

**CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**  
**JOSE JULIAN SACRAMENTO GARZA**  
**Matamoros, Tamaulipas.**  
**Servicio Television restringida**

## **ÍNDICE**

### **I.-INTRODUCCION**

- A).-Objeto del código de prácticas comerciales.
- B).-Concesión otorgada a José Julián Sacramento Garza
- C).-Servicios que proporciona la red.- Television Restringida
- D).-Descripción del servicio de Televisión por Restringida.
- E).-Cobertura del servicio.

### **II-CONDICIONES COMERCIALES**

- A).-Contrato de prestación de servicios aprobado por PROFECO, con registro 159-2016
- B).-Costo del servicio.
- C).-Facturación, con desglose del servicio, forma de pago y procedimiento de Cobranza.
- D).-Vigencia de contrato de prestación del servicio.
- E).-Procedimiento en caso de cambio de paquete o servicio.
- F).-Otorgamiento de garantías.
- G).-Niveles y compromisos de calidad del servicio.
- H).-Causas de terminación o cancelación del contrato de prestación del servicio. (Políticas).
- I).-Servicios administrativos.
  - Cambio de domicilio.
  - Cambio de modalidad de servicio.
  - Cancelación del servicio.
- J).-Suspensión del servicio.
- K).-Reparación al equipo e instalaciones.
- L).-Política de confidencialidad.
- M).-Procedimiento para la atención a usuarios del servicio de televisión restringida.
- N).-Ubicación, teléfonos, página web, correo electrónico, horarios de atención.
- Ñ).- Promociones del servicio.
- O).- Procedimiento de cancelacion.
- P).-Procedimiento de mediación en caso de controversias.
- Q).-Procedimiento de aclaraciones.
- R).- Proceso para la instalación y activación del servicio.

### **III.-TARIFAS APLICABLES A LOS SERVICIOS**

#### **IV.-ATENCION A CLIENTES .-QUEJAS**

Procedimiento para reporte de quejas, fallas, bonificaciones, reembolsos, reemplazo de equipos. Plazos máximos de los procedimientos de solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y bonificaciones.

## INDICE

### I.-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 restringida, las prácticas comerciales para la contratación de dicho servicio, así como los procedimientos de quejas y la atención a los usuarios.

Por lo anterior, el presente código de prácticas comerciales, una vez aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, estará a disposición de los suscriptores en las oficinas comerciales, ubicados en Calle: Doce, Núm. 199, Laguna del Chairel y Esquina, Col. San Francisco. C.P. 87350.

#### B).-Concesión otorgada a JOSE JULIAN SACRAMENTO GARZA "RIO CABLE"

#### C).-Servicios que proporciona la red.- Televisión restringida.

En lo sucesivo "**LA CONCESIONARIA**", es titular de una concesión única para uso comercial otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 01 de Agosto del año 2000 para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión, en este caso específico, para prestar el Servicio de Televisión Restringida, en la población de Matamoros, Estado de Tamaulipas, Inscrita en el Instituto Federal de Telecomunicaciones con el registro de folio electrónico. FET005142C0-100212

#### D).-Descripción del servicio de televisión restringida.

El Reglamento del Servicio de Televisión Restringida, determina este servicio como aquel en el que, mediante un contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida y revisable, se hacen llegar la transmisión y recepción de las señales de televisión a los suscriptores, se realiza a través de red de fibra óptica y/ o de antenas trasmisoras terrenas.

#### **Equipo requerido del Servicio de Televisión Restringida es el siguiente:**

Equipo de recepción y retransmisión de señales de televisión. "LA CONCESIONARIA", cuenta con las instalaciones de recepción vía satélite de señales de televisión para ser retransmitidas al suscriptor mediante su red de

distribución de fibra óptica (moduladores decodificadores, antenas parabólicas, etc.).

Equipo receptor. El equipo receptor "EL SUSCRIPTOR" es un aparato de televisión, el cual recibe la señal mediante acometida de cable coaxial que proporcionará "LA CONCESIONARIA", una vez celebrado entre las partes el contrato de prestación de servicios correspondiente.

Decodificador. En el caso de que "EL SUSCRIPTOR" contrate las señales de televisión comprendidas en el paquete básico, "LA CONCESIONARIA", le proporcionará al suscriptor el decodificador necesario para recibir en su aparato televisor señales, "en Comodato" por lo cual "EL SUSCRIPTOR" se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el equipo sea recibido de conformidad por "LA CONCESIONARIA" a la terminación del contrato.

alguna para "LA CONCESIONARIA". Se entiende como requerimientos técnicos mínimos del equipo los siguientes: Procesador de velocidad de 166MHz superior, Unidad de CD ROM, Memoria RAM de 32 MB o superior, Windows 98 o superior, como el XP, Navegador Internet, (Internet Explorer Netscape, etc. Espacio disponible en Disco Duro de 500 MB y tarjeta de red 10/100 para equipos de escritorio o tarjeta de red PCMCIA 10/100, para equipos laptop, previamente instalados y funcionando correctamente.

### **E).- Cobertura del Servicio en Matamoros, Tamaulipas.**

## **II.- CONDICIONES COMERCIALES**

### **A).- Contrato de prestación de servicios aprobado por la PROFECO**

A fin de que "EL SUSCRIPTOR" este en posibilidad de recibir el servicio de televisión restringida, será necesario la celebración del contrato de prestación de servicios mismo que se encuentra autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, (PROFECO), mediante registro Núm. 159-2016

### **B).- Costo de servicios.**

"LA CONCESIONARIA", registrará de manera electrónica ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones los montos de las tarifas por concepto del servicio que ofrezca al suscriptor, con cuando menos 15 días naturales antes de su entrada en vigor, y mantendrá a disposición del público en general en sus oficinas comerciales y en la página Web, las constancias de registro de las tarifas correspondientes emitidas por dicha autoridad, mismas que podrán ser

consultadas en la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

"EL SUSCRIPTOR", pagará a "LA CONCESIONARIA" las cuotas de inscripción y tarifas mensuales vigentes correspondientes al servicio contratado, dependiendo de la fecha de inicio del servicio, será total o parcial la mensualidad correspondiente únicamente al periodo utilizado en cualquiera de las posibilidades que ofrezca "LA CONCESIONARIA", debidamente aceptadas por "EL SUSCRIPTOR", con las condiciones y modalidades de operación que se generen.

Asimismo, el "DECODIFICADOR las líneas, aparatos, materiales y accesorios que compongan el equipo para la instalación y conexión por parte de "LA CONCESIONARIA" en el domicilio "EL SUSCRIPTOR", son de la exclusiva propiedad de "LA CONCESIONARIA", por lo que "EL SUSCRIPTOR", no podrá ceder, transferir, comercializar, o disponer en cualquier forma del "DECODIFICADOR" o sus accesorios. "LA CONCESIONARIA" podrá exigir judicial o extrajudicialmente al suscriptor la entrega o devolución del "DECODIFICADOR" y éste estará obligado a entregarlo en las oficinas de "LA CONCESIONARIA", en las mismas condiciones en las que fue entregado, salvo el desgaste que por su uso normal haya sufrido, o en su defecto, estará obligado a cubrir el importe suscrito de garantía.

### **C).- Facturación, con desglose del servicio, forma de pago y procedimiento de cobranza.**

"LA CONCESIONARIA", facturará al suscriptor en forma desglosada el servicio contratado, detallado la cuota básica mensual, el número de extensiones o televisiones adicionales, la tarifa por cambio de domicilio, etc., misma que "EL SUSCRIPTOR", pagará en efectivo en el domicilio donde se ubican las oficinas, Banco señalado en la caratula del contrato, o con cargo automático a tarjeta de crédito previamente autorizado por "EL SUSCRIPTOR", en el cuerpo de este contrato, el importe de la factura por el servicio prestado con los cargos de acuerdo a los términos descritos en el contrato de prestación de servicios correspondiente, a partir de la fecha de inicio del servicio, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente únicamente al periodo utilizado., "EL SUSCRIPTOR", deberá señalar, a su conveniencia, una de las opciones de pago de los servicios contenidas en el formato de solicitud del contrato de prestación del servicio.

Las opciones antes señaladas se sujetarán a las siguientes reglas:

- 1) Cargo automático a tarjeta de crédito:** "EL SUSCRIPTOR" solicita y autoriza expresamente a "LA CONCESIONARIA", para que con base en el contrato de apertura de crédito que tenga celebrado con institución de crédito autorizada y respecto del cual se haya expedido la tarjeta de crédito de

que se trate, realice los cargos por utilización del servicio contratado, a la fecha de corte que corresponda y éstos le sean cubiertos a "LA CONCESIONARIA" por la institución bancaria.

