

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Servicios de Cable y Telecomunicaciones S.A. De C.V.

Población Jiménez-Abasolo

1.- 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, la concesionaria 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, la concesionaria 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 señalo 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 menciono anteriormente, dicho material se señala a continuación.

Equipo en comodato necesario para la acometida domiciliaria

1. Cable coaxial drop RG-6
2. Conectores RG6
3. Grapas para cable RG-6
4. Juego de telegrips
5. Divisores para interior de 1 a 3 salidas
6. 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 40 mts., se cobrara al cliente o suscriptor el excedente de material utilizado (cable coaxial drop RG-6).

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 proporcionara a los clientes o suscriptores el servicio básico.

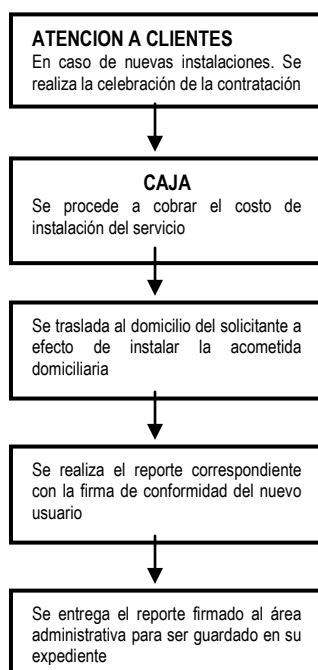
Por lo anterior, el material para la instalación de la acometida al o los televisores descrito en el punto 1 del presente Código de Practicas Comerciales, es propiedad de la Concesionaria, ya que como se señalo anteriormente esta red no contará con equipos de direccionamiento, ni equipo receptor-decodificador.

3.- PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DE LOS EQUIPOS

El proceso que se lleva por parte de la concesionaria 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 salida 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 generara 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 EL 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:

- El pago se efectuará durante los primeros cinco días hábiles después de su fecha de corte.
- Los cortes se efectúan los días 15 y 30 de cada mes.
- El pago que realiza el cliente o suscriptor contempla un mes por adelantado, más los servicios adicionales que este reciba.
- El pago por la prestación del servicio se efectuará en nuestras oficinas, debiendo ser en efectivo y con moneda nacional.

El horario de actividades en nuestras oficinas será el siguiente:

- De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 18:00 p.m.
- Sábados de 9:00 a.m. a 14:00 p.m.

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, la concesionaria procede a enviar al suscriptor una notificación que se envía personalmente a su domicilio, recordándole su adeudo e invitándolo a que se presente en las oficinas de la concesionaria a liquidar su adeudo, a mas 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 instalación y se elabora un nuevo contrato.

5.- CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

El cliente podrá dar por terminado el contrato, mediante aviso al Concesionario y este tendrá un plazo de 5 días naturales para cancelar el contrato y suspender el uso del servicio.

La cancelación del servicio por parte del el suscriptor no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a el Concesionario. El suscriptor deberá de cubrirlas al 100% al momento de la cancelación y devolver, líneas, aparatos y accesorios dados en comodato y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio del suscriptor.

7.- 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.

8.- REPARACIONES AL EQUIPO E INSTALACIONES

La concesionaria 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 o a través de las camionetas de la concesionaria en donde se procede a recabar los datos de la petición o queja efectuada por el cliente.

Teléfonos:

Centro de atención a clientes: 01 (835) 3256428

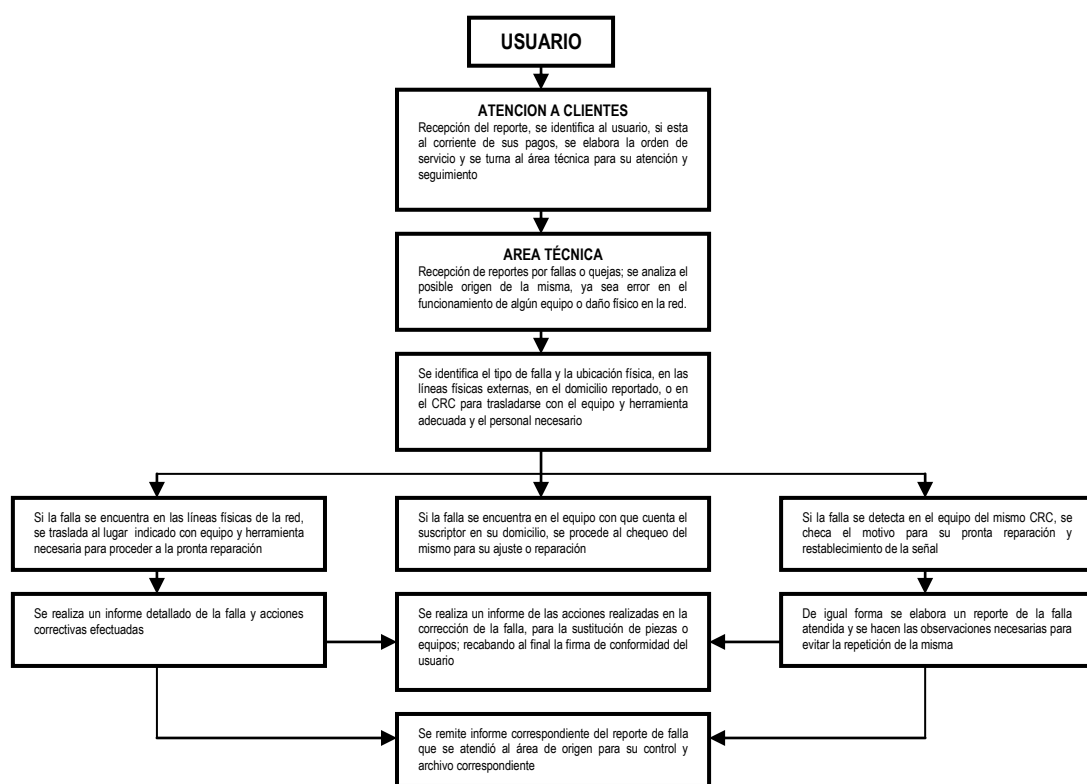
Correo electrónico: teleserviciosycomunicaciones@gmail.com

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.

Este concesionario cuenta con un sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones, el cual esta en funcionamiento las 24 horas del día los 365 días del año.

A continuación se muestra el diagrama de nuestro sistema de quejas y reparaciones:



9.- POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Una de las políticas de esta concesionaria es que el personal que labora en esta red, TIENE ESTRUCTAMENTE 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.

10.- PROMOCIONES DEL SERVICIO

Las promociones que realiza esta concesionaria par 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 diversos medios de comunicación en la zona.
- Se realizarán anuncios en los periódicos de circulación en la población.
- Se distribuirán un gran numero de volantes a todo el publico en general, en donde se presente una completa información de la programación, de las tarifas y la ubicación del domicilio de nuestras oficinas
- Voceo a través de las calles y avenida con vehículos que proporcionen este servicio.

El presente Código de Prácticas Comerciales fue entregado al Suscriptor.

Nombre y firma del Suscriptor