



## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

### **ÍNDICE**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

- a) Conceptos
- b) Objeto de presente código de Prácticas Comerciales
- c) Concesión otorgada
- d) Descripción del servicio de Televisión por cable y equipo requerido
- e) Cobertura y calidad de servicio
- f) Condiciones de equipo Terminal en cuanto a propiedad y comercialización
- g) Proceso de Instalación y/o activación del servicio
- h) Reparación al equipo e instalaciones
- i) Seguro al cliente contra robo de equipo

#### **II. CONDICIONES COMERCIALES**

- a) Contrato de prestación de servicio
- b) Facturación y forma de pago
- c) Suspensión y cancelación del servicio por falta de pago
- d) Vigencia del contrato de presentación de servicios
- e) Causas de terminación del contrato de prestación de servicios
- f) Bonificaciones
- g) Servicios Administrativos
- h) Política de confidencialidad

#### **III. TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE**

- a) Tarifas aplicables
- b) Promociones, forma de darse a conocer ante los usuarios

#### **IV. QUEJAS**

- a) Solución de quejas
- b) Ubicación y Horarios de las Oficinas Corporativas



## I. INTRODUCCIÓN

### a) Conceptos

"EL CONCESIONARIO". - Título otorgado para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones.

"EL SUSCRIPTOR". - Es toda aquella persona física o moral que utilice o aproveche el servicio de televisión por cable que difunde el Concesionario, pagando por ello como contra-prestación la tarifa que corresponda.

Área de Cobertura. - Área donde se presta el servicio

Red. - Red Pública de Telecomunicaciones

### b) Objetivo del presente códigos de prácticas comerciales

El fin del presente código de prácticas comerciales es hacer del conocimiento de los "SUSCRIPTORES" del servicio de televisión por cable, la forma y condiciones en que será prestado el servicio, las prácticas comerciales que aplican para la contratación del servicio, así como el procedimiento de presentación 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 de MEDARDO CASTILLO VALLE (Conocido también como el concesionario) en la población de Tixméhuac, Chacsinkín y Tahdziú, todas ellas del Estado de Yucatán.

### c) Concesión otorgada

El Título otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones a MEDARDO CASTILLO VALLE, es de red pública de telecomunicaciones para prestar el servicio de Televisión por Cable en la localidad de Tixméhuac, Chacsinkín y Tahdziú, todas ellas del Estado de Yucatán.

### d) Descripción del servicio de televisión por cable y equipo requerido

El servicio prestado con "EL CONCESIONARIO" es de Televisión Restringida, con variedad de canales de entretenimiento, educativo, deportivo y cultural, teniendo dentro de su barra programática los canales oficiales obligatorios por las autoridades federales. Los canales a excepción del canal local, son retransmitidos de manera íntegra por "EL CONCESIONARIO", sin modificación alguna. El centro



de recepción y control, CRC, se encuentra ubicado dentro de la localidad, y está diseñado y construido para un ancho de banda de 550 MHz, en el cual se reciben todas las señales por medio de antenas parabólicas y/o antenas de banda ancha a equipos Receptores/Decodificadores y/o procesadores de señal, dependiendo de la señal que se reciba para decodificarla, estas señales son pasadas a los moduladores para asignarle un canal específico en el sistema, posteriormente son redireccionadas a una red combinadora la cual se encarga de mezclar todos los canales consecutivamente, la mezcla de todos y cada una de las señales son suministradas al amplificador de la red de distribución.

La red de distribución actual está diseñada y construida a 550MHz de ancho de banda, en ella se utilizó cable coaxial 0.500 sin chaqueta, marca CommScope, P III; amplificadores de línea de distribución (line extender) marca Magnavox Philips), modelo MV-GLE95/33 de tecnología feedforward ( de avanzada ó de punta), en las líneas de distribución se tienen instalados dispositivos asimétricos, denominados derivadores (taps) de 4 y 8 puertos, de los que se acomete la señal a los televisores de los usuarios del servicio de televisión por cable. En las cometidas a los televisores de los usuarios se utiliza cable coaxial RG-6 marca CommScope de alta eficiencia (90%) +42% de malla, aluminio adherido, malla trenzada al 60% cinta no adherida, malla trenzada de 42%, funda de PVC. Divisores de señal de 2, 3 y 4 puertos; además del medio de soporte (1).

Cuando se requiere alimentar varios televisores se utilizan divisores de 2, 3 y 4 ó más puertos, también se pueden utilizar varios divisores de 2 ó de 3 puertos siempre y cuando se hagan las especificaciones con base a los equipos que se insertaran. De acuerdo con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana, las especificaciones y requerimientos para la instalación y operación de sistema de televisión por cable, el nivel mínimo requerido a la entrada de los televisores es de 0 dBmV. Sin embargo, como se tiene el sistema en adición y los convertidores requieren de un nivel que varía entre +3 a +7 dBmV y considerando que el usuario solicite el servicio para más de un televisor, se toma en cuenta la pérdida de un divisor de 2 o de 3 salidas y en algunos casos de taps o acopladores direccionales. Para que el televisor tenga a la entrada un nivel mínimo de 9 de dBmV, se deberá llegar con un nivel positivo tal que equivalga a la suma de las pérdidas del convertidor y del divisor o acoplador utilizados.

- (1) Para soportar el cable coaxial, los equipos activos y pasivos del subsistema de línea de distribución, se hace uso de cable (mensajero) de acero, tipo retenida, alta resistencia de 6 mm. de diámetro. Siete hilos, con acabado galvanizado; este cable se sujeta a los postes con herrajes apropiados de hierro galvanizado, mismos que a su vez, son fijados con fleje de acero



inoxidable. Con una bobina de alambre galvanizado calibre No. 18 se sujetan al cable de acero los cables coaxiales.

#### **e) Cobertura y calidad del servicio**

La cobertura del servicio es el área de cobertura geográfica concesionada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones a MEDARDO CASTILLO VALLE; siendo precisamente esta cobertura la totalidad de la localidad señalada en el inciso "b" del presente punto.

"EL CONCESIONARIO" garantiza que se proveerá una eficiente transmisión de señales a "EL SUSCRIPTOR", de conformidad con los servicios contratados, "EL SUSCRIPTOR" tiene el derecho a que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad, establecidos en la condición de "CALIDAD DEL SERVICIO" del Título de Concesión. Se prestará el servicio de televisión por cable de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables.

#### **f) Condiciones de equipo Terminal en cuanto a propiedad y comercialización.**

Servicio básico. - El equipo Terminal para la instalación del servicio básico consta de conectores, cable coaxial RG-6 y divisores que son propiedad de la empresa y la comercialización es a través del pago de la contratación del servicio que realiza el cliente.

#### **g) Proceso de Instalación y/o activación del servicio**

- a. Alta de Contrato y generación de orden del servicio por el sistema de control y base de datos de la empresa, la cual se imprime en la mesa de control del área técnica.
- b. La Orden de Servicio, define materiales a utilizar y genera las asignaturas de trabajo a las cuadrillas técnicas.
- c. Despacho de órdenes de servicio, se asignan a las cuadrillas técnicas las órdenes para su ejecución.
- d. Se realiza la instalación del servicio en campo y al término de esta el cliente firma de conformidad.
- e. Una vez realizado el servicio la cuadrilla técnica entrega las órdenes a mesa de control del área técnica para su captura en el sistema de control y base de datos y los materiales utilizados en el servicio.
- f. Finalmente las órdenes de servicios se archivan en expediente de "EL SUSCRIPTOR".

#### **h) Reparación al equipo e instalaciones**

Calle 10, entre calle 13 y 15, S/N, Colonia Centro C.P. 97945, Tahdziu, Yucatán, Tel. 9971078555



- \* Reporte de servicio para atención a clientes, “call center” y/o mesa de control. Se genera la orden del servicio por nuestro sistema de control, se imprime y envía al área técnica.
  - \* La Mesa de control define materiales a utilizar y genera las asignaturas de trabajo a las cuadrillas técnicas.
  - \* En el despacho de órdenes de servicio, se asigna a las cuadrillas técnicas las órdenes para su ejecución.
  - \* Se realizar un diagnóstico periódico de la red en campo, con el fin de hacer la reparación correspondiente al servicio y al término de esta el cliente firma de conformidad.
  - \* Una vez realizado el servicio, la cuadrilla técnica entrega las órdenes a la mesa de control del área técnica para su captura en el sistema de control y base de datos, así como de los materiales utilizados en el servicio.
  - \* Finalmente las órdenes de servicios se archivan en expediente del usuario.
- Nota: Se lleva un control estadístico de mantenimiento preventivo a nuestras redes y nuestros servicios, con el fin de hacer más expedito los servicios.

## **II.- CONDICIONES COMERCIALES**

### **a) Contrato de prestación de servicios.**

A fin de que “EL SUSCRIPTOR” esté en posibilidad de recibir el servicio de televisión por cable, será necesaria la celebración de un contrato de prestación de servicios. Cuando “EL SUSCRIPTOR” solicite aumento o disminución de servicios, el concesionario llevara a cabo las modificaciones necesarias al contrato previamente establecido.

