E

JOSE FERNANDO QUINTERO ALONSO

ANEXO: CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES.