

## **CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

### **PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL CLIENTE PARA LA ADQUISICIÓN DEL EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

En lo concerniente a este punto, el cliente no tiene que realizar ningún procedimiento especial para la adquisición de equipo necesario para contar con el servicio de televisión por cable, ya que, esta red, no contará con sistema de direccionamiento de señal, por lo que no es necesario que el cliente cuente con equipo receptor decodificador.

No obstante lo anterior, el concesionario evalúa y determina el costo del material necesario para la instalación de la acometida domiciliaria, así como el costo de mano de obra por instalación de la misma, y a raíz de esta evaluación, el concesionario proporciona en calidad de préstamo dicho material, por lo que el cliente únicamente debe de solicitar el servicio ante nuestras oficinas, para lo cual deberá de cubrir la cuota por instalación y un mes de renta por adelantado.

Como se señaló anteriormente en la cuota por instalación no se incluye el costo de los materiales para la acometida, la adquisición del material de acometida se realiza por parte de esta red, a través de los diferentes proveedores de materiales y equipos de esta naturaleza, y este material para la instalación de la acometida al o los televisores, queda en calidad de comodato del suscriptor, como se mencionó anteriormente, dicho material se señala a continuación.

#### **Equipo en comodato necesario para la acometida domiciliaria**

- 60 mts. de cable coaxial drop RG-6
- 2 conectores RG6
- 10 grapas para cable RG-6
- 1 juego de telegrips (opciona)
- divisores para interior de 1 a 2 salidas
- 1 etiqueta identificadora

Cabe señalar que en caso de que se determine por parte del instalador que se requiera de mayor cantidad de metros de cable para la instalación del servicio, debido a que la distancia entre el multiderivador ( tap que se encuentra en el poste más cercano al domicilio del cliente) y la ubicación de la casa sea mayor a 60 mts., se cobrara al cliente o suscriptor el excedente de material utilizado (cable coaxial drop RG-6).

En caso de que el televisor del suscriptor sea de perilla y no cuente con selector de canales para la banda alta, se invitará al cliente a que proceda a la adquisición de un convertidor de canales para la recepción de señales en la banda alta por su cuenta.

La práctica anterior se realizará únicamente cuando se presente ese tipo de situaciones.

## **2. CONDICIONES DEL EQUIPO TERMINAL EN CUANTO A PROPIEDAD Y COMERCIALIZACIÓN**

Debido a que esta red de telecomunicaciones no operará con equipo de direccionamiento de señales codificadas, no es necesario que el cliente cuente con equipo terminal (receptor decodificador), por el momento, ya que actualmente solo se proporcionará a los clientes o suscriptores el servicio básico.

Por lo anterior, el material para la instalación de la acometida al o los televisores descrito en el punto 1. del presente Código de Prácticas Comerciales, es propiedad del Concesionario, ya que como se señaló anteriormente esta red no contará con equipos de direccionamiento, ni equipo receptor-decodificador.

Como ya se había señalado anteriormente, en el caso de que el televisor del cliente o suscriptor sea de perilla y no cuente con selector de canales para la banda alta, se procederá a solicitar al suscriptor la adquisición de un equipo convertidor de canales para la recepción de señales en la banda alta, el cual puede ser adquirido con cualquier distribuidor de electrónica en la localidad.

## **3. PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DE LOS EQUIPOS**

El proceso que se lleva por parte del concesionario para la instalación de los materiales para la prestación del servicio de televisión por cable que proporcionará 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 procederá a la contratación del servicio por parte del cliente, ya que se da de alta en el sistema se turna al área de instalación copia del contrato y así 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 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 el frente de la casa del suscriptor, utilizando para ello dos telegrips con lo cual se generará 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 el muro al interior de la casa en la cual si el cliente requiere de servicio a más de un televisor dentro de su domicilio, se instalará un divisor para interiores con el cual se podrá conectar de 1 a 4 aparatos al lugar donde se encuentra el o los aparatos televisores.

## **4. FORMA Y TIEMPOS PARA REALIZAR DEL PAGO POR PARTE DE LOS CLIENTES Y CRITERIOS APLICADOS PARA EL CORTE Y REANUDACIÓN DEL SERVICIO.**

El cliente deberá realizar los pagos mensuales correspondientes por concepto de la prestación del servicio básico de conformidad con los siguientes criterios:

1. El pago se efectuará del 1ero al día 10 de cada mes.
2. Los cortes se efectúan a partir del día 11 del mes.

3. El pago que realiza el cliente o suscriptor contempla un mes por adelantado.
4. El pago por la prestación del servicio se efectuará en nuestras oficinas, debiendo ser en efectivo, punto de venta, todo lo anterior en moneda nacional.

El horario de actividades en nuestras oficinas será el siguiente: De lunes a viernes 9:00 a.m. a 18:00 y sábado de 09:00 a.m. a 14:00.

Puede acudir dentro de estos horarios, cualquier persona que requiera alguna información, solicitar algún servicio, efectuar algún pago o simplemente presentar alguna queja sobre los servicios que proporcionamos.

En el caso de que se presente algún retraso en la mensualidad por parte del cliente o suscriptor, el concesionario procede a enviar al suscriptor una notificación vía correo, mensaje de texto o llamada telefónica, recordándole su adeudo e invitándolo a que se presente en las oficinas del concesionario a liquidar su adeudo, a más tardar en un plazo de tres días, contado a partir de la fecha en que se notifica, apercibiéndole que en caso de no acudir a efectuar el pago, se procederá a la suspensión del servicio (en el transcurso del cuarto día).

En caso de que el cliente o suscriptor del servicio cancelado por falta de pago desee contar nuevamente con el servicio, deberá cubrir nuevamente el costo de reactivación en el caso que a instalación exista todavía.

El concesionario contempla dentro de sus políticas una baja temporal, en la cual el cliente o suscriptor puede solicitar al concesionario la suspensión del servicio hasta por un periodo no mayor de 3 meses. En caso de que el usuario o suscriptor del servicio desee contar nuevamente con el mismo, deberá solicitar al concesionario la reanudación del mismo, únicamente deberá cubrir el costo de reconexión.

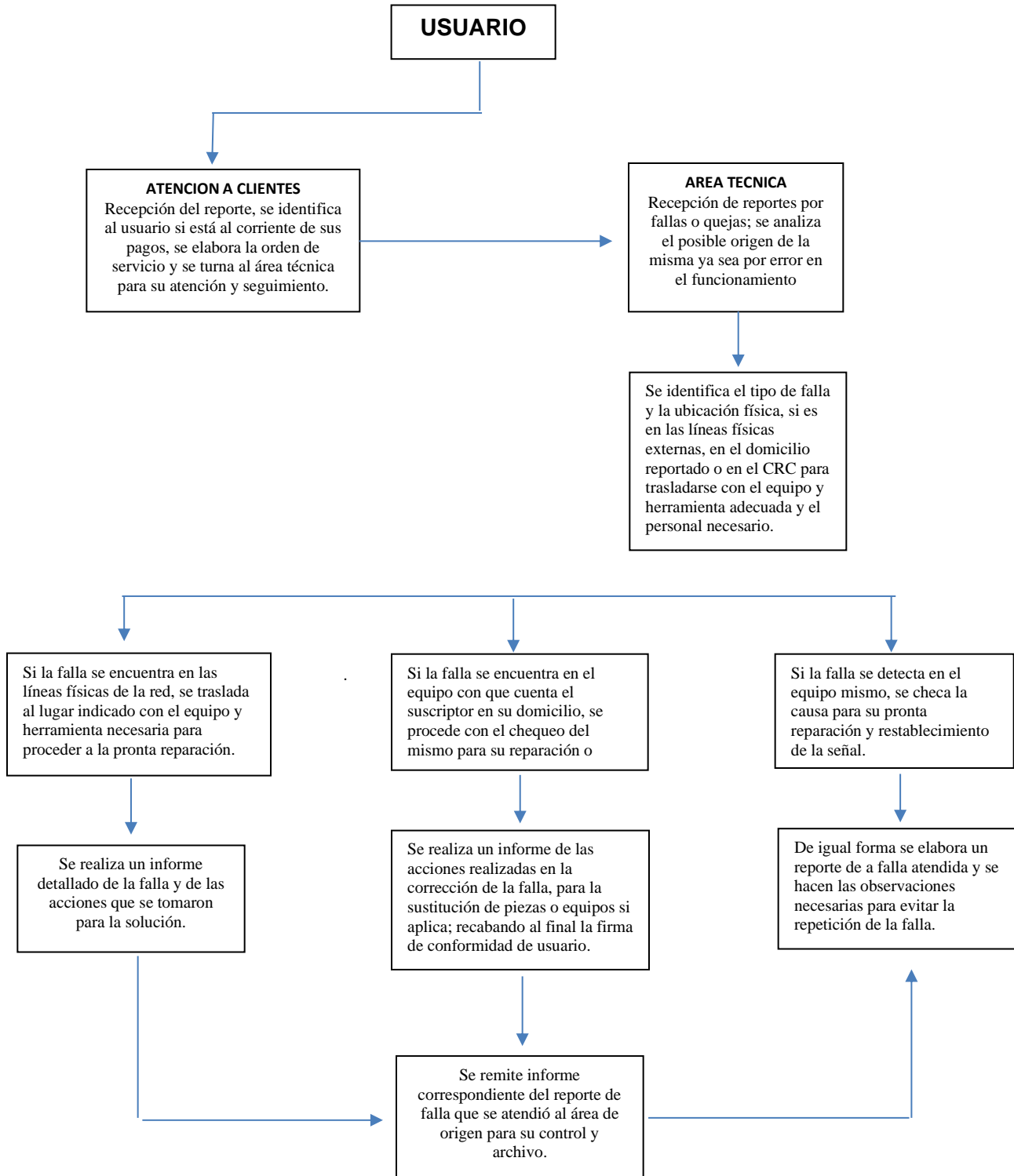
Cabe hacer mención que estos términos se especifican en la parte posterior del contrato que se aplica a los clientes o suscriptores.