### **b) Facturación y forma de pago**

MEDARDO CASTILLO VALLE facturará a “EL SUSCRIPTOR” en forma desglosada todos y cada uno de los servicios contratados, tales como el servicio básico o paquetes adicionales de canales.

“EL SUSCRIPTOR” pagará a MEDARDO CASTILLO VALLE, en su domicilio comercial, dentro de los 10 primeros días naturales de cada mes, el importe de los recibos o en su caso facturas por el servicio de televisión, que le presente “EL CONCESIONARIO” con los cargos correspondientes de acuerdo a los términos, tarifas, condiciones y modalidades previamente registrados ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones IFT.



Como instrumentos de pago "EL CONCESIONARIO" recibirá de "EL SUScriptor", además del dinero en efectivo, tarjeta de crédito, de débito y cheques personales, en la inteligencia que en caso de devolución de estos últimos MEDARDO CASTILLO VALLE, se reserva el derecho de cobrar un mínimo del 20% adicional en términos de lo establecido por el artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de crédito.

**c) Suspensión y cancelación del servicio por falta de pago.**

En caso de que "EL SUScriptor" incumpla el pago por la renta por el servicio, implicará la suspensión inmediata de la señal de televisión por cable, sin perjuicio de que "EL CONCESIONARIO" reclame el importe del adeudo y las responsabilidades en que por este concepto haya incurrido "EL SUScriptor".

Una vez cubierto el adeudo a satisfacción de MEDARDO CASTILLO VALLE, el servicio de televisión por cable podrá ser reanudado a solicitud de "EL SUScriptor", dentro de los 05 CINCO días posteriores a la fecha de liquidación de la cuota de reconexión, mediante el pago que para tal efecto realice este último.

Una vez suspendido el servicio y pasados dos meses "EL SUScriptor" no cubre el adeudo de la renta por el servicio, implicará la cancelación inmediata del contrato del servicio de televisión por cable, sin perjuicio de que MEDARDO CASTILLO VALLE, reclame importe del adeudo y las responsabilidades en que por este concepto se haya incurrido "EL SUScriptor".

En este supuesto si "EL SUScriptor" desea de nuevo el servicio que difunde "EL CONCESIONARIO", deberá celebrar nuevo contrato, pagando para ello previamente el adeudo que tuviere con MEDARDO CASTILLO VALLE, así como el costo del contrato conforme a la tarifa vigente y previamente registrada en IFT.

**d) Vigencia del contrato de prestación de servicios**

El plazo de vigencia del contrato de prestación de servicios será indefinido, tanto para "EL SUScriptor" como para "EL CONCESIONARIO" y, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado mediante comunicación escrita.

Los derechos que ampara el contrato de prestación de servicios únicamente podrán ser cedidos por el usuario previa autorización por escrito de MEDARDO CASTILLO VALLE.

**e) Causas de terminación del contrato de prestación de servicios.**



Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, por así convenir a sus intereses, haciéndolo por escrito, o por cualquier medio con el que cuente "EL CONCESIONARIO", aclarando que "EL SUSCRIPTOR" podrá hacerlo siempre que no tenga adeudos con "EL CONCESIONARIO" y permitiendo el retiro de los equipos por parte de "EL SUSCRIPTOR". La terminación del contrato operara sin perjuicio del derecho de "EL CONCESIONARIO" de recuperar el pago de los adeudos pendientes.

Las cancelaciones se harán sin costo extra a "EL SUSCRIPTOR", y este no podrá recibir trato discriminatorio alguno por parte de "EL CONCESIONARIO".

Son causas de terminación las siguientes:

- La falta de pago por parte del usuario, en términos de las cláusulas del contrato de prestación de servicios
- El incumplimiento de "EL SUSCRIPTOR" de los ordenamientos, disposiciones, condiciones y términos, estipuladas en el contrato de prestación de servicios.
- Incumplimiento de las normas de operación de MEDARDO CASTILLO VALLE, mismos que son del conocimiento de "EL SUSCRIPTOR" en el momento de suscribirse al servicio y, que se le han dado a conocer mediante los medios electrónicos disponibles por "EL CONCESIONARIO".
- La cesión de derechos que ampara el contrato de prestación de servicios sin consentimiento del Concesionario.
- Suministrar el servicio objeto del contrato, a terceras personas y/o a viviendas distintas a la del usuario.