**2).-Pago en efectivo.** Se efectuarán en una sola exhibición, en el domicilio de "LA CONCESIONARIA".

En caso de que "EL SUSCRIPTOR", o usuario, no pague dentro del mes pactado "LA CONCESIONARIA", suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los primeros 5 días del mes siguiente al incumplimiento del pago corriendo por cuenta de "EL SUSCRIPTOR" el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El concesionario a solicitud de "EL SUSCRIPTOR" deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiere liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

Una vez cubierto el adeudo, se realizará la reactivación del servicio conforme lo establecido en el contrato de adhesión correspondiente.

#### **Procedimientos de facturación.**

"LA CONCESIONARIA", se encuentra obligada a entregar en el domicilio del suscriptor o en sus propias oficinas, o en correo electrónico, (previamente autorizado por "EL SUSCRIPTOR"), un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos del servicio de telecomunicaciones contratado por lo menos 10 días naturales, antes de la fecha de pago.

#### **Procedimiento de cobranza.**

Como se menciona anteriormente desde la elaboración del contrato para la prestación del servicio "EL SUSCRIPTOR", queda enterado de que habrá de realizar el pago de la renta mensual a partir de la fecha de inicio de el o los servicios, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente únicamente al periodo utilizado y esto se hará los primeros 10 días de cada mes.

**D) Vigencia del contrato de prestación del servicio.** La vigencia del presente contrato será indefinida, "EL SUSCRIPTOR", podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso en el domicilio de "LA CONCESIONARIA" y/o vía correo electrónico, la cual dará por terminado el mismo, de manera inmediata.

La cancelación del servicio por parte de "EL SUSCRIPTOR", no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "LA CONCESIONARIA", éste deberá cubrirlas al

100% al momento de la cancelación y permitir el retiro de o los equipos e instalaciones realizadas en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR".

**E).-Procedimiento en caso de cambio de paquete o servicio.-** Cuando "EL SUSCRIPTOR" quiera modificar el servicio que se le presta, deberá hacerlo del conocimiento del área administrativa para su trámite, una vez que es autorizado el cambio solicitado, se emite un adendum al contrato original, considerando la modificación para firma de satisfacción y Visto Bueno de "EL SUSCRIPTOR", considerando el costo, nuevo servicio y condiciones necesarias para la prestación de correspondiente etc. el cual se le entregará una copia a "EL SUSCRIPTOR".

Cuando se quiera modificar o cancelar el servicio, "EL SUSCRIPTOR", devolverá el equipo correspondiente en el mismo estado, que se le entrego en caso de no contar con el equipo, pagara el costo del mismo.

**F).-Otorgamiento de garantías.-** Los equipos que son entregados en comodato al suscriptor al momento de instalación del servicio prestado y que son propiedad de "LA CONCESIONARIA", "EL SUSCRIPTOR" se compromete a la guarda y custodia de dichos equipos durante el tiempo que se encuentren en poder de "EL SUSCRIPTOR", éste deberá cubrir el costo tanto de reparación del equipo cuando le se imputada la descompostura del mal uso del mismo.

En el caso de que "EL SUSCRIPTOR" o usuario contrate las señales de televisión "LA CONCESIONARIA" le proporcionará al usuario el decodificador en comodato, necesario para recibir en su aparato televisor dichas señales para lo cual "EL SUSCRIPTOR" tendrá la guarda y custodia del equipo hasta que sea devuelto a "LA CONCESIONARIA", "EL SUSCRIPTOR" se compromete a la guarda y custodia de dichos equipos durante el tiempo que se encuentren en poder de "EL SUSCRIPTOR", mismo que deberá cubrir el costo tanto de reparación del equipo cuando le se imputada la descompostura del mal uso del mismo.

**G).- Niveles y compromisos de calidad del servicio.**

"LA CONCESIONARIA", en la prestación del servicio de televisión operará con los parámetros de calidad que al efecto establezca las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables, asimismo respetará los parámetros de calidad que ofrezca contractualmente a los usuarios, mismos que no podrán ser inferiores en su caso a los parámetros que establecen las disposiciones aplicables a los mismos.

- "LA CONCESIONARIA, "deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio que ofrece dentro del plazo que no exceda de 10 días naturales a la firma del contrato.

- “LA CONCESIONARIA, deberá dar aviso a sus usuarios o suscriptores con una antelación mínima de 10 naturales de anticipación de cualquier cambio de modificación en la programación o la distribución de sus red de los canales que trasmite, asimismo deberá informar sobre la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal.
- “LA CONCESIONARIA”, Deberá de llevar a cabo las reparaciones a las fallas del servicio dentro de las 24 horas siguientes al reporte de las mismas.