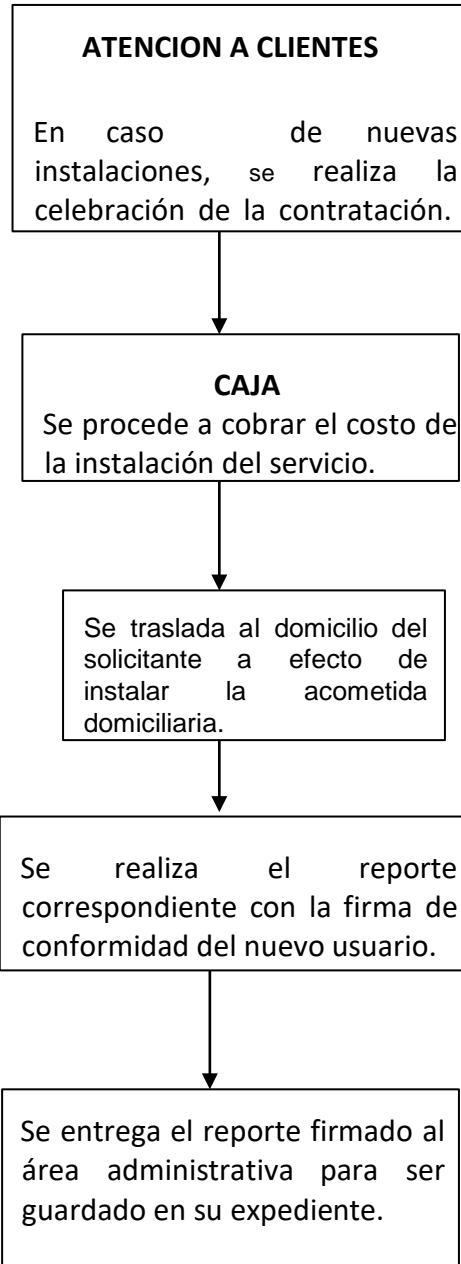
## **5.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

El procedimiento que tiene establecido esta red para dar seguimiento a los diferentes trámites solicitados por los clientes o suscriptores 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 del mismo es el siguiente:

Una vez que se recibe por parte del cliente o suscriptor la solicitud de alguno de estos servicios en nuestras oficinas se turna de inmediato tanto al área de atención al clientes, como al área técnica la solicitud efectuada, verificando el área de atención a clientes que el cliente que solicita el servicio se encuentre 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, el cual es enviada al área de atención al cliente para que se anexe a su expediente la acción realizada como historial del cliente o suscriptor.

## 6. REPARACIONES AL EQUIPO E INSTALACIONES





## **7. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD**

Una de las políticas de este concesionario es que el personal que labora en esta red, **TIENE Estrictamente Prohibido**, proporcionara 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 le afecte directa o indirectamente, por esta causa.

## **8. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A CLIENTES**

El concesionario tiene como objeto principal la adecuada atención de sus clientes o suscriptores, lo cual el cliente puede acudir a nuestras oficinas, reportar alguna irregularidad por vía telefónica, mensaje de texto o correo electrónico, en donde se procede a recabar los datos de la petición o queja efectuada por el cliente.

En caso de suscripción del servicio se solicita al cliente tenga la amabilidad de presentarse en nuestras oficinas

Una vez que se determina la petición o queja del cliente se turna tanto al área de atención a clientes como al área técnica la solicitud efectuada verificando el área de atención a clientes que el cliente que solicita el servicio se encuentre al corriente de sus pagos, posteriormente se procede a programar por el área correspondiente (dependiendo del tipo de petición) la atención del mismo, el cual una vez efectuado el servicio a entera satisfacción del cliente, se elabora un reporte o informe de la acción realizada y tiempo destinado para el cliente mismo, el cual es enviado al área de atención a clientes para que se anexe al expediente del cliente la acción realizada como historial del mismo.