#### **f) Bonificaciones**

"EL SUSCRIPTOR" deberá comunicar a "EL CONCESIONARIO" las fallas o interrupciones del servicio. Cuando la interrupción del servicio exceda de 12(doce) horas consecutivas, "EL SUSCRIPTOR" lo informara a "EL CONCESIONARIO", a efecto de que éste aun cuando se trate de caso fortuito o fuerza mayor, le haga una bonificación proporcional a la parte de la cuota correspondiente por el tiempo que dure la interrupción, la cual se aplicara en la cuenta del usuario.

#### **g) Servicios Administrativos**

##### **A. Cambio de Domicilio**

Procedimiento:

- \* Acreditación del titular del contrato
- \* Llenar solicitud de cambio de domicilio

Calle 10, entre calle 13 y 15, S/N, Colonia Centro C.P. 97945, Tahdziu, Yucatán, Tel. 9971078555



- \* Verificación de cobertura en la zona a instalar
- \* Actualización en nuestro sistema de control
- \* Cobro del servicio
- \* Atención del servicio por parte de área técnica

#### Política

- \* Que "EL SUSCRIPTOR" no tenga saldos pendientes de pago de servicios
- \* Solo el titular puede solicitar el servicio
- \* Disponibilidad técnica

#### **B. Cancelación de Servicio.**

##### Procedimiento:

- \* Acreditación del titular del contrato
- \* Cobro de saldos
- \* Llenar solicitud de cancelación
- \* Actualización en nuestro sistema de control
- \* Atención del servicio por parte de área técnica

#### Política.

- \*Que "EL SUSCRIPTOR" no tenga saldos pendientes de pago de servicios
- \*Solo el titular puede solicitar la cancelación

#### **C. Cambio de modalidad de servicio (servicios adicionales y cambios en los servicios)**

##### Procedimiento:

- \* Acreditación del titular del contrato
- \* Solicitud por parte de "EL SUSCRIPTOR" del cambio de modalidad (verbal o escrita)
- \* Actualización en nuestro sistema de control
- \* Cobro del servicio
- \* Atención del servicio por parte de área técnica

#### Política.

- \* Que "EL SUSCRIPTOR" no tenga saldos pendientes de pago de servicios
- \* Solo el titular puede solicitar el servicio

#### **h) Política de confidencialidad**

Calle 10, entre calle 13 y 15, S/N, Colonia Centro C.P. 97945, Tahdziu, Yucatán, Tel. 9971078555



Todos los datos de nuestros clientes no serán proporcionados para otros fines que no sean para el manejo operativo de la empresa.

### **III.- TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE**

#### **a) Tarifas aplicables**

Las tarifas aplicables al servicio de televisión por cable proporcionado por MEDARDO CASTILLO VALLE, serán registradas en la Instituto Federal de Telecomunicaciones previamente a su entrada en vigor.

Las tarifas podrán modificarse, previo registro ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones, sin embargo, el concesionario notificará dichos ajustes a "EL SUScriptor" previamente a su entrada en vigor.

#### **b) Promociones, forma de darse a conocer ante los usuarios.**

Las promociones son definidas de acuerdo a la zona, así como la estrategia de comercialización definida por el departamento de mercadotecnia y ventas.

Las formas para difundir dichas promociones, son a través de los diversos medios masivos locales (radio, periódico y televisión) así como medios alternos, espectaculares, folletos y medios electrónicos.

### **IV.- QUEJAS**

#### **a) Solución de quejas**

"EL CONCESIONARIO" ha implementado un sistema de recepción, canalización y solución de quejas por fallas, deficiencias e interrupciones del servicio, con atención las 24 horas del día, por medios electrónicos. El cual será atendido de forma inmediata, tan pronto el reporte sea recibido por "EL CONCESIONARIO". "EL CONCESIONARIO" proporcionará un número de control para seguimiento del reporte, mismo que servirá para la bonificación correspondiente, en caso de interrupción del servicio.

No obstante, lo anterior y en caso de falta de solución al problema reportado, "EL SUScriptor" podrá ingresar su queja al Instituto Federal de Telecomunicaciones, situada en Insurgentes Sur 1143, Col. Noche Buena, Del. Benito Juárez, México D.F., Código Postal 03720.

#### **b) Ubicación y Horarios de la Oficinas Corporativas**

Calle 10, entre calle 13 y 15, S/N, Colonia Centro C.P. 97945, Tahdziu, Yucatán, Tel. 9971078555



Domicilio:

Calle 10, entre calle 13 y 15, S/N,

Colonia Centro

C.P. 97945, Tahdziu, Yucatán,

Tel. 9971409137

Horarios:

Lunes a sábado de 9:00hrs a las 19:00hrs.