#### **H).-Causas de Terminación o cancelación del contrato de prestación de servicios (Políticas).**

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

##### **Para “LA CONCESIONARIA”:**

- a)** Por utilizar equipo o los servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del servicio;
- b)** Si “EL SUScriptor”, comercializa o revende el servicio contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del servicio a cualquier tercero sin la debida autorización por parte de “LA CONCESIONARIA” , de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES y DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES;
- c)** Si “EL SUScriptor”, cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato sin la autorización previa y por escrito de “LA CONCESIONARIA”; y
- d)** Si “EL SUScriptor”, no cubre todas las cantidades adeudadas a “LA CONCESIONARIA” dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha suspensión del servicio.

##### **Para “EL SUScriptor”:**

- a)** Si “LA CONCESIONARIA” hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por “EL SUScriptor”, para la prestación del servicio contratado ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;
- b)** Si “LA CONCESIONARIA”, incumple cualquier disposición del contrato autorizado por PROFECO.

c) Si "LA CONCESIONARIA"; No cumple con los estándares de calidad, así como en las especificaciones técnicas del servicio contratado, convenidos de conformidad con lo establecido con su contrato.

d) Si "LA CONCESIONARIA, modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.

e) Por terminación o revocación del título de concesión.

Cuando existe cesión de derechos de derechos del título de concesión a otra concesionaria.

## **I) Servicios Administrativos.**

- **Cambio de domicilio.**

"LA CONCESIONARIA" ofrece a sus usuarios la posibilidad de realizar cambios de domicilio en el servicio contratado, siempre y cuando el usuario le notifique por escrito su intención, proporcione los datos de ubicación del nuevo domicilio y realice el pago de la tarifa vigente por este concepto, previamente registrada ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones. Una vez dado lo anterior, "LA CONCESIONARIA" procederá a la desinstalación del servicio en el domicilio anterior del usuario.

A más tardar 5 días naturales después de haberse cubierto los requisitos antes señalados, personal calificado de "LA CONCESIONARIA" acudirá al nuevo domicilio del usuario, previa cita, a realizar los trabajos correspondientes para la instalación y activación del servicio contratado

Una vez realizada la instalación y activación del servicio contratado en el nuevo domicilio y a satisfacción del usuario, este último deberá firmar de conformidad el formato correspondiente proporcionado por "LA CONCESIONARIA".

- **Cambio de modalidad del servicio.**

En caso de que el usuario desee realizar un cambio en el servicio contratado por la modalidad de cualquier otro servicio que tenga disponible "LA CONCESIONARIA", el usuario deberá de atención a usuarios, a fin de recibir información y condiciones sobre la modalidad del servicio de su interés y realizar el cambio correspondiente en el contrato de prestación de servicios.

- **Cancelación del servicio.**

En cualquier momento en que el usuario desee dar por terminado el contrato de prestación de servicios sin penalidad alguna, Solo deberá presentar por escrito su notificación a "LA CONCESIONARIO", con cuando menos treinta días de anticipación, y esta cancelación no lo exime del pago de las cantidades

adeudadas a "LA CONCESIONARIA", este deberá cubrirlas al 100% al momento de cancelación y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio del suscriptor.

#### **J).- Suspensión del servicio.**

Cuando "EL SUSCRIPTOR", no pague dentro del mes "LA CONCESIONARIA" suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de "EL SUSCRIPTOR", el pago de la mensualidad y reconexión vigente, las tarifas aprobadas e inscritas en el registro de tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en la pág. web [www.ift.org.mx.](http://www.ift.org.mx), "LA CONCESIONARIA" deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que se hubieren liquidado los adeudos y la cuota de reconexión.

La suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura 24 horas siguientes al reporte "LA CONCESIONARIA", hará una compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por el suscriptor dicha compensación se verá reflejada en la siguiente factura.

#### **K).- Reparaciones al equipo e instalaciones.**

Toda vez que uno de los principales objetivos de "LA CONCESIONARIA" es el de prestar el Servicio de Televisión Restringida al usuario en forma continua y con los estándares de calidad establecidos, "LA CONCESIONARIA" cuenta con el personal técnico capacitado, el equipo de respaldo y los mecanismos necesarios para que, en el caso de presentarse una falla en sus equipos y/o instalaciones o en el caso de los decodificadores y/o Cablemodem entregados "En Comodato" al usuario, la reparación de los mismos

Cuando las fallas sean por causa de "LA CONCESIONARIA" y no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma o términos convenidos éste dejará de cobrar a "EL SUSCRIPTOR", la parte proporcional del precio del servicio que dejó de prestar, deberá bonificar por lo menos 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura 24 horas siguientes al reporte, "LA CONCESIONARIA" hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por "EL SUSCRIPTOR", dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura.