## **9. PROMOCIONES DEL SERVICIO**

Las promociones que realiza esta concesionaria para dar a conocer, tanto los beneficios de este tipo de servicio, para aquellos que lo ignoren, como los servicios que se prestan, se realizan como sigue:

Se utilizarán los medios como es el Canal 25 (canal Local), para la promoción del servicio.

Se exhibirá anuncios en carteles pegados en el exterior de la oficina.

Se promocionará en el canal generado las promociones de los servicios que se tiene al momento

## **10. PLAN DE ACCIONES PARA PREVENIR LA INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROPORCIONAR EL SERVICIO DE EMERGENCIA**

Se tiene consideradas las siguientes acciones en caso fortuito o fuerza mayor:

Se implementarán por parte de esta red las siguientes acciones para prestar el servicio de emergencia local, estatal y nacional y principalmente para prevenir futuras interrupciones que se pudieran presentar durante la prestación del servicio de televisión por cable.

## **11. TIPO DE FALLAS DE MAYOR FRECUENCIA**

### **DIRECTAMENTE CON EL SUSCRIPTOR**

1. Se llega a presentar algún tipo de falla en el conector de flujo.
2. Se puede presentar mala instalación del divisor en el domicilio (al revés)
3. Si por alguna razón se llegase a impermeabilizar sobre el cable.
4. El suscriptor realiza cortes en el cable.
5. Se desconecta la acometida del televisor.

### **DAÑOS EN LAS LINEAS FÍSICAS**

1. Por machucar el cable en ocasiones debido a accidentes automovilísticos, llegan a dañar los postes originando la ruptura de las líneas
2. En otras ocasiones son dañadas estas líneas debido a la circulación de camiones con altura elevada
3. Puede presentarse algún daño físico originado por causas naturales (vientos, lluvias, etc.)
4. Daños causados por corto circuito (caída o movimiento de líneas de CFE)

### **FALTA DE ENERGIA ELECTRICA**

1. Presentada por alguna falla en el centro de recepción y control, en lo que respecta a nuestras fuentes de energía instaladas.
2. Fallas originadas directamente en la CFE que propicie la interrupción del suministro de energía eléctrica originando la interrupción de la señal en la colonia o sector de la ciudad.

## **12. PLANES DE PREVENCIÓN DE INTERRUPCIONES DIRECTAMENTE CON EL SUSCRIPTOR**

Para el caso de alguna interrupción que sea originada en el domicilio del suscriptor directamente por las causas señaladas, se procederá a la supervisión periódica de las líneas físicas a fin de revisar su correcta instalación y el buen mantenimiento así como de evitar que sea proporcionada la señal de manera clandestina, por alguna persona o suscriptor no autorizado para ello.

### **DAÑOS EN LAS LINEAS FISICAS**

Para el caso de accidentes ocasionados por camiones con altura considerada o choques que dañen la postera, no se puede prever este tipo de situaciones pero si se puede contar con personal y equipo que esté al tanto para lograr su inmediata atención y corrección de cualquier anomalía que se pudiese presentar. De igual forma se está alerta para cualquier evento que se pudiera originar por causas naturales, puesto que tampoco son predecibles al cien por ciento y mucho menos sus consecuencias.

Sin embargo se cuenta con las herramientas, equipo y materiales necesarios en la bodega (cable coaxial 0.500, acero, herrajes, equipos activos receptores, moduladores, LNB, decodificadores, amplificadores

troncales y de distribución, así como equipos pasivos: taps, divisores de línea, acopladores direccionales, etc.) en caso de fallas por causa de los equipos que integran la red o daños físicos en las líneas troncales y de distribución, para que se proceda a su reparación o sustitución inmediata asimismo se prevé tener personal disponible y preparado para trasladarse al lugar requerido y realizar las reparaciones de emergencia requeridas.

### **FALTA DE ENERGIA ELECTRICA**

En caso de suspensión de energía eléctrica se cuenta en la red de amplificadores con fuentes PS-60 VAC automáticas estratégicamente ubicadas para cualquier desperfecto eléctrico que ocasione la suspensión del servicio.

En el caso de que la suspensión de la energía eléctrica se presente en el centro de transmisión y control (CRC) el concesionario cuenta con un No Break (fuente automática) con banco de baterías en serie, las cuales permiten tener un soporte necesario.

Cabe señalar que, si se presentara alguna falla originada directamente en la Comisión Federal de Electricidad, dependiendo el tipo de falla será el tiempo que se requerirá para establecer su servicio, por lo cual en caso de suspensión eléctrica, no se puede intervenir directamente ni en el tiempo de reparación y dependerá directamente de la compañía de luz.