A partir de que "LA CONCESIONARIA", reciba la llamada respecto a las fallas y/o interrupciones en el servicio de televisión, por cable o internet se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminara el tiempo para la reparación la cual no puede exceder de 24 horas siguientes al reporte recibido.

#### **L).- Política de confidencialidad.**

El servicio que proporciona "LA CONCESIONARIA" al usuario es totalmente confidencial, por lo que en ningún momento dará a conocer sus datos e información a terceros". LA CONCESIONARIA", está obligada a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de datos personales en posesión de particulares los datos personales que sean proporcionados por EL SUSCRIPTOR.

**M).- Procedimiento para la atención a usuarios del Servicio de Televisión Restringida .**

"LA CONCESIONARIA", dentro de su estructura organizacional incluye un área administrativa quien entre otras funciones tiene la de atención a usuarios en sus oficinas, la cual cuenta con personal calificado, para atender los requerimientos de los usuarios y recibir sus quejas por la prestación del servicio.

"EL SUSCRIPTOR", podrá acudir a las oficinas de "LA CONCESIONARIA" y presentar en el área de atención a usuarios dudas y quejas por fallas.

Esta área es la encargada de orientar al suscriptor en cuanto a sus dudas de utilización del servicio contratado y condiciones, recibir las quejas presentadas por los mismos y resolverlas a través de las áreas correspondientes y así satisfacer las necesidades de los usuarios. En un periodo no mayor a 24 horas siguientes al reporte recibido.

**N).-Ubicación, teléfonos, página web, correo electrónico y horario de atención.**  
"LA CONCESIONARIA", cuenta con sus oficinas ubicadas en Calle: Doce, Núm. 199, Laguna del Chairel y Esquina, Col. San Francisco C.P. 87350. Los horarios de oficina son de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. Y sábado de 09:00 a 14:00 horas. telefonos. (868) 8120235,8120230. No Obstante La concesionaria podrá brindar atención las 24 horas del día los 365 días del año en los teléfonos: Fijo: (868) 8120235,8120230 y Móvil: (868)1147160, así como el correo electrónico: [cable\\_facturacion@hotmail.com](mailto:cable_facturacion@hotmail.com) .

#### **Ñ).- Promociones de los servicios**

"LA CONCESIONARIA" lleva a cabo la promoción del Servicio de Televisión Restringida a Través de los diferentes medios, como son radio y prensa, así como

mediante islas comerciales que se ubican periódicamente en los puntos de mayor concurrencia de la población y dentro El Municipio de Matamoros, Tamaulipas.

**O).-Procedimiento de cancelaciones.**

Las cancelaciones se harán de inmediato y sin costo extra para el usuario y no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otros usuarios que solicitan otro tipo de servicio.

El procedimiento será el siguiente:

Recepción en el área administrativa de solicitud de cancelación por parte de "EL SUSCRIPTOR", el cual llena formato de cancelación, se entrega copia al cliente, y procede de inmediato a realizar el trámite, el área administrativa checa que no haya adeudos pendientes y manda copia al área técnica para que verifique en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR", estado físico de los equipo en caso de reporte de daño del equipo por causa imputable a "EL SUSCRIPTOR" se cobrara el pago del mismo.

Cubierto el paso anterior, el área administrativa saca del sistema al usuario y se da por cancelado.

**P).-Procedimiento de mediación en caso de controversias.**

Cuando "EL SUSCRIPTOR" manifieste inconformidad por algún motivo en la prestación del servicio "LA CONCESIONARIA" llevara a cabo el siguiente procedimiento:

- 1.-"LA CONCESIONARIA" mediante dialogo personal o escrito tratará de resolver la inconformidad manifiesta por "EL SUSCRIPTOR".
- 2.-Se elabora escrito dirigido a la Procuraduría Federal de Consumidor para que medie en la solución de la inconformidad.
- 3.-En otro supuesto EL SUSCRIPTOR", podrá igualmente solicitar a dicha Procuraduría, ser mediador en la resolución del conflicto.

**Q).-Procedimiento de Aclaraciones**

1. "EL SUSCRIPTOR"', deberá presentar su aclaración sobre su dudas en la prestación del servicio, tarifas, formas de pago, cargos programación, etc., bien sea de manera telefónica al (868) 8120235, 8120230, o vía correo electrónico, [cable\\_facturacion@hotmail.com](mailto:cable_facturacion@hotmail.com) o a través del Buzón instalado en las oficinas de "LA CONCESIONARIA" para tales efectos se levantará una solicitud de aclaración, donde deberá manifestar el motivo de la misma.

2. LA CONCESIONARIA", otorgara un folio de levantamiento de la aclaración a "EL SUSCRIPTOR" y se compromete a que dentro de las siguientes 24 veinticuatro horas, se dará la información necesaria para solucionar la misma.
3. Una vez hecho lo anterior, y si la aclaración se refiere algún cobro indebido o bonificación, "LA CONCESIONARIA" deberá abonar en la cuenta de "EL SUSCRIPTOR" el monto en reclamación a más tardar el día segundo hábil siguiente a la recepción de la reclamación.
4. "EL SUSCRIPTOR" podrá realizar la consulta sobre el status de su aclaración y en su caso el resultado de la misma, ya sea vía telefónica al número telefónico señalado en el punto número 1 y/o en el establecimiento donde presentó su aclaración.
5. En el caso de aclaraciones sobre montos de tarifas, programación paquetes de canales, etc., "LA CONCESIONARIA" serán a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su solicitud o presentación.

El procedimiento antes descrito es, sin perjuicio del derecho de EL SUSCRIPTOR" de acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

#### **R).- Proceso para la instalación y activación del servicio.**

Con el objeto de llevar a cabo la instalación y activación del Servicio de Televisión Restringida en el domicilio del usuario, será necesario haber celebrado el contrato de prestación del servicio, entre las partes y que el usuario haya cubierto la tarifa de instalación vigente, previamente registrada ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Una vez cubierto el trámite anterior LA CONCESIONARIA deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio contratado dentro de un plazo que no exceda 10 días naturales posteriores a su firma.

Una vez realizada la instalación y activación del servicio contratado y a satisfacción del usuario, este último deberá firmar de conformidad el formato correspondiente proporcionado por "LA CONCESIONARIA".

**III.- TARIFAS APLICABLES A LOS SERVICIOS.** Las tarifas aplicadas aplicables al Servicio de Televisión Restringida así como a los servicios de telecomunicaciones adicionales que en un futuro preste proporcionadas por "LA CONCESIONARIA", serán registradas de manera electrónica ante la Instituto Federal de

Telecomunicaciones con sitio web [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/), previamente a su entrada en vigor.

Las tarifas podrán modificarse, previo registro ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones y "LA CONCESIONARIA" notificará al usuario la modificación de referencia con cuando menos 15 días de anticipación a su entrada en vigor.

#### **IV.- ATENCION A CLIENTES, QUEJAS**

"LA CONCESIONARIA" para atención de quejas pondrá a disposición de "EL SUSCRIPTOR" las 24 horas del día el siguiente teléfono, pagina web, y un buzón permanente en las oficinas, mismo que se detalla a continuación: Tel: (868) 8120235,8120230, las 24 horas del día los 365 días del año y al teléfono Móvil (868)1147160, así como el correo electrónico: [cable\\_facturacion@hotmail.com](mailto:cable_facturacion@hotmail.com)

En el caso de fallas o interrupciones, "EL SUSCRIPTOR" deberá informar vía telefónica, por escrito o correo electrónico, de manera inmediata a "LA CONCESIONARIA" si las causas son imputables a "LA CONCESIONARIA", por no prestar el servicio en forma y términos convenidos "LA CONCESIONARIA" dejara de cobrar a "EL SUSCRIPTOR", la parte proporcional del precio de servicio que se dejó de prestar y deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo o factura.

En caso de fuerza mayor o fortuita si la misma dura 24 horas siguientes al reporte "LA CONCESIONARIA" hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo o factura.

A partir de que "LA CONCESIONARIA" reciba la llamada respecto a las fallas o interrupciones en el servicio de televisión por restringida se procede a verificar la falla y se dictaminara por el área técnica el tiempo de reparación la cual no puede exceder de 24 horas siguientes al reporte recibido.

En el caso de cargos o cobros indebidos realizados por "LA CONCESIONARIA", los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al mes el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

**NOTA IMPORTANTE:** En ningún caso habrá obligaciones a cargo de "EL SUSCRIPTOR" que no estén incluidas en el contrato de prestación de servicio autorizado y sancionado por la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.